

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA STRES KERJA DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MAKASSAR

**NURAENUN LUKMAN
K111 16 311**



*Skripsi ini Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**



Optimization Software:
www.balesio.com

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi dan disetujui untuk diperbanyak sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.

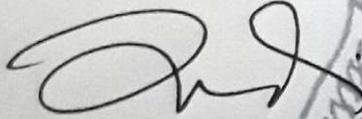
Makassar, 21 September 2020



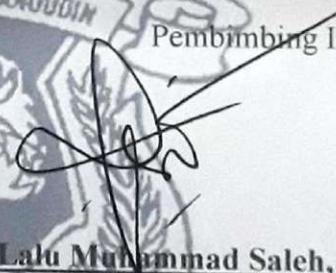
Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

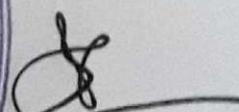


Awaluddin, SKM., M.Kes



Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes

Mengetahui,
Ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin



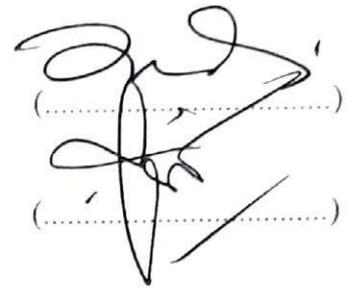
Yahya Hamrin, SKM., M.Kes., MOHS., Ph.D



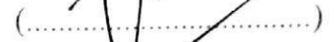
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Senin, Tanggal 21 September 2020.

Ketua : Awaluddin, SKM., M.Kes

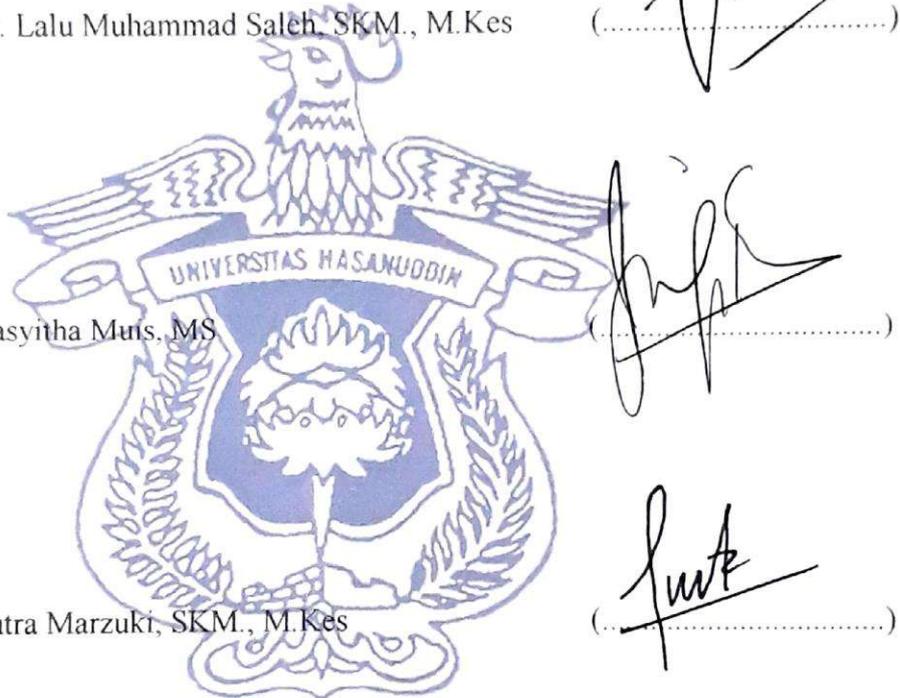
()

Sekretaris : Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes

()

Anggota :

1. Dr. dr. Masyitha Muis, MS

()

2. Dian Saputra Marzuki, SKM., M.Kes

()



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuraenun Lukman
NIM : K11116311
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
HP : 088247582716
E-mail : nuraenun18@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar” benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 21 September 2020



Nuraenun Lukman



RINGKASAN

Universitas Hasanuddin
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Makassar, 21 September 2020

Nuraenun Lukman

**“Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”
(xvi + 121 Halaman + 8 Tabel + 5 Gambar + 10 Lampiran)**

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan yaitu stres kerja. Stres kerja merupakan aspek alamiah yang tidak dapat dihindari di dalam kehidupan karyawan. Karyawan bank adalah pihak pelaksana yang menjalankan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas operasional bank. Stres yang dialami oleh karyawan bank dapat berkembang ke arah positif dan negatif yaitu stres dapat menjadi kekuatan positif, dengan adanya dorongan yang tinggi untuk berprestasi membuat makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktivitas kerjanya serta stres kerja juga dapat berkembang ke arah negatif, yakni stres kerja yang dihadapi karyawan bank berhubungan dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja dan kecenderungan mengalami kecelakaan.

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Jumlah populasi sama dengan sampel yaitu sebanyak 94 orang diambil dengan teknik *exhaustive sampling*. Data diperoleh dari responden menggunakan Survei Diagnostik Stres (SDS) untuk mengukur stres kerja dan kuesioner produktivitas kerja untuk mengukur produktivitas kerja. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian untuk stres kerja menunjukkan sebanyak 15 orang (16,0%) yang mengalami stres kerja ringan, lalu sebanyak 61 orang (64,9%) yang mengalami stres kerja sedang, lalu sebanyak 18 orang (19,1%) yang mengalami stres kerja berat. Sedangkan untuk produktivitas kerja menunjukkan sebanyak 56 orang (59,6%) yang memiliki produktivitas kerja baik, dan sebanyak 38 orang (40,4%) yang memiliki produktivitas kerja kurang baik. Adapun didapatkan bahwa ada hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja dengan nilai $\rho = 0,001$. Saran penulis terhadap karyawan bank ialah istirahat yang cukup agar tidak terjadi penyakit akibat kerja khususnya stres kerja yang dapat aruhi produktivitas kerja.



Pustaka : 98 (1978-2020)
sumber : Bank, Karyawan, Produktivitas Kerja, Stres Kerja

SUMMARY

Hasanuddin University
Faculty of Public Health
Occupational Health and Safety
Makassar, 21st September 2020

Nuraenun Lukman

**“Relationship between Work Stress with Work Productivity Employees at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Branch Office of Makassar”
(xvi + 121 Pages + 8 Tables + 5 Pictures + 10 Attachments)**

One of the factors that influence work productivity of employee is work stress. Work stress is an unavoidable natural aspect of the employee's life. Bank employees are executor who exercise authority and responsibility to carry out the operational duties of the bank. Stress experienced by the bank employees can develop in the positive and negative direction, that is the stress can be a positive force, with a high boost to achievers make the higher level of stressors and higher also work productivity and work stress can also develop in the negative, namely work stress faced by the bank employees related to the decline of work performance, increased employment absence and an accident trend.

This type of research is an analytical observation with cross sectional study approach that aims to determine relationship between work stress with work productivity employees at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Branch Office of Makassar. The population is same as the sample of 94 people taken with exhaustive sampling technique. Data is obtained from respondents using Stress Diagnostic Surveys (SDS) to measure work stress and work productivity questionnaires to measure work productivity. Analysis of data by using the univariate analysis to describe the characteristics of respondents, work stress variable, work productivity, and bivariate analysis using Chi-Square test.

The result of the research for work stress showed as much as 15 people (16,0%) mild work stress, then as much as 61 people (64,9%) moderate work stress, then as much as 18 people (19,1%) that are experiencing heavy work stress. As for work productivity shows as much as 56 people (59,6%) which has good work productivity, and as much as 38 people (40,4%) that have less good work productivity. There is a relationship between work stress and work productivity with the value of $\rho=0,001$. As for suggestions from the writer to a bank employee is adequate rest in order to prevent illness from working especially work stress that can affect work productivity.

Number of Libraries : 98 (1978-2020)

: Bank, Employee, Work Productivity, Work Stress



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, rasa syukur yang tidak terhingga penulis haturkan kepada Allah Subhanahu Wa ta'ala atas segala rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”** dapat terselesaikan dengan baik. Salam serta sholawat semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa kita ke alam penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari peran orang-orang tercinta, maka pada kesempatan ini perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada orang tua saya tercinta, **Ayahanda Lukman Hakim, M.Si dan Ibunda Ramlah, DL** yang jasa-jasanya tidak akan pernah bisa terbalaskan oleh apapun, kepada kakak-kakakku tersayang **Rikhwanul Lukman, Nurul Akidah Lukman, dan Muflih Lukman** yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memotivasi penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,Med.,Ed selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, atas izin penelitian yang telah diberikan.
2. Bapak Awaluddin, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.

n Penguji, Ibu Dr. dr. Masyitha Muis, MS dan Bapak Dian Saputra
uki, SKM., M.Kes, yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan,
motivasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.



4. Bapak Indra Dwinata, SKM., MPH selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, memberi arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin atas bekal ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama di bangku kuliah.
6. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar atas izin penelitian, bantuan, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama penelitian.
7. Para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar yang telah bersedia dengan ikhlas membantu menjadi responden dalam penelitian ini. Semoga kita semua diberikan Keselamatan dan Kesehatan dalam setiap aktivitas kita.
8. Sahabat setia penulis Roza Linda Duarsa dan Wirdayanti yang tak henti-hentinya memberikan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Kesmas B, teman-teman PBL Posko Mattompodalle, teman-teman KKN Tematik Kementrian Desa Maros Gelombang 102, teman-teman OHSS 2016, dan teman-teman angkatan 2016 (Goblin) yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi.

Kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 21 September 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja	15
1. Definisi Stres Kerja	16
2. Jenis-jenis Stres Kerja	17
3. Indikator Stres Kerja	19



4.	Sumber Penyebab Stres Kerja	24
5.	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	29
6.	Gejala-gejala Stres Kerja	36
7.	Tahapan Stres Kerja	38
8.	Dampak Stres Kerja	43
9.	Strategi Manajemen Stres Kerja	45
B.	Tinjauan Umum tentang Produktivitas Kerja	53
1.	Definisi Produktivitas Kerja	53
2.	Penilaian Produktivitas Kerja	54
3.	Manfaat Produktivitas Kerja	54
4.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja	55
5.	Sikap Mental Produktivitas Kerja	60
6.	Indikator Produktivitas Kerja	60
7.	Faktor Penentu Keberhasilan Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja	63
8.	Konsep Produktivitas Kerja	65
9.	Ciri Umum Karyawan yang Produktif	66
C.	Tinjauan Umum tentang Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja	67
D.	Kerangka Teori	69

BAB III KERANGKA KONSEP 70

Dasar Pemikiran Variabel Penelitian	70
Kerangka Konsep	76



C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	77
D. Hipotesis Penelitian	78
BAB IV METODE PENELITIAN	79
A. Jenis Penelitian	79
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	79
C. Populasi dan Sampel	79
D. Pengumpulan Data	80
E. Instrumen Penelitian	81
F. Pengolahan dan Penyajian Data	84
G. Analisis Data	86
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	89
A. Gambaran Umum Lokasi	89
1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	89
2. Visi, Misi, dan Nilai Dasar PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	92
3. Nilai-nilai dan Budaya Kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	94
4. Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	95
5. Lokasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	97



6. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	99
7. Sumber Daya Manusia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	101
B. Hasil Penelitian	102
C. Pembahasan	108
D. Keterbatasan Penelitian	118
BAB VI PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 5.1	Daftar Sumber Daya Manusia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar Setiap Unit Tahun 2020	101
Tabel 5.2	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	103
Tabel 5.3	Distribusi Responden berdasarkan Umur Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	103
Tabel 5.4	Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	104
Tabel 5.5	Distribusi Responden berdasarkan Masa kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	105
Tabel 5.6	Distribusi Responden berdasarkan Stres Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	105
Tabel 5.7	Distribusi Responden berdasarkan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	106
Tabel 5.8	Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	107



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Stres Kerja dan Produktivitas Kerja	69
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	76
Gambar 5.1 Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	96
Gambar 5.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	100



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Contoh Cara Skoring Kuesioner Stres Kerja dan Produktivitas Kerja
- Lampiran 3** Master Tabel
- Lampiran 4** Analisis Univariat
- Lampiran 5** Analisis Bivariat
- Lampiran 6** Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7** Surat Izin Pengambilan Data Awal dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Lampiran 8** Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Lampiran 9** Surat Izin Penelitian dari Kepala UPT P2T BPKMD
- Lampiran 10** Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

NIOHS	: <i>National Institute of Occupational Health and Safety</i>
ILO	: <i>International Labour Organization</i>
IFC	: <i>International Finance Cooperation</i>
APO	: <i>Asian Productivity Organization</i>
ASEAN	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
AS	: Amerika Serikat
TFP	: Total Faktor <i>Productivity</i>
GCG	: <i>Good Corporate Governance</i>
MEA	: Masyarakat Ekonomi Asean
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
≥	: Lebih dari sama dengan
ρ	: <i>Value</i>



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) telah berlangsung sejak tahun 2015. Pada era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) terjadi kebebasan sumber daya manusia bekerja pada lintas negara. Akibatnya, terjadi persaingan kualitas sumber daya manusia antar negara maupun di dalam negara. Negara yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas akan mampu bersaing pada era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Oleh sebab itu, semua negara berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan. Untuk itu, semua negara berusaha meningkatkan kualitas pendidikannya agar menghasilkan lulusan yang kompeten (Makarim, 2018).

Sumber daya manusia merupakan sumber daya penting yang dapat menjadi penentu keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia memegang peranan penting daripada sumber daya lainnya, terutama pada perusahaan yang membutuhkan banyak karyawan. Demikian pentingnya sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan perusahaan, sehingga permasalahan yang berhubungan dengan sumber daya manusia harus mendapatkan prioritas untuk diselesaikan sehingga dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan (Dewi & Desak,



Tenaga kerja atau karyawan adalah merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan, perusahaan tidak dapat berjalan baik. Karyawan dapat menjadi modal utama bagi perusahaan. Sebagai modal karyawan perlu dikelola agar tetap menjadi produktif. Akan tetapi dalam pengelolaannya bukanlah hal yang mudah, karena karyawan mempunyai pikiran dan status yang berbeda. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus bisa mendorong para karyawannya agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya masing-masing, dengan cara terus-menerus meningkatkan semangat kerja karyawannya. Sehingga perusahaan dapat mempertahankan loyalitas karyawan guna untuk mencapai tujuan perusahaan (Andriani, dkk., 2020).

Perkembangan usaha dan organisasi sangat bergantung pada tingkat produktivitas tenaga kerja yang ada di dalam sebuah perusahaan. Produktivitas tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan berbagai variabel, dan pembicaraan tentang produktivitas kerja sering dihubungkan dengan etos kerja, budaya perusahaan, kemakmuran, motivasi, dan sebagainya. Jika ingin memperbaiki produktivitas kerja, maka diperlukan perubahan fundamental perusahaan. Salah satu perubahan yang dilakukan perusahaan. Salah satu perubahan yang dilakukan oleh perusahaan, yaitu dengan memberikan tantangan kepada karyawan dalam bekerja. Tantangan adalah membuat dan menerapkan suatu budaya yang menggabungkan segi

ktivitas kerja dengan segi pertumbuhan manusia. Para individu bekerja mencapai tujuan dan misi mereka sendiri, maka semakin meningkat



produktivitas kerjanya untuk mencapai kepentingan bersama, yaitu tujuan dan misi organisasi (Amirullah, 2016).

Kekayaan yang paling utama bagi setiap bangsa adalah sumber daya manusia. Nuansa pembangunan di masa mendatang terletak pada pembangunan sumber daya manusia, dimana filosofi pembangunan bangsa sudah lama menempatkan manusia sebagai subyek pembangunan dan bukan obyek pembangunan melainkan berperan penting dalam perkembangan perusahaan. Menjaga dan meningkatkan peran aktif karyawan dalam pengoprasian perusahaan sebagai *team* pelaksana, semuanya memang kembali kepada keseriusan pihak manager dalam mengantisipasi maupun mencari solusi pemecahan atas berbagai permasalahan yang menimpa karyawan. Hal ini dapat memicu akan hasil kinerja para pekerja atau produktivitas tenaga kerja menurun dan dapat merugikan perusahaan tersebut (Salmon, dkk., 2014).

Salah satu variabel yang diduga mempengaruhi produktivitas kerja adalah variabel tingkat stres kerja. Stres kerja adalah keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Stres di tempat kerja adalah sebuah masalah yang makin bertambah bagi para pekerja, atasan dan masyarakat. Stres diakibatkan oleh kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah, dan ketiadaan ekonomi. Stres di tempat kerja telah terbukti

berpengaruh negatif terhadap produktivitas kerja dan keuntungan di tempat kerja (Safitri & Alini, 2020).



Kehidupan modern yang semakin kompleks seiring perkembangan zaman, manusia akan cenderung mengalami 'stres' apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk 'stres' pada dasarnya disebabkan oleh kekurangpahaman manusia akan keterbatasan-keterbatasannya sendiri. ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar 'stres' (Anoraga, 2009).

Pekerja yang berteriak seperti ini saat *deadline* sudah dekat tidak jarang didengar, apalagi jika pekerjaan tersebut yang menuntut ketelitian yang cukup tinggi sehingga pekerjaan lainnya sering kali terbengkalai. Hal tersebut membuat pekerja selalu dalam keadaan tertekan dan muncul stres. Stres merupakan bagian tak terhindarkan dari peran pekerjaan dalam suatu organisasi. Stres diciptakan untuk semua pekerja yang dimunculkan oleh konflik yang dirasakan antara kebebasan dan komitmen untuk perusahaan, tekanan perusahaan, keseharian ditempat kerja dan berbagai bentuk konflik lainnya (Bisen & Priya, 2010).

Berbagai bentuk stres kerja pada dasarnya disebabkan atas rasa tidak mengerti pekerja akan keterbatasannya, yang pada akhirnya menimbulkan konflik, frustrasi, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe dasar stres.

Setiap kondisi pekerjaan dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi pekerja

mana menghadapinya. Stres kerja dapat membantu atau merusak aktivitas kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres kerja yang



dialami. Jika tidak ada stres kerja, tantangan kerja juga tidak ada dan produktivitas kerja cenderung menurun, sejalan dengan meningkatnya stres kerja, produktivitas kerja cenderung naik karena stres kerja membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja. Apabila stres kerja terlalu besar, maka produktivitas kerja cenderung menurun karena stres kerja mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Pekerja kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu mengambil keputusan, dan perilakunya menjadi tidak menentu (Tanjung & Harris, 2018).

Kemampuan meramalkan respon stres kerja masih sangat kurang meskipun sudah banyak faktor dalam lapangan kerja yang menyebabkan stres kerja telah dipelajari. Namun, langkah terbaik pencegahan stres kerja adalah dengan cara penciptaan lingkungan kerja yang sehat dan sesuai prinsip-prinsip organisasi yang diharapkan berkembang. Selain itu, melakukan pengawasan dan mengontrol stres kerja dengan cara mempelajari situasi masalah, termasuk tanda tingkah laku klinis di awal. Sedangkan penanganan stres kerja pada penderita tergantung pada wujud klinis, rehabilitasi, lingkungan kerja, dan mekanisme aktivitas penderita (Muis, 2003).

Berdasarkan studi yang dilakukan *UNI Global Union* menemukan lebih dari 80% perusahaan perbankan di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan sebagai masalah yang dialami karyawannya selama dua tahun

akhir. Stres diketahui sebagai masalah kesehatan utama yang dialami pekerja perbankan karena mereka khawatir kehilangan pekerjaan dan



digantikan orang yang lebih muda, tidak bisa mencapai target penjualan, mendapat potongan gaji, dan harus menyelesaikan kerja tim dengan staf yang sedikit. Hal ini diperparah karena pekerja enggan bicara atau mengakui menderita secara mental. Setiap harinya karyawan harus menghadapi nasabah dengan berbagai permasalahannya. Manajer bank yang menempatkan tekanan pada stafnya untuk bisa mencapai target kerja dan penjualan yang ideal bisa menjadi masalah utama (Rahmawati, 2017).

Berdasarkan data dari *National Institute of Occupational Health and Safety* (NIOHS) tahun 2010, sekitar 40% pekerja melaporkan bahwa pekerjaan mereka sangat membuat stres; 25% melihat pekerjaan mereka sebagai sumber stres nomor satu dalam kehidupannya; 75% pekerja percaya bahwa pekerjaan saat ini lebih membuat stres dibandingkan dengan pekerjaan di generasi sebelumnya; 29% pekerja merasa sangat stres di tempat kerja; 26% pekerja mengatakan bahwa ‘Saya cukup sering atau sangat sering merasa jenuh atau merasa stres terhadap pekerjaannya.’ Data ini cukup membuka wawasan bahwa dewasa ini stres kerja sudah menjadi isu penting di dunia kerja yang jika dibiarkan terjadi akan dapat memengaruhi kualitas hidup orang banyak, baik dari segi produktivitas kerja maupun kehidupan pribadi (Badri, 2012).

Menurut Palmer dan Cooper (2007), lebih dari 25% orang ‘sering’ atau ‘selalu’ mengalami stres, 8% orang ‘selalu’ mengalami stres, sedangkan 5% orang ‘tidak pernah’ mengalami stres, setidaknya itu yang dikatakan para sumbernya. Sedangkan fakta dari *International Labour Organization*



(ILO) dalam Palmer dan Cooper (2007) mengungkapkan bahwa sekitar 10% pekerja mengalami depresi, stres, dan kecemasan di Amerika Serikat, Inggris, Jerman, dan Finlandia. Di Finlandia, ada 50% pekerja yang melaporkan tanda-tanda stres. Di Inggris, 3 dari 10 pekerja mengalami gangguan mental akibat kerja.

International Finance Cooperation (IFC) pada tahun 2002, sebuah lembaga keuangan internasional mengungkapkan hasil surveinya tentang produktivitas tenaga kerja di beberapa negara dunia. Hasil survei lembaga tersebut cukup mengejutkan karena menempatkan produktivitas tenaga kerja Indonesia pada posisi paling rendah dibandingkan dengan beberapa negara di kawasan Asia. Jika dihitung per hari tingkat produktivitas tenaga kerja Indonesia dalam satu hari per 8 jam kerja sama dengan 11 menit tenaga kerja Singapura. Produktivitas tenaga kerja Indonesia adalah 1 : 30 dengan Jepang, 1 : 12 dengan Cina, dan 1 : 6 dengan Vietnam (Nagib, 2008).

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD), tingkat produktivitas kerja yang dilakukan oleh penduduk sebuah negara, produktivitas kerja tersebut diukur dengan jumlah rata-rata jam kerja yang dilakukan dalam setahun. Negara yang memiliki nilai rata-rata jam kerja paling tinggi memiliki produktivitas kerja di dunia. Ada 10 negara memiliki tingkat produktivitas kerja yang dinilai dari jam kerja/minggu, yaitu Swiss (30,6 jam/minggu), Belanda (27,4 jam/minggu), Jerman (26,3 jam/minggu), Perancis (27,2 jam/minggu), Denmark (27,2 jam/minggu), Amerika Serikat (33,6 jam/minggu), Belgia



(29,8 jam/minggu), Norwegia (27,3 jam/minggu), Irlandia (33,5 jam/minggu), dan Luksembourg (29 jam/minggu) (Muliana, 2017).

Soewondo (2010) meneliti sumber stres pada 300 pekerja di Indonesia yang bekerja di perusahaan swasta untuk mencari tahu sumber-sumber stres di perusahaan tersebut. Hasilnya yang merupakan sumber stres adalah tempat dan kondisi kerja, ruangan terlalu kecil, panas, tidak cukup penerangan, iri pekerjaan, batas waktu, beban kerja, tekanan kerja, syarat-syarat karir, promosi yang tidak jelas, masalah apresiasi, hubungan interpersonal, seperti atasan yang menuntut terlalu banyak, konflik dengan teman, tidak ada dukungan dari kolega dan cara memimpin (Badri, 2012).

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan, dan pikiran serta kondisi fisik seseorang. Stres kerja dapat menjadi suatu hal yang paling ditakuti oleh dunia usaha maupun pemerintah. Berbagai efek negatif yang muncul akibat kondisi pekerja yang sedang stres tentu sangat tidak baik bagi pekerja yang sedang dituntut untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Hal tersebut dampaknya berimplikasi pada masyarakat luas dan pertumbuhan ekonomi suatu negara karena dapat menurunkan produktivitas kerja. Berdasarkan data empiris produktivitas tenaga kerja Indonesia menduduki peringkat terendah di antara negara-negara di Asia (Syamsuddin, dkk., 2020).

Menurut Menteri Perindustrian MS. Hidayat, produktivitas tenaga kerja

Indonesia masih relatif rendah, kalah dibandingkan dengan tiga negara kompetitor utama di *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) . Data



produktivitas tahun 2013, produktivitas tenaga kerja Indonesia sebesar 9.500 dollar AS (Amerika Serikat). Dengan asumsi Rp 11.000 per dollar AS (Amerika Serikat), produktivitas tenaga kerja Indonesia setara Rp 104,5 juta per kerja per tahun. Angka produktivitas tenaga kerja Indonesia ini di bawah Singapura yang mencapai 92.000 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 1,012 miliar, Malaysia 33.300 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 363,3 juta, dan Thailand 15.400 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 169,4 juta. Bahkan, produktivitas tenaga kerja Indonesia berada di bawah rata-rata negara *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) yang sebesar 10.700 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 117,7 juta (Putri & Abdul, 2014).

Industri perbankan merupakan salah satu akses katalisator pertumbuhan ekonomi suatu negara, terlebih jika dilihat bahwa “Bank merupakan lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan-simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat”. Industri perbankan dengan strateginya merupakan agen pembangunan dalam perekonomian yang akan mendorong terjadinya peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat karena kelancaran lalu lintas (Pratomo, 2017).

Perkembangan industri perbankan beberapa dekade menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Dunia perbankan semakin hari semakin ketat persaingannya yang dimana dengan banyaknya kompetitor membawa

persaingan yang tidak lagi berfokus pada *price competition* dan bunga, namun juga pada *non-price competition*. Strategi perbankan akan



dihadapkan pada pola persaingan yang fluktuatif terutama pada perbedaan sistem tingkat bunga dan bagi hal atas pengelolaan produk perbankan untuk masyarakat. Persaingan dalam kualitas ini akan menuju pada *Good Corporate Governance (GCG)*. Di tengah kondisi tersebut, industri perbankan dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya (Rianto, dkk., 2020).

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar adalah salah satu bank di Indonesia yang telah berdiri dalam kurun waktu yang cukup lama. Memasuki tahun 2014, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar mengambil langkah besar untuk melakukan tranformasi yang meliputi bidang bisnis, budaya, serta infrastruktur. Tranformasi ini didukung oleh implementasi tata kelola yang baik untuk mencapai pengelolaan bisnis yang berkualitas. Oleh karena itu, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar merupakan bank yang terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar kinerja karyawan yang mereka berikan pada nasabah meningkat. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang tampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada, seperti dengan memberikan rangsangan balas jasa yang menarik dan menguntungkan.

Sebagai manusia biasa, karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar tentunya dihadapkan dengan kondisi yang kompetitif. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk fokus pada visi perusahaan



yaitu memberi kepuasan bagi pelanggan sementara disisi lain mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Kondisi tentunya akan menimbulkan stres kerja. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres.

Di dalam pekerjaannya, karyawan bank dapat mengalami stres kerja. Efek yang biasa muncul pada stres kerja karyawan bank ialah efek psikologis, yaitu turunnya produktivitas kerja. Produktivitas kerja dapat timbul sebagai respon efektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Ketidakpuasan kerja akan menimbulkan sikap acuh tak acuh karyawan bank terhadap apa yang terjadi pada lembaga perbankan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka lembaga perbankan perlu memperhatikan sumber-sumber stres kerja sehingga stres kerja pada karyawan bank dapat diatasi dan produktivitas kerja dapat ditingkatkan (Fahmi, 2017).

Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh Fahmi (2017) pada karyawan bank PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, adanya fenomena yang muncul yakni karyawan bank bekerja dibawah tekanan dari pimpinan, dengan tingkat disiplin yang tinggi, sehingga karyawan bank tidak mempunyai kesempatan untuk rileks dalam bekerja, sehingga timbulnya stres kerja, disisi lain tekanan pekerjaan yang tinggi dalam memberikan pelayanan

da nasabah dan juga tuntutan pelayanan yang terus meningkat dari
bah dapat menjadi sumber-sumber terjadinya stres kerja yang dialami



oleh karyawan bank, serta tidak boleh adanya kesalahan dalam bekerja (*zero error*).

Berdasarkan hasil penelitian pada karyawan bank di Bank Mandiri Cabang Padang bahwa adanya hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan, yang mengidentifikasi bahwa semakin buruk stres kerja maka akan membuat kinerja karyawan semakin menurun atau sebaliknya stres kerja yang semakin baik akan meningkatkan kinerja karyawan (Amelia, 2014). Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Trianita (2007) tentang pengaruh stres kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama BPD Sumatera Barat yang menghasilkan bahwa adanya hubungan stres kerja dengan kinerja, sedangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2017) menunjukkan bahwa adanya hubungan stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Indahsari (2017) bahwa adanya pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Yogyakarta dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 \geq 0,05$. Selain itu, terdapat pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja dengan dimoderasi oleh pemberian *reward* dan religiusitas dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ dan $0,596 \geq 0,05$.



Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan permasalahan penelitian, yaitu bagaimana hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat stres kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.
- b. Untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.



D. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi, sumber kajian ilmiah, media promosi serta bahan bacaan demi menambah wawasan ilmu dalam bidang psikologi industri, khususnya stres kerja dan produktivitas kerja sebagai sarana atau bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin menggali lebih dalam mengenai bidang ini.

2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi pada karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar mengenai stres kerja dan produktivitas kerja.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi bahaya stres kerja secara nyata dan mampu memberikan rekomendasi tindakan pengendalian sebagai sarana menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat digunakan sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu yang diperoleh pada masa perkuliahan serta pengetahuan dalam bidang Kesehatan Masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja

1. Definisi Stres Kerja

Stres didefinisikan sebagai reaksi-reaksi individu terhadap faktor-faktor baru atau yang mengancam dalam lingkungan kerja seseorang. Lingkungan kerja sering kali berisi situasi-situasi dan situasi-situasi tertekan yang bersifat individu, dan dapat dihasilkan dalam perubahan-perubahan emosional, perseptual, perilaku, dan fisiologis (Yusuf, 2016). Sedangkan menurut Wibowo (2017), stres adalah respon adaptif orang pada stimulus yang menempatkan psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut.

Stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan), atau lingkungan, dan situasi sosial, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Bagi kebanyakan orang, mengatasi stres kerja akan membuat perubahan psikologis dan perilaku. Apapun masalah khusus yang dihadapi setiap individu dengan pekerjaannya, maka cara individu menghadapi stres harus berubah (Kusumajati, 2010).

Stres adalah suatu respon fisiologi, psikologik, dan perilaku individu yang mencari adaptasi atau penyesuaian diri dari tekanan internal dan eksternal. Penyesuaian diri ini dilakukan untuk mengurangi atau



menghilangkan rasa tidak nyaman yang terjadi oleh adanya stresor yang terdapat di lingkungan kehidupan seseorang (Muis, 2003).

Stres kerja adalah respon adaptif yang dimoderatori perbedaan individu dalam kondisi yang dinamis di mana kondisi itu dihadapkan pada kesempatan, keterbatasan, dan tuntutan sesuai harapan dalam kondisi penting dan tidak menentu sehingga menimbulkan tekanan dan perasaan tidak menyenangkan yang tidak lain disebabkan dari kondisi interaksi beberapa faktor di tempat kerja sehingga berakibat mengganggu keseimbangan fisiologis dan psikologis (Hendiyansyah, 2010).

Menurut Mangkunegara (2000), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja menurut Rivai & Deddy (2010), berpendapat bahwa stres kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Menurut Usman dkk (2011), mendefinisikan stres kerja sebagai fisik yang berbahaya dan emosional respon yang terjadi ketika persyaratan dari pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan pekerja.

Menurut Gibson & Donnelly (2005), stres kerja adalah sebagai suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan) kerja, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada



seseorang. Para peneliti Amerika Serikat melaporkan bahwa kerugian yang ditimbulkan akibat pekerja mengalami stres ini mencapai antara US \$100 milyar dan \$300 milyar pertahun bagi ekonomi Amerika Serikat dalam bentuk hari kerja yang hilang biaya perawatan kesehatan untuk sakit yang berkaitan seperti kelelahan, depresi, dan serangan jantung (Hakim & Eko, 2017).

2. Jenis-jenis Stres Kerja

Menurut Kusumajati (2010), stres dapat digambarkan dengan dalam cara yang berbeda dilihat dari tingkat tekanan, yaitu:

a. Hipostres

Tekanan yang terlalu sedikit atau kebosanan bisa menjadi sumber stres, sering mengambil bentuk emosi terpendam, frustrasi, atau apatis dan depresi.

b. Eustres

Pada tekanan optimal, individu berkembang dan memaksimalkan kinerja. Hal ini adalah sisi untuk merangsang stres, kadang-kadang disebut sebagai rangsangan stres, memungkinkan orang untuk mengakses kemampuan mental dan fisik tersembunyi.

c. Hiperstres

Tekanan yang menjadi berlebihan, pengalaman hyper-stres individu. Ketika stimulus menjadi *hyper-stres* akan bervariasi dari orang ke orang dan bahkan untuk orang yang sama, dari situasi ke



situasi. Pada tahap ini, orang akan merasa lepas kendali atau dalam keadaan panik dan tidak mampu mengatasi.

d. Distres

Setelah stres berkepanjangan, individu memiliki pengalaman distres. Hal tersebut akan menjadi biaya individu tersebut dan perusahaan. Individu mungkin menderita masalah kesehatan dan memiliki keinginan untuk keluar dari situasi tersebut dan beristirahat panjang.

Menurut Yusuf (2016), *stressor* yang bukan bersumber dari pekerjaan terdiri dari, yaitu:

a. *Time based conflict*

Tantangan untuk menyeimbangkan tuntutan waktu untuk pekerjaan dengan aktivitas keluarga dan aktivitas bukan pekerjaan lainnya.

b. *Strain based conflict*

Terjadi ketika stres dari satu sumber meluap melebihi kemampuan yang dimiliki orang tersebut.

c. *Role behavior conflict*

Peran ganda karyawan antara ditempat kerja maupun di lingkungan tempat tinggalnya dengan tuntutan membangun harmoni antara keduanya.

d. Stres karena adanya perbedaan individu.

Menurut Rasmun (2004), tingkatan stres dibagi menjadi tiga, yaitu:



a. Stres Ringan

Stres ringan pada umumnya dirasakan dan dihadapi oleh setiap orang secara teratur seperti lupa, kebanyakan tidur, kemacetan, dikritik. Situasi seperti ini biasanya berakhir dalam beberapa menit atau beberapa jam dan biasanya tidak akan menimbulkan penyakit kecuali jika dihadapi terus menerus.

b. Stres Sedang

Stres sedang merupakan stres yang terjadi lebih lama dari beberapa jam sampai beberapa hari seperti pada waktu perselisihan, kesepakatan yang belum selesai, sebab kerja yang berlebih, mengharapkan pekerjaan baru, permasalahan keluarga. Situasi seperti ini dapat berpengaruh pada kondisi kesehatan seseorang.

c. Stres Berat

Stres berat merupakan stres kronis yang terjadi beberapa minggu sampai beberapa tahun yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti hubungan suami istri yang tidak harmonis, kesulitan finansial dan penyakit fisik yang lama.

3. Indikator Stres Kerja

Menurut Muis (2003), indikator stres kerja terbagi dalam 6 macam, yaitu:

a. Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran akan dirasakan seorang tenaga kerja jika dia tidak memiliki cukup keterangan untuk dapat melakukan tugasnya



atau tidak mengerti merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ambiguitas peran, yaitu:

- 1) Ketidakjelasan dari sasaran dan tujuan kerja.
- 2) Kesamaan tentang tanggung jawab.
- 3) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- 4) Kurang adanya umpan balik atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pada pekerjaan.

b. Konflik Peran

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami:

- 1) Pertentangan antara tugas yang harus dia kerjakan dengan tanggung jawab yang dimiliki.
- 2) Tugas yang harus dia kerjakan menurut pandangannya tidak merupakan bagian dari pekerjaannya.
- 3) Tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- 4) Pertentangan dengan nilai-nilai dari keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

c. Beban Kerja Kuantitatif Berlebih

Beban kerja yang berlebihan secara kuantitatif terutama berhubungan dengan desakan waktu. Setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat. Atas dasar ini orang sering harus bekerja berkejaran dengan waktu, misalnya tugas



harus diselesaikan sebelum *deadline*. Sampai suatu taraf tertentu adanya *deadline* dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun bila desakan waktu melebihi kemampuan individu, maka dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang berkurang, dan ini merupakan cerminan adanya beban kerja kuantitatif berlebih.

d. Beban Kerja Kualitatif Berlebih

Seiring kemajuan teknologi dan digunakannya mesin-mesing modern dalam industri, maka pekerjaan sederhana yang dilakukan dengan tangan/manual semakin berkurang, sehingga lama kelamaan titik berat pekerjaan beralih ke pekerjaan otak. Pekerjaan makin menjadi majemuk dan kemajemukan ini mengakibatkan adanya beban berlebih secara kualitatif. Semakin tinggi tingkat kemajemukannya, maka semakin tinggi tingkat stresnya, terutama bila kemajemukannya memerlukan kemampuan teknik dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki tenaga kerja. Jadi, sampai titik tertentu kemajemukan pekerjaan merupakan tantangan dan membangkitkan motivasi kerja, tetapi bila melebihi kemampuan individu untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif, maka akan timbul kelelahan mental dan reaksi emosional, dan fisik sebagai bentuk nyata stres.



e. Pengembangan Karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres yang potensial yang meliputi ketidakpastian pekerjaan, promosi yang berlebihan dan kurang. Berikut ini penjelasannya:

1) Ketidakpastian Pekerjaan

Rasa takut akan kehilangan pekerjaan merupakan hal yang wajar dan biasa terjadi dalam dunia kerja. Perubahan lingkungan atau situasi kerja seringkali menimbulkan masalah baru yang dapat menyebabkan dampak terhadap perusahaan dan untuk mengatasinya sering perusahaan melakukan reorganisasi. Akibatnya ada pekerjaan atau jabatan yang hilang dan ada pekerjaan baru dan memerlukan keterampilan yang baru sehingga reorganisasi menimbulkan ketidakpastian pekerjaan. Hal ini merupakan sumber stres potensial.

2) Promosi Berlebihan/Kurang

Stres yang timbul karena promosi yang berlebihan memberikan kondisi yang sama seperti beban kerja berlebihan, misalnya promosi yang terlalu dini atau dipromosikan ke jabatan yang menuntut pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan bakatnya atau yang belum dimilikinya. Sedangkan stres yang timbul karena promosi yang kurang berakibat kebosanan dan kemalasan kerja.



f. Tanggung jawab

Tanggung jawab berkaitan erat dengan hak dan kewajiban karyawan. Banyak kasus, atasan sering memberi tugas (kewajiban) kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan (hak) yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan tanpa berkonsultasi dan kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan, dapat memicu orang berada dalam situasi stres.

Tanggung jawab adalah perwujudan kesadaran akan kewajiban, yang dimana merupakan bentuk kesadaran manusia terhadap tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab bersifat kodrati, yang artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Dengan demikian, tanggung jawab dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain (Anwar, 2014).

Sedangkan indikator stres kerja menurut Robbins (2006) (dalam Amalia, dkk (2016)), yaitu:

a. Tuntutan Tugas

Faktor yang berkaitan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.



b. Tuntutan Peran

Hal ini sangat berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam satu organisasi.

c. Tuntutan Antar Pribadi

Tekanan yang diciptakan oleh pekerja lain.

d. Struktur organisasi

Gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

e. Kepemimpinan organisasi

Memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa didalamnya membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan.

4. Sumber Penyebab Stres Kerja

Menurut Davis dkk (2008), ada empat sumber stres secara umum, yaitu:

a. Lingkungan

Lingkungan yang menuntut seseorang untuk dapat menyesuaikan diri individu tersebut. Kita selalu dituntut untuk dapat menyesuaikan diri terhadap kebisingan, polusi udara, cuaca, kepadatan lalu lintas, dan sebagainya.



b. *Stressor* Sosial

Tuntutan akan waktu dan tuntutan untuk memberikan perhatian penuh terhadap sesuatu hal, wawancara dalam pekerjaan, dan menentukan sebuah prioritas yang akan dilakukan terlebih dahulu dalam pekerjaan, presentasi pekerjaan, konflik personal, permasalahan keuangan dan kehilangan atau kematian seseorang yang dicintai dan disayangi.

c. *Stressor* Fisiologis

Dapat dijelaskan sebagai pertumbuhan cepat pada anak-anak remaja, *meno-pause* pada wanita, kurang berolahraga, nutrisi yang kurang, kurang waktu tidur, munculnya penyakit, cedera, dan penuaan ini dapat terjadi pada semua orang. Reaksi fisiologis semacam ini adalah respon kita terhadap lingkungan dan ancaman serta perubahan sosial dapat memicu gejala stres seperti ketegangan otot, sakit kepala, sakit perut, kecemasan dan depresi.

d. Sumber Stres dari Pikiran

Otak manusia selalu menginterpretasikan perubahan yang kompleks terhadap tubuh, lingkungan, dan kita harus mengetahui kapan saat yang tepat untuk memberikan respon terhadap sumber pemicu munculnya stres, juga bagaimana dapat memberi labelisasi dan menginterpretasikan apa yang sedang kita hadapi dan apa yang akan dihadapi di masa yang akan datang dapat membuat manusia mengalami stres ataupun juga dapat merasa rileks. Misalnya saja



seperti menginterpretasikan kedatangan atasan ke meja kerja anda, karena anda merasa melakukan kesalahan dalam pekerjaan yang diberikan kepada anda maka akan dapat memunculkan respon cemas, takut, dan tegang. Namun, jika anda menginterpretasikannya sebagai suatu hal yang biasa-biasa saja, maka respon stres sendiri tidak akan muncul.

e. Sumber Stres dari Sosial dan Budaya

Hal ini juga penting. Ketika seseorang dikelilingi oleh orang-orang yang mengalami stres, maka ia juga akan mengalami stres. Stres juga dapat terjadi bila seseorang berada di lingkungan baru dengan nilai-nilai budaya yang sangat jauh berbeda dengan nilai-nilai budaya dari tempatnya semula (Wardhana, 2018).

Menurut Soewondo (2010), ada empat sumber stres, yaitu:

- a. Stresor fisik, seperti suara, kondisi kerja, panas, dan kebakaran.
- b. Stresor sosial atau ekonomik, seperti tidak bekerja, kompetisi, pendidikan, dan pajak.
- c. Pekerjaan dan karir, seperti kompetisi, pendidikan, *deadline*, hubungan *inter-personal*, nilai-nilai berbeda, harapan-harapan sosial, pelayanan buruk.
- d. Keluarga, seperti iri, peran gender, kematian, dan sakit.

Sumber-sumber pemicu munculnya stres kerja menurut Palmer &

Cooper (2007) ada tiga, yaitu adalah sebagai berikut:



a. Tingginya Tuntutan Pekerjaan yang Diberikan kepada Dirinya

Hal seperti ini dapat menyebabkan semakin menurunnya tingkat kesehatan baik secara mental dan juga fungsi kesehatan.

b. Usaha karyawan

Pada umumnya, usaha karyawan dalam bekerja yang sudah sangat maksimal, namun hasil pekerjaan yang bagus ini tidak diimbangi dengan *reward* yang sesuai. Hal ini juga dapat menyebabkan semakin menurunnya tingkat kesehatan mental dan fungsi kesehatan, berikutnya adalah ketidakhadiran dikarenakan sakit (absen 8 hari atau lebih per-tahunnya).

c. Rendah atau Kurangnya Dukungan Sosial di Tempat Kerja

Hal ini juga dapat menyebabkan meningkatnya ketidakhadiran karyawan karena sakit, dan semakin menurunnya tingkat kesehatan mental serta fungsi kesehatan.

Stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai hal yang akan mempengaruhi kinerja karyawan dan akan dijelaskan dalam uraian penjelasan di bawah ini. Menurut Luthans (2006), menyebutkan bahwa penyebab stres atau *stressor* terdiri atas empat hal utama, yaitu:

a. *Stressor* Ekstra Organisasi,

Terjadi perubahan sosial atau teknologi, globalisasi, keluarga, realokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.



b. *Stressor* Organisasi

Kebijakan dan strategi administratif, struktur dan desain organisasi, proses organisasi dan kondisi kerja.

c. *Stressor* Kelompok

Kurangnya kohesivitas kelompok, kurangnya dukungan sosial, politik organisasi, konflik dengan rekan kerja dan penyelia dan tidak disukai oleh kelompok.

d. *Stressor* Individu

Peranan disposisi mencakup pola kepribadian tipe A, kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra-individu yang berakar dari frustrasi, tujuan dan peranan.

Menurut Mangkunegara (2000), sumber penyebab stres kerja ada delapan, yaitu:

- a. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat
- b. Waktu kerja yang mendesak
- c. Kualitas pengawasan kerja yang rendah
- d. Iklim kerja yang tidak sehat
- e. Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab
- f. Perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja
- g. Konflik kerja



Menurut Rivai & Deddy (2010), sumber penyebab stres kerja ada sembilan, yaitu:

- a. Adanya tugas yang terlalu banyak
- b. Supervisor yang kurang pandai
- c. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan
- d. Kurang mendapat tanggung jawab yang memadai
- e. Ambiguitas peran
- f. Perbedaan nilai dengan perusahaan
- g. Frustrasi
- h. Perubahan tipe kerja, khususnya jika hal tersebut tidak umum
- i. Konflik peran

5. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Berdasarkan hasil penelitian dari Samosir dan Syahfitri (2008), faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan adalah remunerasi, beban kerja, apresiasi masyarakat, dan karir. Remunerasi dari karyawan seperti gaji pokok dan tunjangan di luar gaji pokok merupakan faktor munculnya stres kerja. Dengan gaji dan tunjangan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan karyawan akan memunculkan stres kerja.

Menurut Muis (2003), stresor yang ada di lingkup pekerjaan yang dapat mempengaruhi kondisi kesehatan seseorang dapat tunggal atau ganda. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:



a. Lingkungan Fisik

1) Bising

Selain dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada pendengaran, juga dapat sebagai sumber stres yang menyebabkan penurunan kewaspadaan dan ketidakseimbangan psikologis sehingga memudahkan timbulnya kecelakaan. Misalnya, tidak mendengar suara peringatan sehingga timbul kecelakaan, pajanan terhadap bising dapat menyebabkan sakit kepala, mudah tersinggung, dan ketidakmampuan berkonsentrasi sehingga berakibat juga terhadap perilaku tenaga kerja.

2) Getaran

Serupa dengan bising, pajanan getaran juga berakibat kurang baik terhadap kesehatan tenaga kerja. Menurut Lubis (2017), dampak getaran pada umumnya terjadi pada seluruh badan dan lengan serta tangan. rasa tidak nyaman yang ditimbulkan oleh goyangan organ seperti ini, menurut beberapa penelitian, telah dilaporkan efek jangka lama menimbulkan *osteoarthritis* tulang belakang. Pekerja yang tangannya secara terus menerus terpapar getaran dapat mengakibatkan timbulnya kerusakan pembuluh darah dan sistem saraf pada jaringan tangan dan lengan, yang selanjutnya dapat menimbulkan gangguan kesehatan yang dikenal sebagai sindrom getaran tangan.



3) Iklim Kerja Panas

Iklim kerja panas dapat mempengaruhi pekerja dan menyebabkan dehidrasi sehingga berefek kurang baik terhadap kesehatan tenaga kerja.

4) Higien

Lingkungan yang kotor dan tidak sehat merupakan pembangkit stres. Para pekerja dari industri baja menggambarkan lingkungan atau kondisi pabrik yang berdebu, kotor, dan akomodasi waktu istirahat yang tidak baik, serta kurangnya toilet sebagai pembangkit stres.

b. Tuntutan Tugas

1) *Shift* Kerja

Shift kerja merupakan sumber utama stres bagi pekerja. Hal ini diketahui karena para pekerja lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada pekerja pagi/siang hari. Hingga dapat menyebabkan perubahan ritme sirkadian tidur atau daur keadaan bangun (*work cycle*), pola suhu, dan pengeluaran adrenalin.

2) Beban Kerja

Beban kerja merupakan pembangkit stres dan dibagi menjadi 2 bagian yaitu beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif yaitu tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak atau sedikit untuk diselesaikan dalam jangka waktu



tertentu dan beban kerja kualitatif yaitu jika seseorang merasa tidak mampu untuk melaksanakan tugas karena dirasakannya terlalu sulit atau mudah sehingga menimbulkan kebosanan maupun ketidakpuasan.

Stresor adalah penyebab stres, yaitu apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Menurut Yusuf (2016), stresor yang berhubungan dengan pekerjaan terbagi menjadi 4 faktor, yaitu:

a. Lingkungan Fisik

Seperti suasana bising, penerangan lampu yang kurang baik, rancangan ruang kantor yang buruk, ketidakadaan privasi, dan kualitas udara yang buruk.

b. Stres karena Peran atau Tugas

Karyawan mengalami kesulitan memahami apa yang menjadi tugasnya dan peran yang dimainkan terlalu berat.

c. Penyebab Stres Antar Pribadi

Berupa perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang dan persepsi karena adanya kompetisi untuk mencapai target kerja.

d. Organisasi

Adanya pengurangan karyawan, restrukturisasi perusahaan, privatisasi dan merger merupakan kebijakan perusahaan yang berpotensi memunculkan stres.



Rendahnya apresiasi masyarakat seperti penghargaan terhadap suatu pekerjaan menjadi penyebab stres dari karyawan. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman stres, banyak dan beragam. Sebuah gambaran yang berguna dari penyebab ini dapat menggunakan roda analisis untuk melihatnya. Menggunakan roda ini, kita dapat mengambil enam perspektif yang berbeda pada penyebab stres. Dibawah ini merupakan daftar berisi contoh ide-ide penyebab stres (Bisen & Priya, 2010), yaitu:

a. Faktor Biologi

Beberapa penyebab stres terletak pada bagian biologis pada tubuh atau interaksi tubuh dengan makanan atau lingkungan tempat tinggal. Beberapa contoh stres secara biologis meliputi kurang bugar; kurang diet (misalnya, kekurangan vitamin, terlalu banyak kafein); alergi terhadap bahan kimia dalam makanan; gangguan genetik mengakibatkan ketidakseimbangan kimia dalam tubuh; dan perubahan fungsi tubuh, seperti kehamilan, pubertas, monopause.

b. Faktor Sosial Budaya

Stres dapat disebabkan oleh berbagai macam tekanan sosial dan budaya, seperti perubahan keadaan sosial (misalnya, kematian pasangan, pindah kerja, menikah, hari libur); tekanan untuk menyesuaikan diri dengan sosial atau pola perilaku karyawan, terutama dimana perilaku ini bukan perilaku yang diharapkan oleh individu (misalnya, tuntutan individu yang introver untuk



berperilaku ekstrover); konflik dalam suatu hubungan, atau tidak adanya pujian atau penilaian dari orang lain; kurang dukungan, waktu untuk didengarkan; memiliki tekanan yang tinggi dalam bekerja, menganggur, atau hanya memiliki lingkungan sosial yang kecil (misalnya, jarang meninggalkan rumah dan memiliki sedikit hobi).

c. Faktor Psikodinamik

Istilah psikodinamik mengacu pada pikiran bawah sadar dan perasaan, yang sering muncul dari pengalaman masa kanak-kanak. Cara di mana seseorang belajar untuk mengatasi masa kanak-kanak adalah dengan menggunakan mekanisme pertahanan yang melibatkan penipuan diri. Individu masih menggunakan pertahanan tersebut saat ini. Contoh psikodinamik penyebab stres mencakup konflik batin yang belum ditangani, namun ditekan (yaitu mendorong keluar pada kesadaran); menghadapi situasi yang menimbulkan perasaan stres yang dialami saat kanak-kanak; berupaya untuk menjaga pertahanan dalam situasi yang mengancam harga diri; kurangnya kesadaran diri; meningkatkan kesadaran diri dan perkembangan pribadi.

d. Faktor Rasional

Proses rasional dalam pikiran individu secara terus-menerus meninterpretasikan dan mengevaluasi dunia sekitar. Peristiwa dapat diartikan dalam banyak cara, dan cara yang dilakukan dapat



mempengaruhi tingkat stres yang dirasakan. Beberapa contoh penyebab rasional stres meliputi melihat konsekuensi dari tindakan berbahaya atau mengancam. Persepsi ini mungkin tidak akurat; memiliki persepsi diri yang tidak akurat; percaya bahwa mampu mencapai banyak pencapaian dan harapan yang terlalu tinggi; menyalahartikan tindakan orang lain sehingga dapat dimaafkan (bukan diterima) dan dukungan yang diberikan; tidak memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk mengatasi situasi tertentu, seperti tidak memiliki pendekatan rasional untuk memecahkan masalah atau resolusi konflik, dan tidak mampu mengatasi masalah yang muncul.

e. Faktor Pengalaman

Cara pengalaman individu dari setiap masalah dalam waktu, bahkan dalam situasi yang sangat mirip, adalah sangat berbeda. Seseorang mungkin menemukan situasi yang stresful, sementara yang lain mungkin akan menyenangkan, setiap reaksi adalah unik. Mungkin ada tekanan seketika yang menyebabkan seseorang mengalami stres, seperti banyak tuntutan yang sama dari orang yang berbeda; tekanan dari lingkungan, seperti suara, kondisi sempit, atau berantakan disekitar; kebutuhan yang terpenuhi atau frustrasi; munculnya ancaman bagi kelangsungan hidup, harga diri atau identitas; mengubah pola makan, tidur, zona waktu, dan hubungan.



f. Faktor Spritual

Kebutuhan mengembangkan spritual individu yang telah lama diakui oleh agama. Hanya selama 30 tahun terakhir bahwa psikologi telah mengakui adanya sisi spritual pada individu. Beberapa penyebab stres spritual meliputi pelanggaran moral pribadi atau agama, pelanggaran hukum; kurang mengembangkan spritual; tidak adanya kebenaran (misalnya menipu diri sendiri dan orang lain); kurang memiliki rasa terhadap pribadi yaitu seseorang dapat mempengaruhi suatu peristiwa; tidak memiliki hubungan dengan Tuhan dan kurang memaafkan.

6. Gejala-gejala Stres Kerja

Menurut Nursetyaningsih (2015), gejala stres kerja terbagi atas tiga aspek, yaitu:

a. Gejala Fisiologikal

Berikut ini gejala fisiologikal, yaitu:

- 1) Sakit perut
- 2) Detak jantung meningkat
- 3) Sesak nafas
- 4) Tekanan darah meningkat
- 5) Sakit kepala
- 6) Serangan jantung

b. Gejala Psikologikal

Berikut ini gejala psikologikal, yaitu:



- 1) Rasa cemas yang berlebihan
- 2) Tegang
- 3) Kebosanan
- 4) Ketidakpuasan dalam bekerja
- 5) Irritabilitas
- 6) Menunda-nunda

c. Gejala Perilaku

Berikut ini gejala perilaku, yaitu:

- 1) Meningkatnya ketergantungan pada alkohol dan konsumsi rokok.
- 2) Melakukan sabotase dalam pekerjaan.
- 3) Makan yang berlebihan ataupun mengurangi makan yang tidak wajar sebagai perilaku menarik diri.
- 4) Tingkat absensi meningkat dan performansi kerja menurun.
- 5) Merasa gelisah dan mengalami gangguan tidur.
- 6) Berbicara cepat
- 7) Kecenderungan bunuh diri
- 8) Penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.
- 9) Kecenderungan perilaku yang berisiko tinggi seperti ngebut dan berjudi
- 10) Meningkatnya kriminalitas diri pada lingkungan sekitar.



Menurut Indarwati (2018), gejala-gejala stres kerja terbagi atas tiga, yaitu:

a. Gejala Ringan

Berikut ini gejala ringan, yaitu:

- 1) Gejala badan seperti sakit kepala, mudah kaget, keringat dingin, lesu, letih, gangguan tidur, leher terasa kaku sampai punggung, dada terasa nyeri, nafsu makan menurun, mual, muntah, kejang-kejang, dan pingsan.
- 2) Gejala emosional seperti pikun, sukar konsentrasi, sukar mengambil keputusan, cemas, mudah marah atau jengkel, mudah menangis, gelisah, dan pandangan putus asa.

b. Gejala Sedang

Salah satu yang termasuk gejala sedang yaitu gejala sosial, yang dimana makin banyak merokok, minum, makan dan menarik diri dari pergaulan sosial, serta mudah bertengkar.

c. Gejala Berat

Gejala berat akibat stres kerja bisa mengakibatkan kematian, gila, dan kehilangan kontak sama sekali dengan lingkungan sosial.

7. Tahapan Stres Kerja

Menurut Lutfiah (2011), tiga tahapan stres kerja adalah sebagai berikut:



a. Tahap Reaksi Waspada

Tahap ini dapat terlihat reaksi psikologi “*Fight or flight syndrome*” dan reaksi fisiologis. Pada tahapan ini individu mengadakan reaksi pertahanan terekspos pada stresor. Tanda fisik akan muncul yaitu detak jantung yang meningkat, peredaran darah cepat, darah di perifer dan gastrointestinal mengalir ke kepala dan ekstremitas. Sehingga banyak organ tubuh yang terpengaruh, maka gejala stres kerja akan mempengaruhi denyut nadi dan ketegangan otot. Pada saat yang sama, daya tahan tubuh akan berkurang dan bahkan bila stresor sangat besar atau kuat dapat menimbulkan kematian.

b. Tahap Melawan

Tahap ini individu mencoba berbagai macam mekanisme penanggulangan psikologis dan pemecahan masalah serta mengatur strategi untuk mengatasi stresor. Tubuh berusaha menyeimbangkan proses fisiologis yang telah dipengaruhi selama reaksi waspada untuk sedapat mungkin kembali ke keadaan normal dan pada waktu yang sama pula tubuh mencoba mengatasi faktor-faktor penyebab stres kerja. apabila proses fisiologis telah teratasi, maka gejala-gejala stres kerja akan menurun, tubuh akan secepat mungkin berusaha normal kembali karena ketahanan tubuh ada batasnya dalam beradaptasi. Jika stresor tidak dapat diatasi atau terkontrol, maka ketahanan tubuh beradaptasi akan habis dan individu tidak akan sembuh.



c. Tahap Kelelahan

Tahap ini terjadi ketika ada suatu perpanjangan tahap awal stres kerja yang tubuh individu terbiasa. Energi penyesuaian terkuras dan individu tidak dapat lagi mengambil dari beberapa sumber penyesuaian yang digambarkan pada tahap kedua. Akan timbul gejala penyesuaian terhadap lingkungan seperti sakit kepala, gangguan mental, penyakit arteri koroner, bisul, dan kolitis. Tanpa ada usaha untuk melawan atau mencegahnya kelelahan bahkan kematian dapat terjadi. Bila tubuh terekspos pada stresor yang sama pada waktu yang sama secara terus menerus, maka tubuh yang semula telah terbiasa menyesuaikan diri akan kehabisan energi untuk beradaptasi. Daya tahan tubuh terhadap stresor tidak dapat dianggap bisa bertahan selamanya karena suatu saat energi untuk adaptasi itu akan habis.

Menurut Indarwati (2018), enam tahapan stres kerja adalah sebagai berikut:

a. Stres Kerja Tahap I

Tahapan ini merupakan tahap stres kerja yang paling ringan, dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

- 1) Semangat besar
- 2) Penglihatan tajam tidak seperti biasanya.
- 3) Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya.



4) Tahapan ini biasanya menyenangkan dan orang lalu bertambah bersemangat, tanpa disadari sebenarnya cadangan energinya sedang menipis.

b. Stres Kerja Tahap II

Tahapan ini merupakan tahap stres kerja yang menyenangkan, mulai menghilang dan timbul keluhan-keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari. Keluhan-keluhan yang sering diutarakan sebagai berikut:

- 1) Merasa letih sewaktu bangun pagi.
- 2) Merasa lelah sesudah makan siang.
- 3) Merasa lelah menjelang sore.
- 4) Terkadang gangguan dalam sistem pencernaan (seperti gangguan usus, perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar-debar.
- 5) Perasaan tegang pada otot-otot punggung dan belakang leher.
- 6) Perasaan tidak bisa santai.

c. Stres Kerja Tahap III

Tahapan ini berupa keluhan dan kelelahan semakin kelihatan yang disertai dengan gejala-gejala sebagai berikut:

- 1) Gangguan usus lebih terasa (sakit perut dan mulas).
- 2) Otot-otot terasa lebih tegang.
- 3) Perasaan tegang yang semakin meningkat.



- 4) Gangguan tidur (seperti sukar tidur, sering terbangun malam hari dan sukar tidur kembali atau bangun terlalu pagi).
- 5) Badan terasa seperti mau pingsan (tidak sampai jatuh pingsan).

d. Stres Kerja Tahap IV

Tahapan ini keadaan sudah menjadi lebih buruk yang ditandai dengan gejala-gejala sebagai berikut:

- 1) Bertahan sepanjang hari terasa sulit
- 2) Kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi pergaulan sosial dan kegiatan rutin lainnya terasa berat.
- 3) Tidur semakin sukar, mimpi-mimpi menegangkan, dan sering kali terbangun dini hari.
- 4) Perasaan negativistik.
- 5) Kemampuan berkonsentrasi menurun tajam.
- 6) Perasaan takut yang tidak dapat dijelaskan.

e. Stres Kerja Tahap V

Tahapan ini merupakan keadaan yang lebih mendalam dari tahap keempat, berikut gejala yang ditimbulkan adalah sebagai berikut:

- 1) Keletihan yang mendalam.
- 2) Terasa kurang mampu untuk pekerjaan yang sederhana.
- 3) Gangguan sistem pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, dan sukar buang air besar atau sebaliknya.
- 4) Perasaan panik semakin menjadi.



f. Stres Kerja Tahap VI

Tahapan ini merupakan puncak seperti keadaan gawat darurat. Tidak jarang penderita stres kerja dalam tahapan ini dibawa ke ICU. Gejala yang ditimbulkan pada tahap ini yaitu:

- 1) Debaran jantung terasa keras, hal ini disebabkan zat adrenalin yang dikeluarkan karena stres kerja cukup tinggi dalam peredaran darah.
- 2) Sesak nafas
- 3) Badan gemetar, tubuh dingin dan keringat bercucuran.
- 4) Tenaga untuk hal-hal ringan sekalipun tidak kuasa lagi, pingsan atau *collaps*.

8. Dampak Stres Kerja

a. Dampak Stres Kerja terhadap Perusahaan

Schuller & Jackson (2003) mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi atau perusahaan. Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa:

- 1) Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja
- 2) Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
- 3) Menurunkan tingkat produktivitas
- 4) Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak imbangnya



antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

b. Dampak Stres Kerja terhadap Karyawan

Menurut Ekundayo (2014), kombinasi berbagai *stressor* (*stressor* di tempat kerja maupun di luar tempat kerja) dapat menimbulkan tegangan atau stres, mempengaruhi moral dan menurunkan kualitas kerja. Dampak stres akan lebih terasa pada pekerja yang berusia 45 tahun ke atas. Menurut Wardhana (2018), stres kerja dapat menurunkan performa kerja dan meningkatkan *turn-over* karyawan di perusahaan.

Menurut Gitosudarmo (2000), dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak stres kerja yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres kerja tidak mampu diatasi, maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan. Dampak-dampak dari stres kerja meliputi:

- 1) Faktor fisik seperti meningkatnya tekanan darah, meningkatnya kolesterol dan penyakit jantung koroner.
- 2) Faktor psikologi seperti ketidakpuasan kerja, murung, rendahnya kepercayaan, dan mudah marah.
- 3) Faktor organisasi seperti ketidakhadiran, keterlambatan, rendahnya prestasi kerja dan sabotase.



Menurut Soewondo (2010), dampak stres kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Gangguan fisik seperti jantung berdebar-debar, *migraine*, berkeringat, tekanan darah tinggi, sakit jantung.
- 2) Perubahan sikap seperti, menarik diri, merasa tertekan, penakut.
- 3) Perubahan tingkah laku seperti, lekas marah, merokok, depresi, banyak salah, tak bisa konsentrasi.
- 4) Berkurangnya produktivitas dan efektivitas.
- 5) Kepuasan kerja rendah.
- 6) Absensi.

9. Strategi Manajemen Stres Kerja

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampak yang negatif. Manajemen stres lebih dari pada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stres di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stres, justru akan menambah masalah lebih jauh.

Secara umum strategi manajemen stres kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial (Munandar, 2014), yaitu:



a. Strategi Penanganan Individual

Strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual. Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

1) Melakukan Perubahan Reaksi Perilaku atau Perubahan Reaksi Kognitif

Jika seorang karyawan merasa dirinya ada kenaikan ketegangan, para karyawan tersebut seharusnya (*time out*) terlebih dahulu. Cara *time out* ini bisa macam-macam, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka air dingin atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.

2) Melakukan Relaksasi dan Meditasi

Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja. Dengan melakukan relaksasi, karyawan dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman. Dengan demikian karyawan yang melakukan relaksasi diharapkan dapat mentransfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks ke dalam perusahaan di mana mereka mengalami situasi stres. Beberapa cara meditasi yang biasa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata,



menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa.

3) Melakukan Diet dan Fitnes

Beberapa cara yang bisa ditempuh adalah mengurangi masukan atau konsumsi makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-buahan dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulu tangkis, dan sebagainya.

b. Strategi Penanganan Organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol tekanan tingkat organisasional untuk mencegah atau mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui organisasi dapat dilakukan dengan:

1) Menciptakan Iklim Organisasional yang Mendukung.

Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi dengan menyertakan infleksibel, iklim impersonal. Ini dapat membawa pada stres kerja yang sungguh-sungguh. Sebuah strategi pengaturan mungkin membuat struktur lebih terdesentralisasi dan organik dengan pembuatan keputusan partisipatif dan aliran komunikasi ke atas. Perubahan struktur dan proses struktural mungkin menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka



lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stres kerja mereka.

2) **Memperkaya Desain Tugas-tugas dengan Memperkaya Kerja**

Meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan pusat seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik mungkin membawa pada pernyataan motivasional atau pengalaman berani, tanggung jawab, pengetahuan hasil-hasil.

c. **Mengurangi Konflik dan Mengklarifikasi Peran Organisasional**

Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama. Ini mengacu pada manajemen untuk mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional sehingga penyebab stres ini dapat dihilangkan atau dikurangi. Masing-masing pekerjaan mempunyai ekspektasi yang jelas dan penting atau sebuah pengertian yang ambigu dari apa yang dia kerjakan.

d. **Strategi Dukungan Sosial**

Untuk mengurangi stres kerja, dibutuhkan dukungan sosial terutama orang yang terdekat, seperti keluarga, teman kerja, pemimpin atau orang lain. Agar diperoleh dukungan maksimal, dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga



dukungan sosial dapat diperoleh. Karyawan dapat mengajak berbicara orang lain tentang masalah yang dihadapi, atau setidaknya ada tempat mengadu atas keluh kesahnya. Ada empat pendekatan terhadap stres kerja menurut pendapat Davis & John (1985), yaitu:

1) Pendekatan Melalui Meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama 2 periode waktu yang masing-masing 15 – 20 menit. Meditasi bisa dilakukan di ruangan khusus. Pekerja yang beragama Islam bisa melakukannya setelah sholat dzuhur melalui dzikir dan doa kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

2) Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya bermain game, dan bercanda.

3) Pendekatan *Biofeed Back*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stres yang dialaminya.

4) Pendekatan Kesehatan Pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres kerja. Dalam hal ini karyawan secara periode



waktu yang terus-menerus memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

Menurut Wardhana (2018), untuk mendeteksi penyebab stres dan bentuk reaksinya, maka ada tiga pola dalam mengatur stres kerja, yaitu:

a. Pola Harmonis

Pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dengan pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur. Individu tersebut selalu menghadapi tugas secara tepat, dan kalau perlu dia mendelegasikan tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh. Dengan demikian, akan terjadi keharmonisan dan keseimbangan antara tekanan yang diterima dengan reaksi yang diberikan. Demikian juga terhadap keharmonisan antara dirinya dan lingkungan.

b. Pola Sehat

Pola sehat adalah pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Mereka yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga ia tidak perlu merasa ada sesuatu yang



menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

c. Pola Patologis

Pola patologis adalah pola menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu. Cara ini dapat menimbulkan reaksi-reaksi yang berbahaya karena bisa menimbulkan berbagai masalah-masalah yang buruk.

Menurut Robbins (2008) dari sudut pandang perusahaan, manajemen mungkin tidak peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah, karena kedua tingkat stres ini mungkin bermanfaat dan membuahkan kinerja karyawan yang lebih tinggi atau meski rendah tetapi berlangsung terus menerus dalam periode yang lama dapat menurunkan kinerja karyawan. Dengan demikian, membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Ada dua pendekatan dalam mengelola stres kerja, yaitu:

a. Pendekatan Perusahaan

Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan tuntutan peran dikendalikan oleh manajemen. Dengan sendirinya faktor-faktor tersebut dapat dimodifikasi atau di ubah. Strategi yang bisa manajemen pertimbangkan meliputi seleksi personel dan penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang



realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi perusahaan, penawaran cuti panjang atau masa sabbatical (biasanya untuk penelitian, kuliah atau bepergian) kepada karyawan dan penyelenggara program-program kesejahteraan perusahaan.

b. Pendekatan Individual

Strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi dan perluasan jaringan dukungan sosial. Karyawan yang teratur, sering dapat merampungkan pekerjaan dua kali lebih banyak daripada karyawan yang tidak teratur. Karena itu pemahaman dan pemanfaatan prinsip-prinsip dasar manajemen waktu dapat membantu individu mengatasi ketegangan akibat tuntutan kerja secara lebih baik. Beberapa prinsip manajemen waktu yang dapat dipraktikkan, yaitu:

- 1) Membuat daftar kegiatan harian yang harus dirampungkan.
- 2) Memprioritaskan kegiatan berdasarkan tingkat kepentingan dan urgensinya.
- 3) Menjadwalkan kegiatan menurut prioritas yang telah disusun, serta
- 4) Memahami siklus harian dan menangani pekerjaan yang paling banyak menuntut dalam siklus kerja tertinggi ketika anda dalam keadaan paling siap dan produktif.



B. Tinjauan Umum tentang Produktivitas Kerja

1. Definisi Produktivitas Kerja

Menurut Dessy (2008), produktivitas kerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang tenaga kerja dalam satuan waktu tertentu. Masalah produktivitas kerja tidak dapat lepas dari hak setiap tenaga kerja untuk memperoleh kesempatan kerja demi kehidupan yang layak sebagai manusia. Hak untuk menikmati hidup yang layak bagi tenaga kerja tidak mungkin diperoleh tanpa jaminan penghasilan yang cukup dengan didukung oleh adanya produktivitas tenaga kerja yang tinggi. Seorang karyawan bisa dianggap produktif apabila dia dapat mencapai standar produktif bahkan melebihinya.

Menurut Aprilyanti (2017), produktivitas merupakan rasio *output* terhadap *input* sumber daya yang digunakan juga dapat diartikan sebagai rasio antara output terhadap input sumber daya yang dipakai. Secara defenisi kerja, produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya (masukan) yang dipergunakan persatuan waktu. Defenisi kerja ini mengandung cara atau metode pengukuran. produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan.

Menurut Sedarmayanti (2001), produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*). Menurut Sinungan (2003), menyatakan bahwa produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner



untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi. Adapun menurut Sutrisno (2009), produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tanaga kerja, bahan, dan uang). Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan kuluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk dan nilai (Nasron & Tri, 2012).

2. Penilaian Produktivitas Kerja

Menurut Dessy (2008), penilaian produktivitas kerja memakai dua metode, yang agak berbeda satu sama lainnya, yaitu:

a. Produktivitas Fisik

Produktivitas ini secara kuantitatif seperti ukuran, panjang, banyaknya unit, berat, waktu dan banyaknya tenaga.

b. Produktivitas Nilai

Ukuran produktivitas dengan menggunakan nilai uang yang dinyatakan dalam rupiah, yen, dolar, dan seterusnya.

3. Manfaat Produktivitas Kerja

Manfaat peningkatan produktivitas pada tingkat individu dilihat dari Serdamayanti (2009), yaitu:

- a. Meningkatnya pendapatan (*income*) dan jaminan sosial lainnya. Hal tersebut akan memperbesar kemampuan (*daya*) untuk membeli barang dan jasa ataupun keperluan hidup-sehari-hari, sehingga



kesejahteraan akan lebih baik. Dari segi lain, meningkatnya pendapatan tersebut dapat disimpan yang nantinya bermanfaat untuk investasi.

- b. Meningkatnya hasrat dan martabat serta pengakuan teradap potensi individu.
- c. Meningkatkan motivasi kerja dan keinginan berprestasi.

Sedangkan menurut Hertanto (2017), manfaat penilaian produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas karyawan.
- b. Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian, misalnya: pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. Untuk keputusan-keputusan penetapa, misalnya: promosi, transfer, dan demosi.
- d. Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan.
- e. Untuk perencanaan dan pengembangan karir.
- f. Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*.
- g. Untuk mengetahui ketidakakuratan informal.
- h. Untuk memberikan kesempatan kerja yang adil.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Menurut Dessy (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut:



a. Pendidikan

Pada umumnya seseorang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi akan mempunyai produktivitas kerja yang lebih baik. Dengan demikian, pendidikan merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, sangat tidak mungkin orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.

b. Motivasi

Pimpinan perusahaan perlu mengetahui dan memahami bahwa motivasi kerja dari setiap karyawan. Dengan mengetahui motivasi itu, maka pimpinan dapat membimbing dan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik.

c. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi. Kedisiplinan dapat dibina melalui latihan-latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya yang akan memberikan pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan.

d. Sikap Etika Kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri



maupun dengan kelompok lain, dan etika dalam hubungan kerja sangat penting artinya karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antar perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.

e. Lingkungan Kerja dan Iklim Kerja

Lingkungan kerja dari karyawan disini termasuk hubungan antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu serta lingkungan kerja, penerangan dan sebagainya. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan karena sering karyawan tidak mau bekerja karena tidak ada kekompakan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan, hal ini tentu saja akan mengganggu kerja karyawan secara langsung maupun tidak langsung

f. Keterampilan

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan. Keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui kursus-kursus, latihan, dan lain-lain.

g. Gizi dan Kesehatan

Daya tahan tubuh seseorang biasanya dipengaruhi oleh gizi dan makanan yang dikonsumsinya setiap hari. Gizi yang baik akan mempengaruhi kesehatan karyawan, dan semua itu akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.



h. Tingkat Penghasilan

Penghasilan yang cukup berdasarkan prestasi kerja karyawan karena semakin tinggi prestasi karyawan maka akan semakin besar upah yang diterima. Dengan penghasilan yang cukup, akan memberikan semangat kerja bagi tiap karyawan untuk memacu prestasi sehingga produktivitas kerja karyawan akan tercapai.

i. Teknologi

Dengan adanya kemajuan teknologi meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, yang bisa mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Sedarmayanti (2009), ada enam faktor utama yang menentukan produktivitas tenaga kerja, yaitu:

- a. Sikap kerja seperti kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*shift work*), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim.
- b. Tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik industri.
- c. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu (*quality control circles*) dan panitia mengenai kerja unggul.



- d. Kewiraswastaan yang tercermin dalam pengambilan risiko, kreativitas dalam berusaha, dan berada pada jalur yang benar dalam berusaha.
- e. Efisiensi tenaga kerja seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas.

Selain itu, menurut Hertanto (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

a. Tenaga Kerja

Peningkatan sumbangan produktivitas kerja adalah karena adanya tenaga kerja yang lebih sehat, lebih terdidik, dan lebih giat. Produktivitas kerja dapat meningkat karena hari kerja yang lebih pendek. Dengan demikian, tenaga kerja berperan penting dalam produktivitas kerja.

b. Ilmu Manajemen dan Seni

Manajemen merupakan faktor produksi dan sumber daya ekonomi, sedangkan seni merupakan pengetahuan manajemen yang memberikan kemungkinan peningkatan produktivitas kerja. Ilmu manajemen termasuk perbaikan melalui penerapan teknologi dan pemanfaatan pengetahuan yang memerlukan pendidikan dan penelitian.

c. Modal

Modal merupakan landasar gerak pada sebuah perusahaan, karena dengan modal, perusahaan dapat menyediakan kebutuhan



bagi manusia, yaitu untuk membantu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Fasilitas yang memadai akan membuat semangat kerja bertambah secara tidak langsung produktivitas kerja dapat meningkat.

5. Sikap Mental Produktivitas Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009), perwujudan sikap mental, dalam berbagai kegiatan antara lain sebagai berikut:

- a. Yang berkaitan dengan diri sendiri dapat dilakukan melalui peningkatan: pengetahuan, keterampilan, disiplin, upaya pribadi, kerukunan kerja.
- b. Yang berkaitan dalam pekerjaan, dapat dilakukan melalui: manajemen dan metode kerja yang lebih baik, penghematan biaya, ketepatan waktu, sistem dan teknologi yang lebih baik.

6. Indikator Produktivitas Kerja

Menurut Simamora (2004), indikator produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja

Hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang ada atau yang ditetapkan oleh perusahaan.

- b. Kualitas kerja

Standar hasil yang berhubungan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu



kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan perbandingan standar yang diterapkan oleh perusahaan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi *output*.

Sedangkan menurut Sutrisno (2011), indikator produktivitas kerja, yaitu:

a. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seseorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diamanahkan kepada mereka.

b. Meningkatkan Hasil yang Dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai, hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.



c. Semangat Kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

d. Perkembangan Diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Perkembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang dihadapi. Sebab semakin kuatnya tantangan, maka pengembangan diri juga mutlak dilakukan. Begitu juga dengan harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berpengaruh pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

e. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

f. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.



7. Faktor Penentu Keberhasilan Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja

Telah disinggung di muka bahwa masalah peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah berperilaku, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Untuk mengatasi hal itulah perlu pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, sebagian di antaranya berupa etos kerja yang harus di pegang teguh oleh semua orang dalam organisasi pada Siagian (2009), yaitu:

a. Perbaikan Terus-menerus

Jika di muka telah di katakan bahwa “benang merah” dalam karya tulis ini ialah tidak adanya titik jenuh dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu kiat dalam mengelola organisasi dengan baik, akan tetapi merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen mutakhir.

Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan jelas apabila diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Perubahan secara internal, contoh-contoh perubahan yang harus ditanggapi adalah: perubahan strategi organisasi, perubahan kebijaksanaan



tentang produk misalnya dari satu produk unggulan menjadi diversifikasi produk, perubahan dalam pemanfaatan teknologi, dan perubahan dalam praktik-praktik sumber daya manusia sebagai akibat diterbitkannya peraturan perundang-undang baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam berbagai keputusan manajemen.

Perubahan yang terjadi secara eksternal juga tidak kurang banyak, kesemuanya harus ditanggapi secara tepat oleh manajemen perubahan dapat mengambil salah satu dari empat bentuk berikut: perubahan yang terjadi dengan lambat atau evolusioner dan bersifat acak, perubahan yang terjadi secara perlahan tetapi berkelompok, perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat, dan perubahan yang terjadi dengan cepat, meyeluruh dan terus-menerus.

b. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Jika secara tradisional ditekankan pentingnya orientasi hasil untuk dianut oleh manajemen, dewasa ini lebih ditekankan lagi orientasi hasil kerja dengan mutu yang semakin tinggi. Hal ini perlu ditekankan karena “kearifan konvensional” (*conventional wisdom*) dalam dunia manajemen hanya menekankan pentingnya mutu produk yang dihasilkan.



c. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Dapat dinyatakan secara aksiomatis bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Tidak ada pilihan lain bagi manajemen kecuali menerima aksioma tersebut. Karena itu memberdayakan sumber daya manusia merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi.

d. Filsafat Organisasi

Sesungguhnya titik tolak perumusan etos kerja bersifat filsafat yang pada mulanya mungkin dirumuskan oleh para pendiri (*founding fathers*) organisasi yang bersangkutan.

8. Konsep Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja dapat dipahami secara filosofis. Pernyataan yang digunakan adalah produktivitas kerja merupakan suatu sikap mental yang menciptakan hari ini yang lebih baik dari kemarin dan mengusahakan hari esok yang lebih baik dari hari ini dalam pekerjaan. Sikap mental menuntut untuk selalu berusaha membuat kemajuan-kemajuan di segala bidang kehidupan. Orientasinya adalah selalu harus maju, tak boleh diam tetap di tempat, selalu berpikir untuk menciptakan kemajuan-kemajuan (Gaol, 2014).

Tinggi rendahnya produktivitas kerja ternyata dipengaruhi oleh banyak faktor, mulai dari sikap, disiplin karyawan sampai pada manajemen dan teknologi. Oleh karena itu, produktivitas kerja perlu



ditingkatkan melalui pengelolaan yang terpadu menyangkut pembentukan sikap mental, perbaikan sistem, pendidikan dan latihan, serta peningkatan gizi atau nutrisi. Produktivitas kerja seorang karyawan biasanya terwujud sebagai prestasi karyawan tersebut di lingkungan kerja. Peningkatan produktivitas merupakan pengertian relatif melukiskan keadaan saat ini yang lebih baik dibanding dengan keadaan lalu atau keadaan di tempat lain (Gaol, 2014).

9. Ciri Umum Karyawan yang Produktif

Menurut Sedarmayanti (2009), ciri umum karyawan yang produktif, yaitu sebagai berikut:

- a. Kompeten secara profesional atau teknis selalu memperdalam pengetahuan dalam bidangnya
- b. Cerdas dan dapat belajar dengan cepat
- c. Kreatif dan inovatif, memperlihatkan kecerdikan dan keanekaragaman
- d. Memahami pekerjaan
- e. Belajar dengan “cerdik”, menggunakan logika, mengorganisasikan pekerjaan dengan efisien, tidak mudah macet dalam pekerjaan
- f. Selalu mempertahankan kinerja rancangan, mutu, kehandalan, pemeliharaan keamanan, mudah dibuat, produktivitas, biaya dan jadwal
- g. Selalu mencari perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti menyempurnakan



- h. Dianggap bernilai oleh pengawasnya
- i. Memiliki catatan prestasi yang berhasil
- j. Selalu meningkatkan diri

C. Tinjauan Umum tentang Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja

Seiringan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang mewarnai kehidupan masyarakat, usaha meningkatkan produktivitas kerja sangat penting. Akibatnya, individu-individu yang terlibat dalam bidang industri keuangan lebih dituntut untuk meningkatkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang berkembang saat ini. Salah satu penyesuaian diri yang dilakukan adalah dengan meningkatkan upaya pencapaian target produksi dalam satuan waktu tertentu, yang operasionalnya melibatkan karyawan bank.

Tugas dan pekerjaan bagi karyawan di perbankan akan relatif lebih berat. Tuntutan untuk memenuhi target pencapaian setiap bulan yang sudah ditetapkan dapat dirasakan sebagai hal yang menekan dan tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Cox & Macay (1978), stres kerja adalah suatu keadaan dimana ada ketidakseimbangan antara persepsi seseorang mengenai tuntutan yang dihadapi dengan persepsi seseorang terhadap kemampuannya untuk menghadapi tuntutan tersebut.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan adalah stres kerja. Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang yang



memperajari hubungan manusia dengan organisasi. Bidang manajemen sumber daya manusia memerlukan pengetahuan yang luas tentang psikologi, sosiologi, dan ekonomi. Dimana manajemen sumber daya manusia harus memperhatikan karyawan agar tidak mengalami stres yang dapat membawa dampak pada penurunan kinerja. Stres kerja dengan kata lain pada taraf tertentu dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan namun apabila dibiarkan berlarut-larut, maka dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja (Andini, 2020). Hal ini sesuai dengan pendapat Jewel & Siegall (2008), stres kerja merupakan suatu keadaan tidak menyenangkan atau tertekan yang berhubungan dengan faktor-faktor dalam pekerjaan yang saling mempengaruhi dan mengubah keadaan psikologis, dan fisiologis karyawan.

Stres yang dialami oleh karyawan bank dapat berkembang ke arah positif yaitu stres dapat menjadi kekuatan positif bagi karyawan bank. Adanya dorongan yang tinggi untuk berprestasi membuat makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktivitas kerjanya (Widiana, 2011). Stres kerja juga dapat berkembang ke arah negatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sutrisna (2010), stres kerja yang dihadapi karyawan bank berhubungan dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja dan kecenderungan mengalami kecelakaan. Demikian pula jika banyak diantara tenaga kerja di dalam organisasi atau perusahaan mengalami stres kerja, maka produktivitas kerja dan kesehatan organisasi akan terganggu.

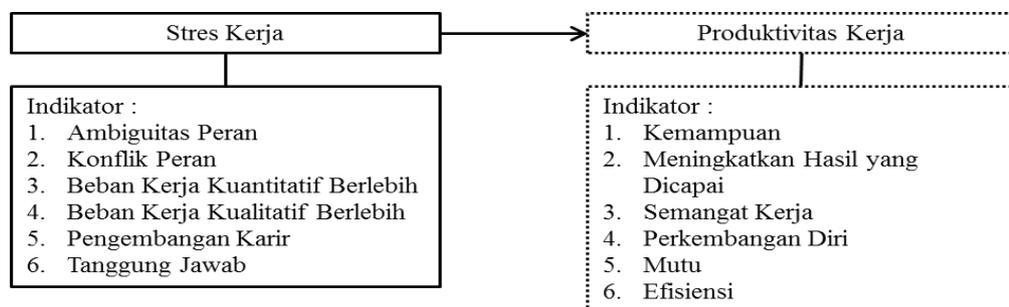
Stres kerja dapat bersifat potensial dan nyata, apabila tekanan itu akan sebagai akibat interaksi antara pegawai dengan lingkungannya dan



stres kerja yang bersifat nyata apabila orang bereaksi terhadap stres tersebut. Karyawan dapat mengalami gangguan fisik maupun psikis seperti menjadi sakit dan menolak untuk bekerja. Selain itu, stres kerja dapat menyebabkan seseorang pada keadaan emosi dan tegang sehingga tidak dapat berpikir secara baik dan efektif, karena kemampuan rasional dan penalaran tidak berfungsi secara baik. Hal ini secara langsung berakibat menurunnya *performance* dan produktivitas kerja. Untuk meningkatkan tingkat produktivitas kerja maka perusahaan harus lebih memperhatikan gejala-gejala stres kerja yang dihadapi oleh karyawan karena apabila semakin rendah tingkat stres kerja yang dihadapi maka tingkat produktivitas kerja akan semakin meningkat, dan apabila stres kerja meningkat maka produktivitas kerja akan menurun (Saputri, 2012).

D. Kerangka Teori

Berdasarkan studi dan teori-teori yang telah dijelaskan, maka dapat diketahui bahwa hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja pada pekerja. Kerangka teori tersebut adalah sebagai berikut:



Sumber: Muis (2003) dan Sutrisno (2011)

Gambar 2.1
Kerangka Teori Stres Kerja dan Produktivitas Kerja



BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti

Penelitian ini akan meneliti hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Kerangka konsep ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel tersebut didasarkan pada kerangka teori yang telah disebutkan sebelumnya. Variabel independen dari penelitian ini adalah stres kerja, yang dapat dilihat dari 6 indikator, yaitu: ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja kuantitatif berlebih, beban kerja kualitatif berlebih, pengembangan karir, dan tanggung jawab. Variabel dependen dari penelitian ini adalah produktivitas kerja, yang dapat dilihat dari 6 indikator, yaitu: kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, perkembangan diri, mutu, dan efisiensi.

1. Stres Kerja

Menurut Gibson dan Donnelly (2005), stres kerja adalah sebagai suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan) kerja, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang. Indikator stres kerja menurut Muis (2003), yaitu:



a. Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran akan dirasakan seorang tenaga kerja jika dia tidak memiliki cukup keterangan untuk dapat melakukan tugasnya atau tidak mengerti merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ambiguitas peran, yaitu:

- 1) Ketidakjelasan dari sasaran dan tujuan kerja.
- 2) Kesamaan tentang tanggung jawab.
- 3) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- 4) Kurang adanya umpan balik atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pada pekerjaan.

b. Konflik Peran

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami:

- 1) Pertentangan antara tugas yang harus dia kerjakan dengan tanggung jawab yang dimiliki.
- 2) Tugas yang harus dia kerjakan menurut pandangannya tidak merupakan bagian dari pekerjaannya.
- 3) Tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- 4) Pertentangan dengan nilai-nilai dari keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.



c. Beban Kerja Kuantitatif Berlebih

Beban kerja yang berlebihan secara kuantitatif terutama berhubungan dengan desakan waktu. Setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat. Atas dasar ini orang sering harus bekerja berkejaran dengan waktu, misalnya tugas harus diselesaikan sebelum *deadline*. Sampai suatu taraf tertentu adanya *deadline* dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun bila desakan waktu melebihi kemampuan individu, maka dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang berkurang, dan ini merupakan cerminan adanya beban kerja kuantitatif berlebih.

d. Beban Kerja Kualitatif Berlebih

Seiring kemajuan teknologi dan digunakannya mesin-mesin modern dalam industri, maka pekerjaan sederhana yang dilakukan dengan tangan/manual semakin berkurang, sehingga lama kelamaan titik berat pekerjaan beralih ke pekerjaan otak. Pekerjaan makin menjadi majemuk dan kemajemukan ini mengakibatkan adanya beban berlebih secara kualitatif. Semakin tinggi tingkat kemajemukannya, maka semakin tinggi tingkat stresnya, terutama bila kemajemukannya memerlukan kemampuan teknik dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki tenaga kerja. Jadi, sampai titik tertentu kemajemukan pekerjaan merupakan tantangan dan membangkitkan motivasi kerja, tetapi bila melebihi



kemampuan individu untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif, maka akan timbul kelelahan mental dan reaksi emosional, dan fisik sebagai bentuk nyata stres.

e. Pengembangan Karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres yang potensial yang meliputi ketidakpastian pekerjaan, promosi yang berlebihan dan kurang. Berikut ini penjelasannya:

1) Ketidakpastian Pekerjaan

Rasa takut akan kehilangan pekerjaan merupakan hal yang wajar dan biasa terjadi dalam dunia kerja. Perubahan lingkungan atau situasi kerja seringkali menimbulkan masalah baru yang dapat menyebabkan dampak terhadap perusahaan dan untuk mengatasinya sering perusahaan melakukan reorganisasi. Akibatnya ada pekerjaan atau jabatan yang hilang dan ada pekerjaan baru dan memerlukan keterampilan yang baru sehingga reorganisasi menimbulkan ketidakpastian pekerjaan. Hal ini merupakan sumber stres potensial.

2) Promosi Berlebihan/Kurang

Stres yang timbul karena promosi yang berlebihan memberikan kondisi yang sama seperti beban kerja berlebihan, misalnya promosi yang terlalu dini atau dipromosikan ke jabatan yang menuntut pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan bakatnya atau yang belum dimilikinya. Sedangkan stres



yang timbul karena promosi yang kurang berakibat kebosanan dan kemalasan kerja.

f. Tanggung jawab

Tanggung jawab berkaitan erat dengan hak dan kewajiban karyawan. Banyak kasus, atasan sering memberi tugas (kewajiban) kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan (hak) yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan tanpa berkonsultasi dan kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan, dapat memicu orang berada dalam situasi stres.

2. Produktivitas Kerja

Menurut Dessy (2008), produktivitas kerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang tenaga kerja dalam satuan waktu tertentu. Masalah produktivitas kerja tidak dapat lepas dari hak setiap tenaga kerja untuk memperoleh kesempatan kerja demi kehidupan yang layak sebagai manusia. Hak untuk menikmati hidup yang layak bagi tenaga kerja tidak mungkin diperoleh tanpa jaminan penghasilan yang cukup dengan didukung oleh adanya produktivitas tenaga kerja yang tinggi. Seorang karyawan bisa dianggap produktif apabila dia dapat mencapai standar produkti bahkan melebihinya. Menurut Sutrisno (2010) indikator produktivitas kerja, yaitu:

a. Kemampuan

Dalam hal ini yaitu mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat



bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme karyawan dalam bekerja.

b. Meningkatkan Hasil yang Dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai, hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.

c. Semangat Kerja

Usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

d. Perkembangan Diri

Hal yang senantiasa dilakukan untuk mengembangkan diri guna meningkatkan kemampuan kerja dan dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang dihadapi.

e. Mutu

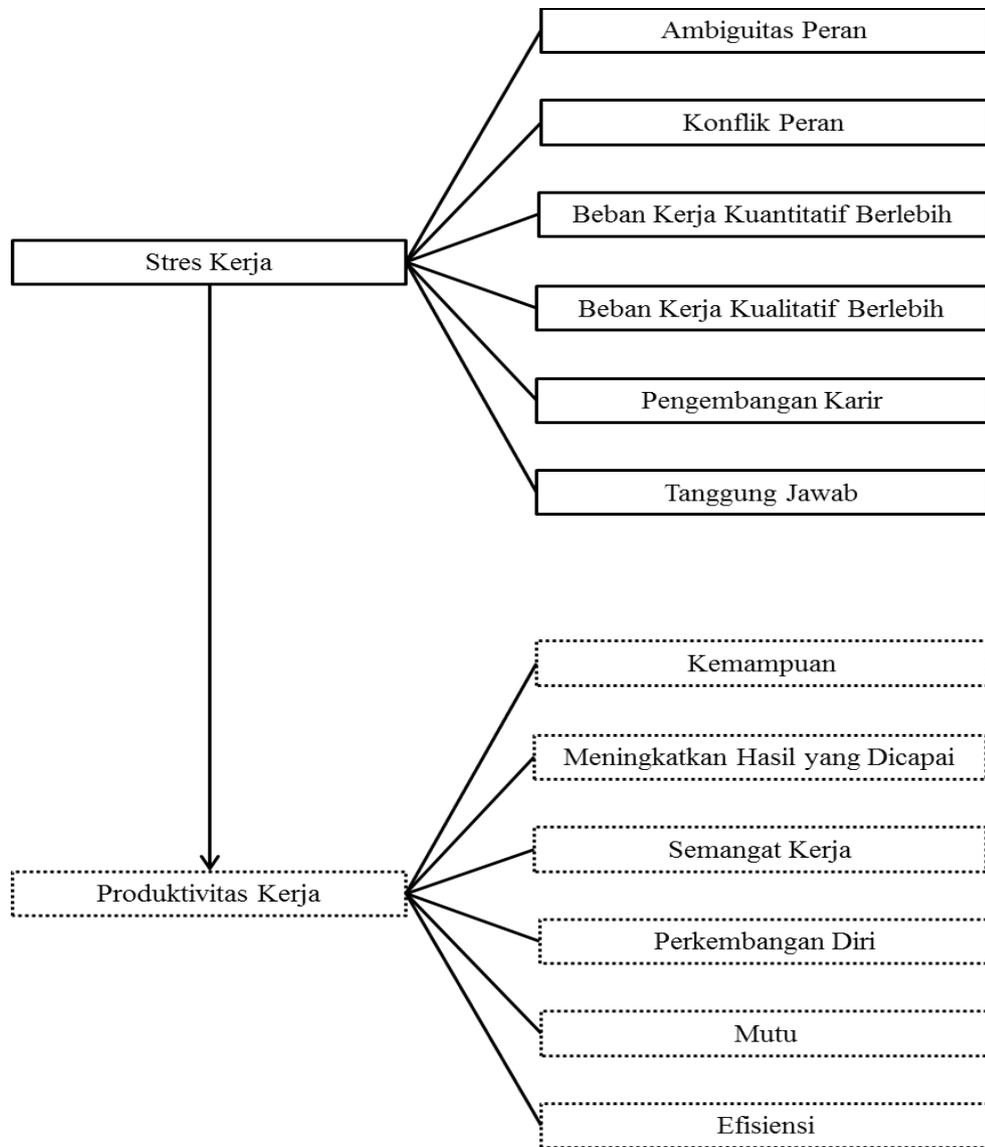
Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seseorang pekerja.

f. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.



B. Kerangka Konsep



Gambar 3.1
Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan:

 : Variabel independen (yang diteliti)

 : Variabel dependen (yang diteliti)

 : Arah hubungan



C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

1. Definisi Operasional Karyawan Bank

Karyawan bank adalah pihak pelaksana yang menjalankan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas operasional bank sehingga mereka mempunyai akses tertentu terhadap informasi mengenai keadaan bank.

2. Definisi Operasional Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu keadaan yang mengganggu sikap emosional, perilaku, dan fisiologis yang seringkali dialami oleh karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Parameter stres kerja menurut Muis (2003), yaitu ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja kuantitatif berlebih, beban kerja kualitatif berlebih, pengembangan karir, dan tanggung jawab. Alat ukur yang digunakan adalah dengan pengukuran skala likert. Skala data dalam penelitian ini adalah nominal.

Kriteria Objektif :

- a. Stres Ringan jika total nilai mean < 10
- b. Stres Sedang jika total nilai mean $10 - 24$
- c. Stres Berat jika total nilai mean > 24

Sumber: Muis (2003)

3. Definisi Operasional Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah perbandingan hasil kerja dengan sumber daya manusia pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor



Cabang Makassar. Parameter dari produktivitas kerja menurut Sutrisno (2011), yaitu kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, perkembangan diri, mutu, dan efisiensi Alat ukur yang digunakan adalah dengan pengukuran skala likert. Skala data dalam penelitian ini adalah nominal.

Kriteria Objektif :

- a. Baik jika total nilai mean ≥ 10
- b. Kurang Baik jika total nilai mean < 10

Sumber: Sutrisno (2011)

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah dugaan sementara terhadap hasil penelitian yang dibuktikan kebenarannya dengan menggunakan analisis yang sesuai (Sani, 2016). Maka berdasarkan rumusan masalah di bab I, penelitian ini menurunkan hipotesis sebagai berikut:

H_a : Ada hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.

H_0 : Tidak ada hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.



BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian dengan pendekatan *cross sectional* merupakan salah satu pendekatan yang dimana peneliti hanya melakukan observasi dan melakukan pengukuran variabel pada saat itu juga atau satu saat tertentu saja.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2020. Lokasi penelitian akan dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar, Jalan Kajaolalido Nomor 4, Baru, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar dengan jumlah 94 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2014). Teknik



sampling merupakan teknik yang digunakan untuk pemilihan sampel agar sampel yang dipilih dapat memenuhi kriteria yang diinginkan sesuai dengan populasi yang ada. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *exhaustive sampling*. *Exhaustive Sampling* adalah metode yang menggunakan jumlah populasi sebagai sampel yang akan diteliti, yaitu sebanyak 94 orang.

D. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang berasal dari turun lapangan secara langsung kepada karyawan dan data sekunder yang berasal dari tempat terkait. Adapun pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden (karyawan). Data primer tentang identitas responden, indikator stres kerja yang meliputi ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja kuantitatif berlebih, beban kerja kualitatif berlebih, pengembangan karir, dan tanggung jawab, serta indikator produktivitas kerja yang meliputi kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, perkembangan diri, mutu, dan efisiensi diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner dengan cara observasi dan wawancara langsung pada karyawan. Pengambilan data ini akan dilakukan saat karyawan bank memiliki waktu longgar (sekitar jam 14.30 – 16.00



WITA). Adapun hasil yang didapatkan disesuaikan dengan kategori yang telah digunakan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder meliputi gambaran umum perusahaan, data jumlah karyawan dan jenis pekerjaannya, standar operasional prosedur, struktur organisasi perusahaan, dan hal-hal yang dianggap perlu yang diperoleh dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data primer pada penelitian. Berikut adalah instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah alat penelitian berupa lembaran kertas bertuliskan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan responden. Kuesioner ini digunakan setelah melakukan observasi maupun saat wawancara secara langsung kepada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Kuesioner penelitian terdiri atas 2 kuesioner, yaitu Survei Diagnostik Stres (SDS) dan Kuesioner Produktivitas Kerja.

a. Survei Diagnostik Stres (SDS)

Survei Diagnostik Stres (SDS) adalah kuesioner stres kerja yang terdiri 30 pertanyaan yang terbagi atas 6 tipe stresor kerja, yaitu



ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja kuantitatif berlebih, beban kerja kualitatif berlebih, pengembangan karir, dan tanggung jawab. Kuesioner ini diedit dari sebuah buku dengan judul “*Action on Street at Work*” dan telah dikembangkan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Kesehatan di Indonesia. Responden menjawab pertanyaan dengan skala 1-7, sesuai dengan anggapannya yang paling cocok dalam menilai kondisi tersebut sebagai sumber stres. Kuesioner ini telah diuji coba pada 102 karyawan perusahaan. Kemampuan untuk membedakan antara mereka yang mendapat skor rendah untuk masing-masing butir sangat bermakna (rata-rata $\rho > 0,001$). *Internal consistency of Alpha Cronbach* untuk masing-masing skala adalah 0,80 – 0,87 dan untuk seluruh instrumen adalah 0,91 (Muis, 2003).

Kuesioner ini telah divalidasi dan dinilai dengan cukup akurat, sehingga dapat digunakan di Indonesia. Penilaian untuk setiap pemicu stres kerja dikelompokkan dengan angka-angka yang dibuat sebelumnya dari 30 kuesioner, dengan rincian sebagai berikut (Prasanty, dkk., 2018):

- 1) Ambiguitas peran terdiri dari angka: 1, 7, 13, 19, dan 25.
- 2) Konflik peran terdiri dari angka: 2, 8, 14, 20, dan 26.
- 3) Beban kerja kuantitatif berlebih terdiri dari angka: 3, 9, 15, 21, dan 27.



- 4) Beban kerja kualitatif berlebih terdiri dari angka: 4, 10, 16, 22, dan 28.
- 5) Pengembangan karir terdiri dari angka: 5, 11, 17, 23, dan 29.
- 6) Tanggung jawab terdiri dari angka 6, 12, 18, 24, dan 30.

Untuk lembar survei diagnostik stres dapat dilihat pada

Lampiran 1.

b. Kuesioner Produktivitas Kerja

Kuesioner produktivitas kerja adalah kuesioner stres kerja yang terdiri 19 pertanyaan yang terbagi atas 6 indikator produktivitas kerja, yaitu kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi. Kuesioner ini diedit dari sebuah buku dengan judul “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” karya Sutrisno (2011). Responden menjawab pertanyaan dengan skala 1-5, sesuai dengan anggapannya yang paling cocok dalam menilai kondisi tersebut sebagai sumber produktif. Kuesioner ini telah divalidasi dan dinilai dengan cukup akurat, sehingga dapat digunakan. Setiap indikator memiliki pernyataan positif dan negatif. Berikut ini penjelasan dari setiap pernyataan untuk setiap indikator tersebut, yaitu:

- 1) Kemampuan dari pernyataan positif terdiri dari angka 2, 3 dan pernyataan negatif terdiri dari angka 1, 4.
- 2) Meningkatkan hasil yang dicapai dari pernyataan positif terdiri dari angka 5, 6, 7 dan tidak ada pernyataan negatif.



- 3) Semangat kerja dari pernyataan positif terdiri dari angka 8, 10, 11 dan pernyataan negatif terdiri dari angka 9.
- 4) Pengembangan diri dari pernyataan positif terdiri dari angka 12, 13 dan pernyataan negatif terdiri dari angka 14.
- 5) Mutu dari pernyataan positif terdiri dari angka 15, 16 dan tidak ada pernyataan negatif.
- 6) Efisiensi dari pernyataan positif terdiri dari angka 17, 18, 19 dan tidak ada pernyataan negatif.

Untuk lembar kuesioner produktivitas kerja dapat dilihat pada

Lampiran 1.

2. Alat Tulis

Alat tulis adalah alat utama yang harus dibawa oleh peneliti untuk mencatat hasil dari pengukuran selama penelitian berlangsung.

3. Kamera

Alat ini merupakan alat pendukung untuk mengetahui hasil dari variabel stres kerja dan produktivitas kerja. Kamera digunakan adalah kamera *handphone* Samsung J7 Prime untuk mengambil gambar karyawan bank yang sedang diwawancarai. Pengambilan dan perekaman gambar tersebut dilakukan saat penelitian berlangsung.

F. Pengolahan dan Penyajian Data

Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses untuk mendapatkan data dari setiap variabel penelitian yang siap dianalisis. Pengolahan data meliputi



editing, coding, entry data, cleaning data, dan *scoring*. Berikut ini penjelasan dari setiap tahap pengolahan data, yaitu (Aedi, 2010):

- a. *Editing*, yaitu melakukan pemeriksaan terhadap data yang dikumpulkan, memeriksa kelengkapan dan kesalahan dalam pengisian kuesioner atau instrumen penelitian.
- b. *Coding*, setelah dilakukan *editing*, selanjutnya data diberi *code* tertentu pada tiap-tiap data untuk mempermudah pengolahan data.
- c. *Entry Data*, dilakukan terlebih dahulu membuat *entry data* pada aplikasi SPSS sesuai dengan variabel yang diteliti untuk mempermudah proses analisis hasil penelitian, kemudian data yang telah terkumpul dari hasil pengisian kuesioner dan instrumen penelitian lainnya. Data dimasukkan ke dalam komputer berdasarkan *entry data* yang dibuat sebelumnya.
- d. *Cleaning Data*, setelah dilakukan *entry data*, maka langkah selanjutnya adalah *cleaning data*. Hal ini dimaksudkan karena pada saat *entry data*, peneliti mungkin melakukan kesalahan dalam pengentrian data yang disebabkan oleh faktor kelelahan atau kesalahan melihat dan membaca *coding* sehingga perlu dilakukan *cleaning data* atau perbaikan sebelum dilakukan analisis data. Peneliti memeriksa kembali data yang telah dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS.
- e. *Scoring*, setelah data diperbaiki dan dikoreksi kembali kesalahan-kesalahannya pada waktu pengisian, selanjutnya diberikan skor



untuk setiap variabel penelitian dengan tujuan memudahkan mengidentifikasi variabel penelitian dan selanjutnya dilakukan kategori berdasarkan kriteria objektif pada tiap variabel.

2. Penyajian Data

Teknik penyajian dan analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan teknik statistik. Terdapat berbagai teknik statistik yang dapat diterapkan untuk menyajikan dan mendeskripsikan data kuantitatif, mulai dari yang sederhana sampai yang kompleks tergantung jenis data serta tujuan atau masalah penelitian. Penyajian data yang telah dianalisis sesuai penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk diinterpretasi dan dibahas secara jelas (Aedi, 2010).

G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Univariat

Penelitian analisis univariat adalah analisa yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian (Notoatmodjo, 2012). Analisa univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang bermanfaat, dan pengolahan datanya hanya satu variabel saja, sehingga dinamakan univariat. Yang termasuk analisis

univariat adalah statistik deskriptif. Dalam analisis deskriptif data dapat diringkas berupa ukuran statistik (mean, median, modus), dan tabel



grafik. Analisis univariat dilakukan masing-masing variabel yang diteliti (Sujarweni, 2014).

Analisis yang dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel independen (indikator stres kerja: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi) serta variabel dependen (indikator produktivitas kerja: kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, perkembangan diri, mutu, dan efisiensi) yang dikehendaki dari tabel distribusi.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Metode yang digunakan adalah uji *Chi Square* adalah salah satu uji statistik non parametik yang melihat hubungan antara 2 variabel. Data kedua variabel merupakan bentuk kategorik dengan skala ukur nominal. Artinya data yang dikumpulkan peneliti berbentuk data yang spesifik kemudian baru diberikan kode angka agar dapat diolah secara statistik untuk melihat hubungan dua variabel tersebut. Interpretasi data dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh. Jika nilai signifikansi yang di dapat $< 0,05$ maka terdapat hubungan (Sani, 2016).

Untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara variabel independen yaitu stres kerja dan, variabel dependen yaitu produktivitas kerja, digunakan *p value* dengan tingkat kesalahan (α) yaitu 0,05 atau 5%.



Apabila $p \text{ value} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Apabila $p \text{ value} > 0,05$ maka H_0 yang diterima berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Sujarweni, 2014)



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi

1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar

Pemerintah Hindia-Belanda melalui *Koninklijk Besluit* nomor 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan *Postpaar Bank*. Kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Namun demikian, keadaan keuangan *Postpaar Bank* pulih kembali pada tahun 1941. Kemudian pada tahun 1942, pemerintah Hindia-Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan *Postpaar Bank* dan mendirikan *Tyokin Kyoku*, yaitu sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan *Tyokin Kyoku* hanya mendirikan satu cabang, yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan *Tyokin Kyoku* dari pemerintah Jepang ke



Republik Indonesia menjadi direktur yang pertama. Tugas pertama Kantor Tabungan Pos adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI) tetapi kegiatan Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang. Karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor, termasuk kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos hingga tahun 1949. Saat Kantor Tabungan Pos dibuka kembali (1949). Nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan Republik Indonesia. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama Bank Tabungan Pos Republik Indonesia, lembaga ini bernaung di bawah Kementerian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah Bank Tabungan Negara adalah dikeluarkannya undang-undang darurat nomor 9 tahun 1950 pada tanggal 9 Februari 1950. Kejadian ini mengubah nama "*Postpaarbank In Indonesia*" berdasarkan *staatsblat* nomor 295 tahun 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk kementerian dari Kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan undang-undang darurat tersebut dikukuhkan dengan undang-undang nomor 36 tahun 1953 pada tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada peraturan perundang-undangan nomor 4 tahun 1963 pada tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan undang-undang nomor 2 tahun 1964 pada tanggal 25 Mei 1964.



Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik negara ditetapkan dengan undang-undang nomor 20 tahun 1968 pada tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi Bank Negara Indonesia unit V. Jika tugas utama saat pendirian *Postspaar Bank* (1897) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1994.

Oleh karena itu, setiap tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi Bank Tabungan Negara. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah nomor 24 tahun 1992 pada tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dan undang-undang nomor 7 tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara, berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu, nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dengan nama panggilan BTN, berdasarkan kajian *consultan independent, Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat Nomor S-544/MMBU/2002 pada tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank Tabungan Negara sebagai bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan

perumahan tanpa subsidi.



2. Visi, Misi, dan Nilai Dasar PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar

Sebagai pedoman dalam mengelola usahanya, Direksi Bank Tabungan Negara telah menetapkan visi misi dan nilai dasar PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar yang wajib diketahui, dihayati, dan diamalkan oleh setiap karyawan. Adapun visi misi dan nilai dasar dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar adalah sebagai berikut:

a. Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar, yaitu:

“Menjadi bank terkemuka dalam pembiayaan perumahan”.

b. Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar, yaitu:

- 1) Menyediakan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
- 2) Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya
- 3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.



- 4) Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi.
 - 5) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *shareholder value*.
- c. Nilai Dasar PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar, yaitu:
- 1) Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa, karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran agamanya masing-masing secara khusyuk.
 - 2) Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar selalu berusaha menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan demi kemajuan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.
 - 3) Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar dengan kinerja yang terbaik.



- 4) Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar dan semua *stakeholders* sebagai perwujudan dari pengabdian yang didasari oleh semangat kesediaan berkorban tanpa pamrih pribadi.
- 5) Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar selalu bekerja secara profesional yang kompeten dalam bidang tugasnya.

3. Nilai-nilai dan Budaya Kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar

Berikut ini nilai-nilai dan budaya kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar, yaitu:

- a. Mengedepankan Integritas
 - 1) Makna nilai strategis: konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.
 - 2) Perilaku utama: konsisten dan disiplin; jujur dan berdedikasi.
- b. Bekerja Profesional
 - 1) Makna nilai strategis: visioner kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.



- 2) Perilaku utama: kompeten, *intrapreneurship*, dan bertanggung jawab; bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil.
- c. Bersemangat Melayani
- 1) Makna nilai strategis: memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal).
 - 2) Perilaku utama: ramah dan rendah hati; antusias dan produktif.
- d. Selalu Berinovasi
- 1) Makna nilai strategis: senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.
 - 2) Perilaku utama: tanggap terhadap perubahan; kreatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah.
- e. Bekerjasama untuk Berhasil
- 1) Makna nilai strategis: membangun hubungan yang tulus dan saling terbuka dengan sesama insan Bank Tabungan Negara dan pihak lain yang dilandasi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.
 - 2) Perilaku utama: tulus, terbuka, dan bersinergi; saling percaya dan menghargai.

4. Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar



Berikut ini merupakan gambar logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar saat ini:



Gambar 5.1. Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Sumber: Data Sekunder, 2020

Dalam pemilihan logo perusahaan Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar menggunakan tiga obyek yaitu tulisan BTN, gambar piramid segi lima dan garis PT. Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar menggunakan tiga objek tersebut dikarenakan:

- a. Piramid segi lima menggambarkan suatu perumahan yang berarti bahwa Bank Tabungan Negara selain sebagai tempat untuk menabung juga memberikan pelayanan dan pembiayaan perumahan.
- b. Garis berarti cepat atau kilat maksudnya dalam setiap pekerjaan Bank Tabungan Negara bekerja secara cepat atau kilat dalam segala hal. Dalam tulisan Bank Tabungan Negara sendiri menandakan bahwa perusahaan tersebut bernama BTN.

Dengan memilih logo tersebut, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar akan lebih termotivasi untuk melakukan suatu pembaharuan yang lebih baik lagi, baik dalam produk maupun pelayanan terhadap konsumen.



5. Lokasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar

Lokasi sebuah perusahaan sangat menentukan untuk kelangsungan hidup dari perusahaan yang bersangkutan di masa yang akan datang. Pemilihan lokasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar yang terletak di Jalan Kajaolalido nomor 4, Baru, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar memiliki beberapa pertimbangan tersendiri. Pertimbangan-pertimbangan yang dikemukakan antara lain adalah sebagai berikut:

- a. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar adalah bank yang kerjasama dengan proyek perumnas dan beberapa pengembang swasta yang berada di wilayah Makassar sehingga Bank Tabungan Negara membuka cabang di Makassar.
- b. Lokasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar di tengah kota sehingga strategis untuk kantor cabang di Makassar yang membawahi beberapa kantor cabang pembantu. Wilayah usaha Bank Tabungan Negara tersebar di seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah 45 kantor cabang. Sedangkan di Makassar terdapat juga satu Kantor Cabang Wilayah V yang berada di Jalan Sultan Hasanuddin nomor 1, Sawerigading, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar; sembilan kantor cabang pembantu; dan enam kantor kas. Berikut ini nama-nama kantor cabang pembantu



dan kantor kas PT. Tabungan Negara (Persero) Tbk yang berkedudukan di Makassar dan sekitarnya, yaitu:

- 1) Kantor Cabang Pembantu Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo
Alamat : Jalan Perintis Kemerdekaan km 10, Makassar.
- 2) Kantor Cabang Pembantu Tamalanrea
Alamat : Jalan Tamalanrea Raya nomor 28 – 30, Makassar.
- 3) Kantor Cabang Pembantu Maros
Alamat : Jalan Poros Makassar-Maros nomor 131D, Pettuadae,
Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros.
- 4) Kantor Cabang Pembantu Malili
Alamat : Jalan Dr. Sam Ratulangi Depan Lapangan Merdeka,
Puncak Indah, Malili, Kabupaten Luwu Timur.
- 5) Kantor Cabang Pembantu Sengkang
Alamat : Jalan Bau Mahmud nomor 41, Kelurahan Teddaopu,
Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo.
- 6) Kantor Cabang Pembantu Mamuju
Alamat : Jalan KS Tubun nomo 27, Mamuju, Sulawesi Barat.
- 7) Kantor Cabang Pembantu Pare-pare
Alamat : Jalan Andi Isa nomor 1, Ujung Bulu, Kecamatan
Ujung, Kota Pare-pare.
- 8) Kantor Cabang Pembantu Watampone
Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani nomor 27, Watampone,
Jeppee, Tanete Barat, Riattang, Kota Bone.



9) Kantor Cabang Pembantu Palopo

Alamat : Jalan Sultan Hasanuddin nomor 97, Dangerakko,
Wara, Kota Palopo.

10) Kantor Kas Paccerakkang

Alamat : Jalan Pelita Raya nomor A24/2, Makassar.

11) Kantor Kas Hasanuddin

Alamat : Jalan Sultan Hasanuddin nomor 1, Makassar.

12) Kantor Kas Kima

Alamat : Jalan Kima Raya II nomor 31, Kompleks Kawasan
Industri Makassar.

13) Kantor Kas Sudiang

Alamat : Ruko 237 nomor 5, Jalan Perintis Kemerdekaan km
18 – 19, Sudiang, Makassar.

14) Kantor Kas Pasar Sentral

Alamat : Jalan Andalas nomor 194A, Makassar.

15) Kantor Kas Barombong

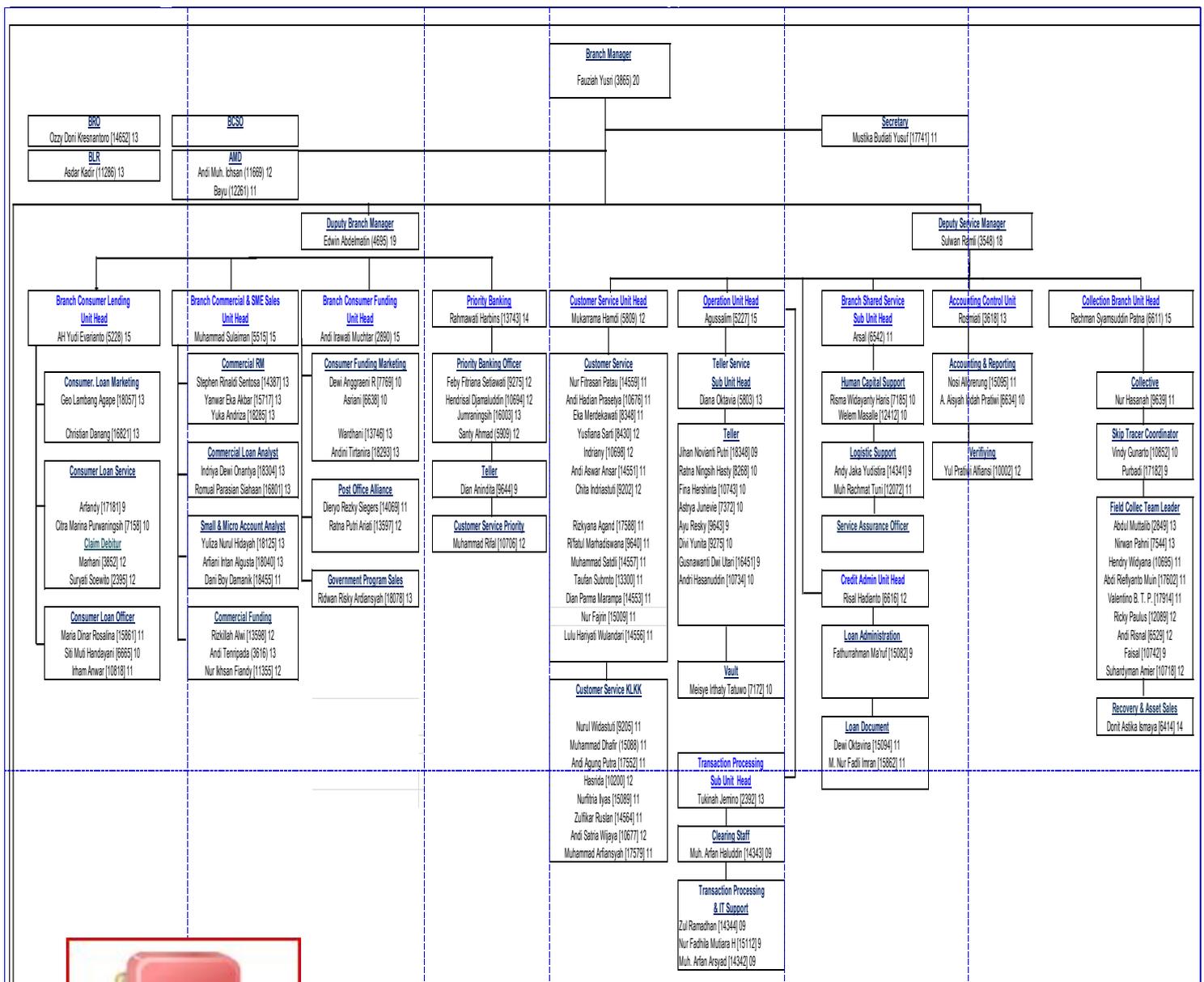
Alamat : Komplek BP2LP, Jalan Permandian Alam nomor 1,
Barombong, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar.

6. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu alat mencapai tujuan secara rasional dan efektif hubungan yang teratur diantara berbagai sektor yang perlu mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang.



Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi secara kontrol atas semua aktivitas untuk mencapai semua tujuan. Sebagai suatu unit yang memiliki kesatuan dan saling memiliki hubungan kerja sama maka PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 5.2. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar
Sumber: Data Sekunder, 2020



7. Sumber Daya Manusia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar

Adapun daftar sumber daya manusia di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1
Daftar Sumber Daya Manusia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar Setiap Unit Tahun 2020

No.	Unit	Jumlah SDM/Unit
1.	<i>Accounting and Reporting</i>	2
2.	<i>Accounting Control Unit</i>	1
3.	<i>Claim Debitur</i>	2
4.	<i>Clearing Staff</i>	1
5.	<i>Collective</i>	1
6.	<i>Commercial Funding</i>	3
7.	<i>Commercial Loan Analyst</i>	2
8.	<i>Commercial RM</i>	3
9.	<i>Consumer Funding Marketing</i>	3
10.	<i>Consumer Loan Marketing</i>	2
11.	<i>Consumer Loan Officer</i>	3
12.	<i>Consumer Loan Service</i>	4
13.	<i>Customer Service</i>	14
14.	<i>Customer Service KLKK</i>	8
15.	<i>Field Collection Team Leader</i>	9
16.	<i>Government Program Sales</i>	1
17.	<i>Human Capital Support</i>	2
18.	<i>Loan Administration</i>	1
19.	<i>Loan Document</i>	2
20.	<i>Logistic Support</i>	2
21.	<i>Post Office Alliance</i>	2
22.	<i>Priority Banking</i>	1
23.	<i>Priority Banking Officer</i>	4
24.	<i>Recovery and Asset Sales</i>	1
25.	<i>Secretary</i>	1
26.	<i>Skip Tracer Coordinator</i>	2
27.	<i>Small and Micro Account Analyst</i>	3
28.	<i>Teller</i>	9
29.	<i>Transaction Processing and IT Support</i>	3
30.	<i>Vault</i>	1
31.	<i>Verifying</i>	1
Total Sampel Seluruh Unit		94

Sumber: Data Sekunder, 2020



B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Pengumpulan data dimulai pada bulan Juli sampai Agustus 2020. Jenis penelitian yang digunakan, yaitu observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *exhaustive sampling* yang dimana jumlah populasi sama dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara langsung dan kuesioner kepada responden mengenai karakteristik responden, stres kerja, dan produktivitas kerja.

Data yang diperoleh dari penelitian kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabulasi silang (*crosstab*) sesuai dengan tujuan penelitian dan disertai dengan narasi sebagai penjelasan tabel. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh jumlah responden sesuai dengan kriteria telah ditentukan yaitu 94 responden.

Berikut ini adalah hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

1. Analisis Univariat

Analisis ini digunakan untuk menganalisis setiap variabel secara deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel.



a. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Penyajian data berdasarkan jenis kelamin responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2
Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan
pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor
Cabang Makassar

Jenis Kelamin	Frekuensi	
	n	%
Laki-laki	44	46,8
Perempuan	50	53,2
Total	94	100

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5.2 tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa dari 94 responden diperoleh responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang (46,8%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 orang (53,2%).

b. Distribusi Responden berdasarkan Umur

Penyajian data berdasarkan umur responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3
Distribusi Responden berdasarkan Umur Karyawan pada PT.
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang
Makassar

Umur	Frekuensi	
	n	%
<30 tahun	61	64,9
≥30 tahun	33	35,1
Total	94	100

Sumber: Data Primer, 2020



Berdasarkan tabel 5.3 tentang distribusi responden berdasarkan umur, menunjukkan bahwa dari 94 responden diperoleh responden yang berumur <30 tahun sebanyak 61 orang (64,9%) dan ≥ 30 tahun sebanyak 33 orang (35,1%).

c. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Penyajian data berdasarkan umur responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4
Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir
Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	
	n	%
SMA	9	9,6
S1	82	87,2
S2	3	3,2
Total	94	100

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5.4 tentang distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir, menunjukkan bahwa dari 94 responden diperoleh responden yang pendidikan terakhir SMA sebanyak 9 orang (9,6%), pendidikan terakhir S1 sebanyak 82 orang (87,2%) dan pendidikan terakhir S2 sebanyak 3 orang (3,2%).

d. Distribusi Responden berdasarkan Masa kerja

Penyajian data berdasarkan masa kerja responden adalah sebagai berikut:



Tabel 5.5
Distribusi Responden berdasarkan Masa Kerja Karyawan pada
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang
Makassar

Masa Kerja	Frekuensi	
	n	%
<5 tahun	49	52,1
≥5 tahun	45	47,9
Total	94	100

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5.5 tentang distribusi responden berdasarkan masa kerja, menunjukkan bahwa dari 94 responden diperoleh responden memiliki masa kerja <5 tahun sebanyak 49 orang (52,1%) dan ≥5 tahun sebanyak 45 orang (47,9%).

e. Distribusi Responden berdasarkan Stres Kerja

Stres kerja responden dikelompokkan menjadi 3 kategori, yaitu ringan jika jumlah skor total mean <10, sedang jika skor total mean 10-24, dan berat jika skor total mean >24. Penyajian data berdasarkan distribusi responden menurut stres kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.6
Distribusi Responden berdasarkan Stres Kerja Karyawan pada
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang
Makassar

Stres Kerja	Frekuensi	
	n	%
Ringan	15	16,0
Sedang	61	64,9
Berat	18	19,1
Total	94	100

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5.6 tentang distribusi responden berdasarkan tingkat stres kerja, menunjukkan bahwa dari 94 responden diperoleh



responden yang mengalami stres kerja ringan sebanyak 15 orang (16,0%), stres kerja sedang sebanyak 61 orang (64,9%) dan stres kerja berat sebanyak 18 orang (19,1%).

f. Distribusi Responden berdasarkan Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja responden dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu baik jika jumlah skor total mean ≥ 10 , dan kurang baik jika skor total mean < 10 . Penyajian data berdasarkan distribusi responden menurut produktivitas kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.7
Distribusi Responden berdasarkan Produktivitas Kerja
Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero)
Tbk Kantor Cabang Makassar

Produktivitas Kerja	Frekuensi	
	n	%
Baik	56	59,6
Kurang Baik	38	40,4
Total	94	100

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5.7 tentang distribusi responden berdasarkan umur, menunjukkan bahwa dari 94 responden diperoleh responden yang memiliki produktivitas kerja baik sebanyak 56 orang (59,6%) dan yang memiliki produktivitas kerja kurang baik sebanyak 38 orang (40,4%).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan uji statistik yang digunakan untuk melihat hubungan antara variabel independen yaitu stres kerja dengan



variabel dependen yaitu produktivitas kerja. Adapun hasil analisis ini kemudian disajikan dalam bentuk *crosstab* sebagai berikut:

Tabel 5.8
Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja
Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero)
Tbk Kantor Cabang Makassar

Stres Kerja	Produktivitas Kerja				Total		Hasil Uji Statistik
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Ringan	15	100	0	0,0	15	100	$\rho = 0,001$
Sedang	34	55,7	27	44,3	61	100	
Berat	7	38,9	11	61,1	18	100	
Total	56	59,6	38	40,4	94	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 5.8 dengan jumlah responden 94 responden menunjukkan bahwa persentase yang mengalami stres kerja ringan dengan produktivitas kerja baik sebanyak 15 orang (100%), stres kerja sedang dengan produktivitas kerja baik sebanyak 34 orang (55,7%) dan stres kerja berat dengan produktivitas kerja baik sebanyak 7 orang (38,9%). Sedangkan persentase yang mengalami stres kerja ringan dengan produktivitas kerja kurang baik sebanyak 0 orang (0,0%), stres kerja sedang dengan produktivitas kerja kurang baik sebanyak 27 orang (44,3%), dan stres kerja berat dengan produktivitas kerja kurang baik sebanyak 11 orang (61,1%).

Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai $\rho = 0,001$ ($\rho < 0,05$), ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Disimpulkan

bahwa stres kerja memiliki hubungan dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.



C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Adapun pembahasan dari hasil analisis data variabel-variabel penelitian dinarasikan sebagai berikut:

1. Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang dapat memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres kerja akan menjadi *nervous* (takut) dan kekhawatiran yang berlebihan. Mereka sering menjadi marah-marah, mudah agresif, tidak dapat tenang, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Susilo & Wahyudin, 2020). Sedangkan menurut Worang & Dotulong (2017), stres kerja adalah reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang.

Stres kerja yang dialami karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar didukung dari hasil perhitungan tiap indikator stres kerja. Terdapat enam indikator yang menunjukkan bahwa karyawan bank mengalami stres kerja pada setiap kategori yaitu ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja kuantitatif berlebih, beban kerja kualitatif berlebih, pengembangan karir, dan tanggung jawab.

Stres kerja responden dikelompokkan ke dalam 3 kategori, yaitu ringan <10 , sedang $10-24$, dan berat >24 . Adapun berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil pengukuran stres kerja menggunakan kuesioner



Survei Diagnostik Stres (SDS) diperoleh hasil distribusi responden dari 94 responden, terdapat 15 responden (16,0%) yang termasuk kategori stres kerja ringan, 61 responden (64,9%) yang termasuk kategori stres kerja sedang, dan 18 responden (19,1%) yang termasuk kategori stres kerja berat. Dengan demikian, stres kerja yang dialami terbanyak oleh karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar ialah stres kerja kategori sedang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Murni dkk (2019) pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh yang mengalami stres kerja level ringan sebanyak 2 orang (3,64%), stres kerja level sedang sebanyak 28 orang (50,9%), dan stres kerja level berat sebanyak 25 orang (45,4%). Dengan demikian, stres kerja yang dialami karyawan dengan level terbanyak ialah level sedang. Sehingga dapat dinyatakan bahwa karyawan terbukti mengalami tingkat stres yang berarti.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arisandhi (2017) pada pegawai TUK PG. Kebon Agung Malang yang mengalami stres kerja dengan kategori berat sebanyak 5 orang (7,6%), stres kerja dengan kategori sedang sebanyak 54 orang (81,8%), dan stres kerja dengan kategori ringan sebanyak 7 orang (10,6%). Dengan demikian, stres kerja yang dialami pegawai dengan kategori terbanyak ialah kategori sedang. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pegawai terbukti mengalami tingkat stres yang berarti.



Salah satu hasil temuan peneliti adalah terdapat seorang karyawan bank yang merasa bosan dengan pekerjaan yang ada dikarenakan pekerjaan yang diterimanya cukup sedikit sehingga ia memiliki banyak waktu yang luang. Hal ini tentunya berhubungan dengan faktor pekerjaan, dimana jumlah pekerjaan yang diterima oleh setiap pekerja terlalu banyak atau terlalu sedikit. Pekerjaan yang terlalu banyak akan membuat karyawan bank kelelahan dan pekerjaan yang dihasilkan pastinya kurang maksimal, sedangkan pekerjaan yang diterima karyawan bank bila terlalu sedikit, maka mengakibatkan kebosanan yang dirasakan oleh karyawan bank. Bila dilihat dari dinamika pekerjaan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar bersifat fluktuatif. Artinya dapat terjadi hari yang penuh dengan pekerjaan menumpuk dan mengakibatkan lembur, sedangkan di hari lainnya pekerjaan jumlahnya sedikit sehingga dalam satu hari kerja pun akan banyak waktu luang.

Temuan lain yang berhubungan dengan fenomena lapangan dari hasil penelitian adalah terdapat seorang karyawan bank yang merasakan sulitnya untuk mendapatkan promosi naik jabatan. Padahal bila dilihat dari pengalaman kerja sudah banyak karena sudah bekerja lebih dari 5 tahun. Karyawan bank ini merasakan sulitnya untuk dapat promosi naik jabatan bila hanya mengandalkan pengalaman atau lamanya bekerja saja.

Hal ini juga disebabkan karena karyawan bank dalam suatu unit ada banyak sedangkan saat terdapat salah satu jabatan kosong banyak



karyawan bank yang ingin dan berminat untuk mengisi jabatan itu, sehingga persaingan yang dirasakan akan semakin ketat.

Faktor lain yang dapat menyebabkan stres kerja berdasarkan hasil penelitian ialah terdapat jarak hubungan atasan dengan karyawan bank. Temuan lapangannya ialah bahwa terdapat karyawan bank yang merasa canggung saat bertemu dengan atasan atau saat sedang berpapasan dengan atasan, karena hasil penelitian ini terjadi pada karyawan bank yang masa kerjanya <5 tahun. Karyawan bank yang baru ini masih fokus mendalaminya pekerjaannya agar menghasilkan kinerja yang baik pula saat pertama masa kerja. Dibutuhkan waktu untuk membiasakan diri saat bertemu atasan tanpa rasa canggung tetapi masih dalam batas profesionalitas dan menghormatinya selayaknya seorang atasan yang memang wajib dihormati.

Dari beberapa penyebab di atas memang benar ditemui sejumlah karyawan bank yang mengalami stres kerja, tetapi stres kerja yang dimiliki mayoritas karyawan bank ini berada pada kategori sedang dan kategori sedang ini berarti belum bisa dijadikan acuan untuk menilai karyawan bank ini dalam gangguan ataupun tidak. Dapat dibenarkan bahwa stres kerja ini ada tetapi dalam skala yang masih relatif sedang, jadi tidak akan begitu mempengaruhi para karyawan bank untuk menghasilkan kinerja yang paling optimal. Stres kerja yang sedang dapat

ditanggulangi dengan beberapa cara, salah satunya ialah rekreasi, dimana rekreasi memang terbukti bisa meminimalisir hilangnya kepenatan



bekerja. Selain itu, menurut Muis (2003), dipandang perlu adanya peningkatan fasilitas-fasilitas yang mendukung pekerjaan seperti ruang istirahat yang memadai pekerjaan sehingga dapat beristirahat dengan baik, serta sarana rekreasi seperti ruang baca lengkap dengan bacaannya, ruang musik atau ruang untuk menonton televisi, dan lain-lain. Hal ini semua dimaksudkan untuk mengurangi ketegangan sekaligus menghilangkan kejenuhan pada saat pekerja menjalankan tugas.

2. Produktivitas Kerja

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi adalah produktivitas kerja. Produktivitas kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari sisi lain produktivitas kerja merupakan pemanfaatan atau penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Produktivitas kerja yang baik merupakan cerminan karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya dan akan memenuhi semua kewajibannya sebagai karyawan (Nugroho, 2018).

Produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar didukung dari hasil perhitungan tiap indikator produktivitas kerja. Terdapat enam indikator yang menunjukkan bahwa karyawan bank memiliki produktivitas kerja pada setiap kategori yaitu kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi.



Produktivitas kerja responden dikelompokkan ke dalam 2 kategori, yaitu baik ≥ 10 dan kurang baik < 10 . Adapun berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil pengukuran produktivitas kerja menggunakan kuesioner produktivitas kerja diperoleh hasil distribusi responden dari 94 responden, terdapat 56 responden (59,6%) yang memiliki produktivitas kerja yang baik dan 38 responden (40,4%) yang memiliki produktivitas kerja yang kurang baik. Dengan demikian, mayoritas karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar memiliki produktivitas kerja baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Safitri & Gilang (2020), mayoritas karyawan pada PT. Telkom Witel Bekasi memiliki produktivitas kerja baik. Hal ini dikarenakan karyawan PT. Telkom Witel Bekasi memiliki motivasi kerja yang tinggi dan terpuaskan dalam bekerja dan akan bekerja dengan penuh konsentrasi, menghindari kemangkiran, sehingga kinerja dan produktivitas kerja mereka meningkat.

Produktivitas kerja merupakan sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktivitas kerja mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*). Dengan kata lain, produktivitas kerja memiliki dua dimensi. Dimensi pertama adalah



efektivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Dimensi kedua yaitu efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan *input* dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan (Sambur, dkk., 2017).

3. Hubungan Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan yaitu stres kerja. Stres kerja merupakan aspek alamiah yang tidak dapat dihindari di dalam kehidupan karyawan. Stres dapat terjadi dalam setiap jajaran yang ada di dalam perusahaan, baik pekerja, staf maupun pimpinan perusahaan. Stres pada pekerjaan dapat ditimbulkan oleh kondisi-kondisi di lingkungan kerja, kondisi-kondisi lain di luar lingkungan kerja, maupun dari diri pribadi seseorang (Saputri, 2012). Sedangkan menurut Jewel & Siegall (2008), stres kerja merupakan suatu keadaan tidak menyenangkan atau tertekan yang berhubungan dengan faktor-faktor dalam pekerjaan yang saling mempengaruhi dan mengubah keadaan psikologis, dan fisiologis karyawan.

Masalah stres kerja mudah ditemukan pada karyawan bank, oleh karena karyawan bank memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar. Stres kerja disebabkan adanya tugas yang terlalu banyak. Stres kerja dapat muncul bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia. Selain itu stres kerja juga terjadi karena terhambatnya promosi jabatan, penilaian



staf sama sekali kurang optimal, penghargaan (*reward*) kepada karyawan yang berprestasi tidak pernah ada dan ketidaksesuaian jenjang pendidikan atau keahlian dengan tugas yang dibebankan kepada karyawan (Amriana, 2019).

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang dapat menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang dapat memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Rivai & Sagala, 2013).

Setiap kondisi pekerjaan hampir bisa menyebabkan stres, tergantung pada reaksi karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Harrisma & Andre (2013), didapatkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi stres kerja karyawan, maka semakin rendah produktivitas kerja.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $\rho = 0,001$ ($\rho < 0,05$), ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Disimpulkan bahwa stres kerja memiliki hubungan dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Jika menyimpulkan secara langsung hasil wawancara kepada responden bahwa karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar rata-rata mengalami stres kerja, namun masih bisa dikendalikan, dalam hal ini stres kerja sedang, dan juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja



mereka semasa kerja, dalam hal ini mereka masih dapat menciptakan produktivitas kerja yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Zuhroh dkk (2017) pada pegawai pabrik dimana hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* memperoleh nilai $\rho = 0,001$ ($\rho < 0,05$) sehingga dinyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pabrik "X". Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa jika karyawan mengalami stres kerja dalam pekerjaannya, maka dapat menurunkan produktivitas kerja bagi perusahaan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Sunarto (2019) pada karyawan PT. Bank Mandiri Cluster Cilegon I dimana hasil uji statistik menggunakan analisis koefisien korelasi memperoleh nilai r sebesar 0,60 atau terletak pada 0,60 – 0,799 yang menunjukkan hubungan antara variabel stres kerja dan variabel produktivitas kerja adalah kuat. Lalu berdasarkan hasil uji signifikansi (hipotesis), diperoleh nilai t_{hitung} (5,95) > t_{tabel} (1,670), artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja.

Berbagai jenis stres kerja pada dasarnya disebabkan atas rasa tidak mengerti pekerja akan keterbatasannya, yang pada akhirnya menimbulkan konflik, frustrasi, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe dasar stres. Setiap kondisi pekerjaan dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi pekerja bagaimana menghadapinya. Stres kerja



dapat membantu atau merusak produktivitas kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres kerja yang dialami (Tanjung & Harris, 2018).

Jika tidak ada stres kerja, tantangan kerja juga tidak ada dan produktivitas kerja cenderung menurun, sejalan dengan meningkatnya stres kerja (dalam hal ini stres kerja sedang), maka produktivitas kerja cenderung baik karena stres kerja dalam kategori sedang dapat membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja. Apabila stres kerja terlalu berat, maka produktivitas kerja cenderung menurun karena stres kerja mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu mengambil keputusan, dan perilakunya menjadi tidak menentu (Tanjung & Harris, 2018).

Stres yang dialami oleh karyawan bank dapat berkembang ke arah positif yaitu stres dapat menjadi kekuatan positif bagi karyawan bank. Adanya dorongan yang tinggi untuk berprestasi membuat makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktivitas kerjanya (Widiana, 2011). Akan tetapi, stres kerja juga dapat berkembang ke arah negatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sutrisna (2010), stres kerja yang dihadapi karyawan bank berhubungan dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja dan kecenderungan mengalami kecelakaan. Demikian pula, jika banyak diantara tenaga kerja di dalam

organisasi atau perusahaan mengalami stres kerja, maka produktivitas kerja dan kesehatan organisasi akan terganggu.



Harapan semua karyawan pada dasarnya yang berada dalam organisasi atau perusahaan adalah dapat menghasilkan produktivitas kerja yang baik dan optimal sehingga mampu memperlancar jalannya roda organisasi atau perusahaan serta memberikan kepuasan kerja bagi karyawan tersebut. Salah satu yang dilakukan adalah dengan cara mampu mengendalikan stres kerja dan tekanan kerja yang ada, serta mampu memanfaatkan stres kerja tersebut sebagai sarana dan motivasi untuk memperbaiki setiap kegagalan yang dialami, meningkatkan kompetensi kerja dan kualitas serta kuantitas kerja yang dihasilkan (Amrianah, 2019).

D. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian ini, yaitu:

1. Rata-rata hasil penelitian untuk stres kerja masih kurang yang menggunakan 3 kategori (ringan, sedang, dan berat) jadi untuk mencari lebih banyak penelitian yang sejalan atau sebelumnya masih sedikit.
2. Rata-rata hasil penelitian untuk produktivitas kerja juga masih kurang yang menggunakan 2 kategori (baik dan kurang baik), jadi untuk mencari lebih banyak penelitian yang sejalan atau sebelumnya masih sedikit.
3. Penelitian ini tidak semua indikator dari variabel stres kerja dan variabel produktivitas kerja diukur sehingga bisa saja ada kemungkinan yang tidak diteliti menjadi penyebab utama dari stres kerja dan produktivitas kerja

yang dialami dan dimiliki karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil stres kerja menunjukkan bahwa karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar yang mengalami stres kerja kategori ringan (<10) sebanyak 15 responden (16,0%), stres kerja kategori sedang (10-24) sebanyak 61 responden (64,9%), dan stres kerja kategori berat (>24) sebanyak 18 responden (19,1%).
2. Hasil produktivitas kerja menunjukkan bahwa karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar yang memiliki produktivitas kerja baik (≥ 10) sebanyak 56 responden (59,6%) dan produktivitas kerja kurang baik (<10) sebanyak 38 responden (40,4%).
3. Ada hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar dengan nilai $\rho = 0,001$.

B. Saran



Berdasarkan hasil penelitian tentang “Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar” peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk Karyawan Bank

- a. Untuk meminimalisir stres kerja, sebaiknya karyawan bank diberikan sedikit waktu untuk *refreshing* atau bersantai sejenak, semisal melakukan relaksasi. Selain itu, dengan mengubah pola kerja, dapat membuat karyawan bank merasa bahwa pekerjaan mereka dalam sehari dapat menjadi bermanfaat, sehingga tidak ada penambahan waktu. Kemudian, sebaiknya mengatur jumlah karyawan bank yang ditetapkan dalam setiap bagian pekerjaannya supaya tidak adanya persaingan antar karyawan. Dan yang terakhir, dengan membuat hubungan antara atasan dan karyawan bank tidak merasa canggung, maka diperlukannya keterbukaan antar atasan dan karyawan bank agar komunikasi dapat berjalan dengan baik.
- b. Untuk meningkatkan produktivitas kerja, sebaiknya karyawan selalu berusaha untuk meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, dan melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien, karyawan harus meningkatkan mutu yang sudah dimiliki, selalu disiplin dalam melakukan pekerjaan, datang tepat waktu, dan meningkatkan inovasi atau keterampilan yang sudah dimiliki.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data dasar untuk melakukan penelitian berikutnya, dan untuk penelitian selanjutnya



diharapkan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja pada karyawan bank.



DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur. (2010). *Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian: Bahan Belajar Mandiri Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Amalia, dkk. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisma*. Volume 4.
- Amelia, Reza. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Padang). *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Jurusan Manajemen. Universitas Andalas, Padang. Volume 1. Nomor 1. Halaman 1 – 18.
- Amirullah, Firdaus. (2016). Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Trijaya Pratama Futures Makassar. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar.
- Amriana, Herlina. (2019). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Bank Sulselbar Cabang Barru. *Meraja Journal*. Volume 2. Nomor 1. Halaman 13-34.
- Andini, Winy. (2020). Implementasi Prestasi Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Naskah Publikasi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Andriani, Dian, dkk. (2020). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja pada PT. Tirta Investama Airmadidi (Aqua). *Jurnal EMBA* Volume 8. Nomor 1. Halaman 2075-2084.
- Anoraga, Panji. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anwar, Shabri Shaleh. (2014). Tanggung Jawab Pendidikan dalam Perspektif Psikologi Agama. *Jurnal Ilmiah Psikologi*. STIT Ar-Risalah Indragiri Hilir, Kateman. Volume 1. Nomor 1. Halaman 11 – 21.
- Aprilyanti, S. (2017). Pengaruh Usia dan Masa Kerja terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*.

Komang, dkk. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu



- Azizah, Jihhan Aviv. (2018). Hubungan Antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Perawat di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo Tahun 2018. *Skripsi Sarjana*. Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan. Program Studi Kesehatan Masyarakat. Stikes Bhakti Husada Mulia, Madiun.
- Badri, Riskha Ariane (2012). Manajemen Stres Kerja pada Beberapa Karyawan dan Buruh PT. Monier Tangerang. *Tesis*. Fakultas Psikologi. Program Studi Terapan. Universitas Indonesia, Depok.
- Bisen & Priya. (2010). *Industrial Psychology*. New Delhi: New Age International.
- Cox & Macay. (1978). *Stress*. London: The Macmillan Press Limited.
- Daswati. (2009). *Pengembangan Kepribadian Pegawai dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Palu: Fisip Untad.
- Davis & John Newstorm. (1985). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Davis, dkk. (2008). *Relaxation and Stress Reduction Workbook 6th Edition*. Oakland: New Harbinger Publications.
- Dessy. (2008). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja pada Karyawan. *Skripsi Sarjana*. Program Studi Psikologi. Fakultas Psikologi. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Dewi, A. A. Ayu Candra Tri Bhuana & Desak. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bangun Bali Utama Denpasar. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 6. Nomor 2. Halaman 1-24.
- Ekundayo, Job Ayodele. (2014). Occupational Stress and Employees Productivity in The Workplace. *Jurnal Internasional Penelitian Sains dan Pendidikan*. Volume 7. Nomor 2. Halaman 157 – 165.
- Fahmi, Ijal. (2017). Pengaruh Sumber-sumber Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*. Volume 1. Nomor 1. Halaman 59 –



- Gaol, Jimmy. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: Kompas Garamedika.
- Gibson, James & Donnelly. (2005). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (Jilid 1 -8/E)*. Bandung: Binarupa Aksara.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Yogyakarta: BPF.
- Hakim, Lukman & Eko Sugiyanto. (2017). Manajemen Stres Kerja Pengusaha untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan di Industri Batik Laweyan Surakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 2. Nomor 1. Halaman 45 – 61.
- Harrisma, Okta Wisudawati & Andre Dwijanto Witjaksono. (2013). Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 1. Nomor 2. Halaman 650 – 662.
- Hendiyansyah. (2010). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Karyawan PT. Sinar Antjol Tangerang). *Skripsi Sarjana*. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hertanto, Eko. (2017). Kuesioner Produktivitas Kerja Pegawai. *Research Review of Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Indarwati. (2018). Gambaran Stres Mahasiswa Tingkat Akhir dalam Penyusunan Skripsi di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar.
- Jewell, & Siegall. (2008). *Psikologi Industri Organisasi Modern Edisi 2*. Terjemahan Pudjaatmaka & Meitasan. Jakarta: Arcan.
- Juwita, Krstin & Devy Arintika. (2018). Dampak Konflik Peran pada Stres dan Kepuasan Kerja Karyawan (*Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Job Stress* in PT. Jombang Intermedia Pers (Jawa Pos RADAR JOMBANG)). *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. Volume 4. Nomor 2. Halaman 99-113.
- Kusumaiati. (2010). Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Humaniora*. Volume 1. Nomor 2. Halaman 792–800.



Proy, dkk. (2017). Pengaruh Konflik Kerja dan Tanggung Jawab Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Papua Pusat Jayapura Kota Provinsi Papua. *Jurnal EMBA*. Volume 5. Nomor 3. Halaman 4195-4204.

- Lubis. (2017). *Hubungan Paparan Intensitas Getaran Mesin dengan Gejala Carpal Tunnel Syndrome pada Operator Alat Berat Pembangunan Jalan Tol MKTT di PT. PP Persero Teluk Mengkudu Tahun 2017. Skripsi Sarjana*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Lutfiyah. (2011). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja pada Polisi Lalu Lintas. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Yogyakarta: Andi.
- Makarim, Muhammad Harfiansyah. (2018). Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang BRI Sleman. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manik, Sudarmin & Nova Syafrina. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan pada Bank Danamon Simpan Pinjam. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Volume 3. Nomor 1. Halaman 49-60.
- Muis, Masyitha. (2003). Analisis Hubungan antara Stresor Kerja dengan Timbulnya Psikopatologi Petugas Pemadam Kebakaran Jakarta Timur. *Tesis*. Program Studi Kedokteran Kerja. Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran. Universitas Indonesia, Depok.
- Muliana, Vina A. (2017). 10 Negara dengan Penduduk Paling Produktif di Dunia. *Artikel Liputan6com*.
- Munandar. (2014). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Murni, Siti Wahyu, dkk. (2019). Identifikasi Masalah Stres Kerja Karyawan dan Upaya Penanggulangannya (Studi pada PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh). *Jurnal Bimbingan Konseling Universitas Syiah Kuala*. Volume 4. Nomor 1. Halaman 1-8.
- Munandar. (2008). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Diantara Peluang dan Tantangan*. Jakarta: Lipi Press.



Nasron, Nasron, & Tri Bodroastuti. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. Mazuvo Indo). *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*.

Notoatmodjo, Soekidji. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nugroho, Agung. (2018). Analisis Produktivitas Kerja Karyawan *Outsourcing* pada PT. Siantar Putra Mandiri. *Jurnal Analisis Produktivitas*.

Nur'aeni & Miftahulhidaya Sudirman. (2019). Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*. Volume 3. Nomor 1. Halaman 1-16.

Nurdiawati, Ela & Nina Atiatunnisa. (2018). Hubungan Stres Kerja Fisiologis, Psikologis, dan Perilaku dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Kesehatan Faletahan*. Volume 5. Nomor 3. Halaman 118 – 124.

Nursetyaningsih, Dwi Putri. (2015). Hubungan Tuntutan Tugas, Tuntutan Peran, dan Tuntutan Antar Pribadi dengan Stres Kerja pada Perawat di Bagian IGD Rumah Sakit Haji Kota Makassar. *Skripsi Sarjana*. Program Studi Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar.

Palmer. & Cooper. (2007). *How to Deal with Stress (2nd Edition)*. United Kingdom: Kogan Page.

Patria, Rifki. (2016). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Kap di Pekanbaru Padang dan Batam). *Jurnal JOM FEKOM*. Volume 3. Nomor 1. Halaman 881-895.

Pratama, Abdul Aziz Nugraha & Aprina Wardani. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Volume 8. Nomor 2. Halaman 119-129.

Gigih. (2017). Strategi dan Interaksi Industri Perbankan Konvensional dan Syariah Pasca *Asean Economic Community (AEC)* di Indonesia: Antesa *Analytic Hierarchy Process* dan *Game Theory*. *E-jurnal Spirit Pro patria*. Volume 3. Nomor 2. Halaman 190-202.



- Putri, Gadis Wiisudawati Yunia & Abdul Rohim Tualeka. (2014). Hubungan antara Stres Kerja dengan Tingkat Produktivitas Tenaga Kerja di CV. "X". *The Indonesian Journal of Occupational Safety, Health, and Environment*. Volume 1. Nomor 1. Halaman 144 – 154.
- Rahmawati, Vina. (2017). Hubungan antara Pemaafan dan Stres Kerja pada Karyawan Generasi di Bank X. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Rasmun. (2004). *Stress Koping dan Adaptasi*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Rianto, dkk. (2020). Ancaman Pola Perilaku Finansial Teknologi terhadap Eksistensi Industri Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*. Volume 16. Nomor 1. Halaman 27-32.
- Rivai, Veitzal & Deddy Mulyadi. (2010). *Kepemimpinan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rivai, Veitzal & Ella Jauvani Sagala. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins. (2006). *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jilid I dan II. Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Rosaputri, Rizki. (2012). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stres Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates). *Skripsi Sarjana*. Fakultas Ekonimika dan Bisnis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Safitri, Amelia Eka & Alini Gilang. (2020). Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Bekasi. *Jurnal Ecodemica*. Volume 3. Nomor 2. Halaman 170-180.
- Saifullah, Encep, dkk. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja. *Jurnal AKADEMIKA*. Volume 15. Nomor 2. Halaman 117 – 124.



Monica, dkk. (2014). Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Karyawan PT. Tirta Investama Airmadidi. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*.

- Sambur, Pungky, dkk. (2017). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Penempatan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Dinas Kebudayaan Daerah Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*. Volume 5. Nomor 2. Halaman 371-379.
- Samosir, & Syahfitri. (2008). Faktor Penyebab Stres Kerja Pustakawan pada Perpustakaan. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Volume 4. Nomor 2. Halaman 60 – 69.
- Sani, Fathnur. (2016). *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental* Yogyakarta: Deepublish.
- Saputri, Neti Edyun. (2012). Hubungan Antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan. *Naskah Publikasi*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Schuller, & Jackson (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Abad ke-21*. Edisi keenam. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2003). *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Bandung: Bumi Aksara.
- Siregar, Reza Akbar. (2013). Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara, Medan.



Andriyani. (2004). Hubungan Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Psikologi. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

- Soewondo. (2010). *Manajemen Stres Dengan Relaksasi Progresif*. Depok: Tidak Diterbitkan.
- Sorongon, Junike, dkk. (2018). Hubungan Antara Stres Kerja dan Upah dengan Produktivitas Kerja pada Pegawai di Dinas Kesehatan Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 7. Nomor 5. Halaman 1 – 8.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Gava Medika.
- Sunarto, A. (2019). Hubungan Stres Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri Cluster Cilegon I. *Jurnal Semarak*. Volume 2. Nomor 3. Halaman 1-9.
- Susilo, Yohanes Herman & Wahyudin. (2020). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (*Influence of Work Conflict and Work Stress on Employee Performance*). *Jurnal EKOMABIS (Ekonomi dan Manajemen Bisnis)*. Volume 1. Nomor 1. Halaman 45–58.
- Sutrisna, Endi. (2010). Pengaruh Stres terhadap Kinerja. *Jurnal Penelitian*.
- Sutrisno, Edi (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edi (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syamsuddin, dkk. (2020). Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di IAIN Kendari. *Jurnal Shautut Tarbiyah*. Volume 26. Nomor 2. Halaman 140-156.
- Tanjung, Misran & Harris Hutagalung. (2018). Pengaruh Faktor Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Aido Mini Plaza Sibolga. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. Volume 1. Nomor 1. Halaman 2614–3259.
- Trianita, Mery. (2007). *Pengaruh Stres Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama BPD Sumatera Barat*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Andalas, Padang.

Ahmad, dkk. (2011). *Work Stress Experienced by The Teaching Staff of University of The Punjab*. Pakistan: Antecedents and Consequences.



- Wahyuni, Dwi & Ika Ruhana. (2014). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PT. Astra Internasional, Tbk Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Volume 8. Nomor 1. Halaman 1-10.
- Wardhana. (2018). Stres Kerja: Penyebab, Dampak, dan Solusinya (Studi Kasus pada Karyawan NET. Yogyakarta). *Tesis*. Fakultas Ekonomi. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Wibowo. (2017). *Perilaku dalam Organisasi*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Widiana, Lisa Rose. (2011). Hubungan Stress dengan Produktivitas Tenaga Kerja Wanita Bagian Linting Rokok di PT. Djitoe Indonesia Tobacco Surakarta. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Kedokteran. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Worang, Repi & Dotulong. (2017). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado Sarapung. *Jurnal Emba*. Volume 5. Nomor 2. Halaman 3038-3047.
- Yusuf, Arif. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Canter For Academic Publishing Service.
- Zuhroh, Fatimatuz, dkk. (2017). Hubungan Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Pegawai Pabrik. *Jurnal Keperawatan*. Volume 5. Nomor 1. Halaman 19-24.



LAMPIRAN



Optimization Software:
www.balesio.com

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Saya Nuraenun Lukman, merupakan mahasiswa semester akhir dari Jurusan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir, bersama ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai **“Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”**. Adapun hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir pada Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.

Peneliti memahami waktu saudara/i sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti juga berharap kesediaan saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap dan benar kuesioner yang terlampir. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan saudara/i telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Peneliti,

Nuraenun Lukman



A. Karakteristik Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : <30 tahun ≥30 tahun
4. Pendidikan Terakhir : SMA S1 S2
5. Masa kerja : <5 tahun ≥5 tahun
6. Unit Kerja :

B. Survei Diagnosis Stres

Kuesioner berikut ini dirancang untuk mengetahui sejauh mana berbagai kondisi hidup yang sifatnya sangat pribadi menjadi sumber stres bagi Anda. Untuk setiap pertanyaan Anda harus menyebutkan seringnya (frekuensi) kondisi yang dimaksud itu menjadi sumber stres. Tulislah disamping pada setiap pertanyaan tersebut dalam angka yang sesuai (1–7) yang Anda anggap paling tepat untuk menilai seberapa seringnya kondisi tersebut menjadi sumber stres bagi Anda.

Tulis Angka :

- Bila kondisi yang diuraikan *tidak pernah* menimbulkan stres (1)
- Bila kondisi itu *jarang sekali* menimbulkan stres (2)
- Bila kondisi itu *jarang* menimbulkan stres (3)
- Bila kondisi itu *kadang-kadang* menimbulkan stres (4)
- Bila kondisi itu *sering* menimbulkan stres (5)
- Bila kondisi itu *sering sekali* menimbulkan stres (6)
- Bila kondisi itu *selalu* menimbulkan stres (7)

1. Tujuan tugas-tugas dan pekerjaan saya tidak jelas.	
2. Saya mengerjakan tugas-tugas atau proyek-proyek yang tidak perlu.	
Saya harus membawa pulang pekerjaan ke rumah setiap sore hari atau akhir pekan agar dapat mengejar waktu.	
Tuntutan-tuntutan mengenai mutu pekerjaan terhadap saya keterlalu.	



22. Organisasi mengharapkan saya melebihi keterampilan dan/atau kemampuan yang saya miliki.	
23. Saya hanya mempunyai sedikit kesempatan untuk berkembang dan belajar pengetahuan dan keterampilan baru dalam pekerjaan saya.	
24. Tanggung jawab saya dalam organisasi ini lebih mengenai orang daripada barang.	
25. Saya tidak mengerti bagian yang diperankan pekerjaan saya dalam memenuhi tujuan organisasi keseluruhan.	
26. Saya menerima permintaan-permintaan yang saling bertentangan dari satu orang atau lebih.	
27. Saya merasa bahwa saya betul-betul tidak punya waktu untuk istirahat berkala.	
28. Saya kurang terlatih dan/atau kurang pengalaman untuk melaksanakan tugas-tugas saya secara memadai.	
29. Saya merasa mandeg dalam karir saya.	
30. Saya bertanggung jawab atas hari depan (karir) orang lain.	

C. Kuesioner Produktivitas Kerja

Kuesioner berikut ini dirancang untuk mengetahui sejauh mana tingkat produktivitas kerja Anda. Untuk setiap pertanyaan Anda harus menyebutkan seringnya (frekuensi) kondisi yang dimaksud itu menjadi sumber produktivitas kerja. Tulislah disamping pada setiap pertanyaan tersebut dalam angka yang sesuai (1–5) yang Anda anggap paling tepat untuk menilai seberapa seringnya kondisi tersebut menjadi sumber produktivitas kerja bagi Anda.

Tulis Angka :

Bila kondisi yang diuraikan *sangat tidak setuju* menimbulkan produktivitas (1)

Bila kondisi yang diuraikan *tidak setuju* menimbulkan produktivitas (2)



- Bila kondisi yang diuraikan *ragu-ragu* menimbulkan produktivitas (3)
- Bila kondisi yang diuraikan *setuju* menimbulkan produktivitas (4)
- Bila kondisi yang diuraikan *sangat setuju* menimbulkan produktivitas (5)

1. Saya kurang mampu menyelesaikan tugas dengan baik.	
2. Saya melakukan pekerjaan dengan maksimal.	
3. Pekerjaan dan tugas yang diberikan pada atasan sesuai dengan kemampuan saya.	
4. Kemampuan yang kurang sangat mempengaruhi produktivitas kerja.	
5. Saya melakukan pekerjaan dengan serius.	
6. Saya berusaha untuk meningkatkan hasil pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.	
7. Saya selalu meningkatkan mutu pada hasil pekerjaan.	
8. Saya selalu disiplin dalam melakukan tugas.	
9. Saya tidak memikirkan cara bagaimana hasil kerja menjadi lebih baik.	
10. Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan target yang sudah ditentukan.	
11. Saya menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.	
12. Saya selalu berkreaitivitas dalam menjalankan tugas.	
13. Saya mengaplikasikan keterampilan yang dimiliki dalam melakukan pekerjaan.	
14. Tugas yang saya lakukan memerlukan keterampilan yang tinggi.	
15. Standar kualitas kerja yang ditentukan Bank dapat saya capai dengan baik.	
Saya berusaha untuk meningkatkan kualitas hasil kerja.	



17. Saya melakukan tugas dengan standar waktu yang ditentukan Bank.
18. Saya melakukan pekerjaan dengan meningkatkan hasil kerja dengan tepat waktu.
19. Saya melakukan pekerjaan dengan waktu yang efisiensi.



Lampiran 2. Contoh Cara Skoring Kuesioner Stres Kerja dan Produktivitas Kerja

A. Skoring Kuesioner Stres Kerja

1. Ambiguitas Peran

$$= 1 + 7 + 13 + 19 + 25 \rightarrow \text{nomor pernyataan pada SDS}$$

$$= 1 + 1 + 4 + 1 + 4 \rightarrow \text{angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-7)}$$

$$= 11$$

2. Konflik Peran

$$= 2 + 8 + 14 + 20 + 26 \rightarrow \text{nomor pernyataan pada SDS}$$

$$= 1 + 1 + 2 + 4 + 4 \rightarrow \text{angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-7)}$$

$$= 12$$

3. Beban Kerja Kuantitatif Berlebih

$$= 3 + 9 + 15 + 21 + 27 \rightarrow \text{nomor pernyataan pada SDS}$$

$$= 1 + 1 + 7 + 5 + 7 \rightarrow \text{angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-7)}$$

$$= 21$$

4. Beban Kerja Kualitatif Berlebih

$$= 4 + 10 + 16 + 22 + 28 \rightarrow \text{nomor pernyataan pada SDS}$$

$$= 1 + 3 + 7 + 7 + 1 \rightarrow \text{angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-7)}$$

$$= 19$$

5. Pengembangan Karir

$$= 5 + 11 + 17 + 13 + 29 \rightarrow \text{nomor pernyataan pada SDS}$$

$$= 1 + 2 + 1 + 4 + 7 \rightarrow \text{angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-7)}$$

$$= 15$$

6. Tanggung Jawab

$$= 6 + 12 + 18 + 14 + 30 \rightarrow \text{nomor pernyataan pada SDS}$$

$$= 4 + 4 + 4 + 2 + 4 \rightarrow \text{angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-7)}$$

$$= 18$$

$$\text{Total nilai dari setiap indikator} = 11 + 12 + 21 + 19 + 15 + 18$$

$$= 96/6$$

$$= 16 \text{ (Stres Kerja Sedang)}$$



B. Skoring Kuesioner Produktivitas Kerja

1. Kemampuan

= 1 + 2 + 3 + 4 → nomor pernyataan pada kuesioner produktivitas kerja

= 1 + 5 + 4 + 5 → angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-5)

= 15

2. Meningkatkan Hasil yang Dicapai

= 5 + 6 + 7 → nomor pernyataan pada kuesioner produktivitas kerja

= 5 + 5 + 5 → angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-5)

= 15

3. Semangat Kerja

= 8 + 9 + 10 + 11 → nomor pernyataan pada kuesioner produktivitas kerja

= 5 + 1 + 5 + 5 → angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-5)

= 16

4. Pengembangan Diri

= 12 + 13 + 14 → nomor pernyataan pada kuesioner produktivitas kerja

= 5 + 5 + 5 → angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-5)

= 15

5. Mutu

= 15 + 16 → nomor pernyataan pada kuesioner produktivitas kerja

= 3 + 5 → angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-5)

= 8

6. Efisiensi

= 17 + 18 + 19 → nomor pernyataan pada kuesioner produktivitas kerja

= 5 + 5 + 5 → angka yang telah dipilih responden saat mengisi kuesioner (1-5)

= 15

Total nilai dari setiap indikator = 15 + 15 + 16 + 15 + 8 + 15

= 84/6

= 14 (Produktivitas Kerja Baik)



Lampiran 3. Master Tabel

A. Master Tabel Karakteristik Responden, Stres Kerja, dan Produktivitas Kerja

Tanggal Penelitian	No.	Inisial Nama	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja (Tahun)	Unit Kerja	Stres Kerja		Produktivitas Kerja	
								Nilai	Ket.	Nilai	Ket.
31/07/2020	1.	AAIP	P	≥30	S1	≥5	Accounting and Reporting	26	Brt	10	B
31/07/2020	2.	NA	L	<30	S1	<5	Accounting and Reporting	27	Brt	10	B
31/07/2020	3.	R	P	≥30	S1	≥5	Accounting Control Unit	28	Brt	9	KB
31/07/2020	4.	SS	P	≥30	S1	≥5	Claim Debitur	22	Sdg	12	B
31/07/2020	5.	M	P	≥30	S1	≥5	Claim Debitur	23	Sdg	13	B
31/07/2020	6.	MAH	L	<30	S1	<5	Clearing Staff	13	Sdg	12	B
31/07/2020	7.	NH	P	≥30	S1	≥5	Collective	20	Sdg	12	B
31/07/2020	8.	AT	P	≥30	S1	≥5	Commercial Funding	21	Sdg	12	B
31/07/2020	9.	NIF	L	<30	S1	≥5	Commercial Funding	21	Sdg	11	B
31/07/2020	10.	R	P	<30	S1	<5	Commercial Funding	19	Sdg	9	KB
03/08/2020	11.	IDO	P	<30	S1	<5	Commercial Loan Analyst	22	Sdg	9	KB
03/08/2020	12.	RPS	L	<30	S1	<5	Commercial Loan Analyst	22	Sdg	9	KB
03/08/2020	13.	YA	L	<30	S1	<5	Commercial RM	24	Sdg	15	B
03/08/2020	14.	SRS	L	<30	S1	<5	Commercial RM	28	Brt	9	KB
03/08/2020	15.	YEA	L	<30	S1	<5	Commercial RM	29	Brt	9	KB
03/08/2020	16.	A	P	≥30	SMA	≥5	Consumer Funding Marketing	21	Sdg	12	B
03/08/2020	17.	DAR	P	≥30	S1	≥5	Consumer Funding Marketing	20	Sdg	9	KB
03/08/2020	18.	W	P	≥30	S2	<5	Consumer Funding Marketing	20	Sdg	13	B
03/08/2020	19.	CDW	L	<30	S1	<5	Consumer Loan Marketing	22	Sdg	9	KB
03/08/2020	20.	GLA	L	<30	S1	<5	Consumer Loan Marketing	22	Sdg	9	KB
04/08/2020	21.	SMH	P	≥30	SMA	≥5	Consumer Loan Officer	14	Sdg	12	B
04/08/2020	22.	IA	L	≥30	S1	≥5	Consumer Loan Officer	14	Sdg	9	KB
04/08/2020	23.	MDR	P	<30	S1	<5	Consumer Loan Officer	14	Sdg	7	KB
04/08/2020	24.	CMP	P	≥30	S1	≥5	Consumer Loan Service	20	Sdg	12	B
04/08/2020	25.	FK	P	<30	S1	<5	Consumer Loan Service	20	Sdg	15	B
04/08/2020	26.	YFR	P	<30	S1	<5	Consumer Loan Service	19	Sdg	12	B
04/08/2020	27.	A	L	<30	S1	<5	Consumer Loan Service	19	Sdg	13	B
04/08/2020	28.	EMW	P	≥30	S1	≥5	Customer Service	11	Sdg	13	B
04/08/2020	29.	YS	P	≥30	S1	≥5	Customer Service	13	Sdg	7	KB
04/08/2020	30.	CI	P	≥30	S1	≥5	Customer Service	12	Sdg	11	B



05/08/2020	31.	RM	P	≥30	S1	≥5	Customer Service	13	Sdg	8	KB
05/08/2020	32.	AHPS	L	≥30	S1	≥5	Customer Service	13	Sdg	13	B
05/08/2020	33.	I	P	<30	S1	≥5	Customer Service	9	Rgn	14	B
05/08/2020	34.	TS	L	<30	S1	<5	Customer Service	7	Rgn	15	B
05/08/2020	35.	AAA	L	<30	S1	<5	Customer Service	9	Rgn	15	B
05/08/2020	36.	DPM	P	<30	S1	<5	Customer Service	9	Rgn	13	B
05/08/2020	37.	LHW	P	<30	S1	<5	Customer Service	9	Rgn	12	B
05/08/2020	38.	MS	L	<30	S1	<5	Customer Service	8	Rgn	12	B
05/08/2020	39.	NFP	P	<30	S1	<5	Customer Service	7	Rgn	12	B
05/08/2020	40.	NF	P	<30	S1	<5	Customer Service	8	Rgn	14	B
06/08/2020	41.	RA	P	<30	S1	<5	Customer Service	7	Rgn	13	B
06/08/2020	42.	NW	P	≥30	S1	≥5	Customer Service KLKK	9	Rgn	14	B
06/08/2020	43.	H	P	<30	S1	≥5	Customer Service KLKK	8	Rgn	14	B
06/08/2020	44.	ASW	L	≥30	S1	≥5	Customer Service KLKK	8	Rgn	12	B
06/08/2020	45.	ZR	L	<30	S1	<5	Customer Service KLKK	8	Rgn	13	B
06/08/2020	46.	MD	L	<30	S1	<5	Customer Service KLKK	14	Sdg	8	KB
06/08/2020	47.	NID	P	<30	S1	<5	Customer Service KLKK	17	Sdg	7	KB
06/08/2020	48.	AAP	L	<30	S1	<5	Customer Service KLKK	21	Sdg	9	KB
06/08/2020	49.	MA	L	<30	S1	<5	Customer Service KLKK	9	Rgn	12	B
06/08/2020	50.	AM	L	≥30	S1	≥5	Field Collection Team Leader	19	Sdg	12	B
07/08/2020	51.	ARSN	L	≥30	S1	≥5	Field Collection Team Leader	19	Sdg	13	B
07/08/2020	52.	NP	L	≥30	S1	≥5	Field Collection Team Leader	26	Brt	9	KB
07/08/2020	53.	HW	L	≥30	S1	≥5	Field Collection Team Leader	26	Brt	8	KB
07/08/2020	54.	SA	L	<30	S1	≥5	Field Collection Team Leader	24	Sdg	12	B
07/08/2020	55.	F	L	≥30	S1	≥5	Field Collection Team Leader	18	Sdg	13	B
07/08/2020	56.	RP	L	<30	S1	≥5	Field Collection Team Leader	25	Brt	10	B
07/08/2020	57.	ARM	L	<30	S1	<5	Field Collection Team Leader	24	Sdg	9	KB
07/08/2020	58.	VBTP	L	<30	S1	<5	Field Collection Team Leader	24	Sdg	9	KB
07/08/2020	59.	RRA	L	<30	S1	<5	Government Program Sales	15	Sdg	8	KB
07/08/2020	60.	RWH	P	≥30	S1	≥5	Human Capital Support	22	Sdg	8	KB
	61.	WM	L	<30	S1	≥5	Human Capital Support	22	Sdg	7	KB
	62.	FM	L	<30	S1	<5	Loan Administration	24	Sdg	7	KB
	63.	DOH	P	<30	S1	<5	Loan Document	25	Brt	13	B
	64.	MNFI	L	<30	S1	<5	Loan Document	25	Brt	13	B
	65.	MRT	L	<30	S1	≥5	Logistic Support	25	Brt	12	B
	66.	AJY	L	<30	S1	<5	Logistic Support	26	Brt	12	B



10/08/2020	67.	RPAH	P	<30	S1	<5	Post Office Alliance	16	Sdg	13	B
10/08/2020	68.	DRS	L	<30	S1	<5	Post Office Alliance	14	Sdg	11	B
10/08/2020	69.	RH	P	≥30	S2	<5	Priority Banking	14	Sdg	7	KB
10/08/2020	70.	J	P	<30	S1	<5	Priority Banking Officer	14	Sdg	10	B
11/08/2020	71.	SA	P	≥30	S2	≥5	Priority Banking Officer	12	Sdg	8	KB
11/08/2020	72.	FFS	P	<30	SMA	≥5	Priority Banking Officer	11	Sdg	11	B
11/08/2020	73.	HD	L	<30	S1	≥5	Priority Banking Officer	8	Rgn	12	B
11/08/2020	74.	DAI	L	≥30	S1	≥5	Recovery and Asset Sales	26	Brt	8	KB
11/08/2020	75.	MBY	P	<30	S1	<5	Secretary	28	Brt	8	KB
12/08/2020	76.	VG	L	<30	S1	≥5	Skip Tracer Coordinator	32	Brt	8	KB
12/08/2020	77.	P	L	≥30	S2	<5	Skip Tracer Coordinator	29	Brt	9	KB
12/08/2020	78.	YNHR	P	<30	S1	<5	Small and Micro Account Analyst	24	Sdg	9	KB
12/08/2020	79.	AIA	P	<30	S1	<5	Small and Micro Account Analyst	26	Brt	9	KB
12/08/2020	80.	DBD	L	<30	S1	<5	Small and Micro Account Analyst	25	Brt	8	KB
13/08/2020	81.	AJRH	P	≥30	SMA	≥5	Teller	14	Sdg	11	B
13/08/2020	82.	RNH	P	≥30	SMA	≥5	Teller	14	Sdg	11	B
13/08/2020	83.	DY	P	<30	SMA	≥5	Teller	13	Sdg	13	B
13/08/2020	84.	AR	P	<30	SMA	≥5	Teller	15	Sdg	13	B
13/08/2020	85.	DA	P	<30	SMA	≥5	Teller	15	Sdg	8	KB
14/08/2020	86.	AH	L	<30	SMA	≥5	Teller	16	Sdg	13	B
14/08/2020	87.	FH	P	<30	SMA	≥5	Teller	17	Sdg	8	KB
14/08/2020	88.	GDU	P	<30	S1	<5	Teller	18	Sdg	13	B
14/08/2020	89.	JNP	P	<30	S1	<5	Teller	11	Sdg	13	B
14/08/2020	90.	MAA	L	<30	S1	<5	TP and IT Support	21	Sdg	8	KB
14/08/2020	91.	ZR	L	<30	S1	<5	TP and IT Support	22	Sdg	8	KB
14/08/2020	92.	NFMH	P	<30	S1	<5	TP and IT Support	24	Sdg	9	KB
14/08/2020	93.	MIT	P	≥30	S1	≥5	Vault	24	Sdg	13	B
14/08/2020	94.	YPA	P	≥30	S1	≥5	Verifying	19	Sdg	13	B

Keterangan:



- = Perempuan
- = Laki-laki
- = Ringan
- = Sedang

- 5. Brt = Berat
- 6. B = Baik
- 7. KB = Kurang Baik

Lampiran 4. Analisis Univariat

Frequencies

		Notes
Output Created		20-AUG-2020 10:17:45
Comments		
Input	Data	D:\DATES\PUBLIC HEALTH OF HASANUDDIN UNIVERSITY\SEMESTER 7 (2019)\SKRIPSI\WORD\OLAH DATA PENELITIAN NURAENUN LUKMAN.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	94
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=JK Kel_Umur PT Masa_Kerja StresKerja ProduktivitasKerja /STATISTICS= MINIMUM MAXIMUM /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,06

Statistics

		Jenis Kelamin	Kelompok Umur	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja	Stres Kerja	Produktivitas Kerja
N	Valid	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0
Minimum		1	1	1	1	1	1
Maximum		2	2	3	2	3	2

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Laki-laki	44	46,8	46,8	46,8
	Perempuan	50	53,2	53,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30 tahun	61	64,9	64,9	64,9
	≥30 tahun	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	9	9,6	9,6	9,6
	S1	82	87,2	87,2	96,8
	S2	3	3,2	3,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

		Masa Kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5 tahun	49	52,1	52,1	52,1
	≥5 tahun	45	47,9	47,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

		Stres Kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ringan	15	16,0	16,0	16,0
	Sedang	61	64,9	64,9	80,9
	Berat	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

		Produktivitas Kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	56	59,6	59,6	59,6
	Kurang Baik	38	40,4	40,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



Lampiran 5. Analisis Bivariat

Crosstabs

		Notes
Output Created		20-AUG-2020 11:34:15
Comments		
Input	Data	D:\DATES\PUBLIC HEALTH OF HASANUDDIN UNIVERSITY\SEMESTER 7 (2019)\SKRIPSI\WORD\OLAH DATA PENELITIAN NURAENUN LUKMAN.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	94
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=Stres Kerja BY Produktivitas Kerja /FORMAT=A VALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CORR RISK /CELLS=COUNT EXPECTED ROW TOTAL /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,04
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174734

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Stres Kerja * Produktivitas Kerja	94	100,0%	0	0,0%	94	100,0%



Stres Kerja * Produktivitas Kerja

		Produktivitas Kerja		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Stres Kerja	Ringan	Count	15	0	15
		Expected Count	8,9	6,1	15,0
		% within Stres Kerja	100,0%	0,0%	100,0%
	Sedang	Count	34	27	61
		Expected Count	36,3	24,7	61,0
		% within Stres Kerja	55,7%	44,3%	100,0%
	Berat	Count	7	11	18
		Expected Count	10,7	7,3	18,0
		% within Stres Kerja	38,9%	61,1%	100,0%
Total	Count	56	38	94	
	Expected Count	56,0	48,0	94,0	
	% within Stres Kerja	59,6%	40,4%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,750 ^a	2	,001
Likelihood Ratio	19,028	2	,000
Linear-by-Linear Association	11,959	1	,001
N of Valid Cases	94		

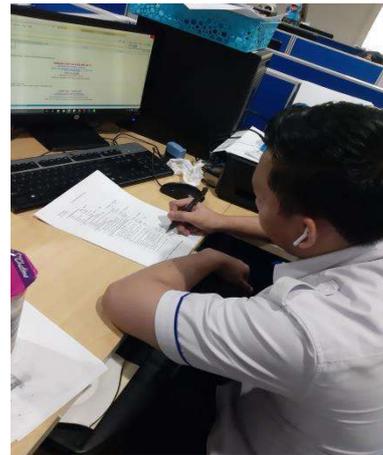
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,06



Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Melakukan wawancara tentang kuesioner stres kerja dan produktivitas kerja dengan salah satu responden selaku karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar
Sumber: Data Primer, 2020



Gambar 2. Responden selaku karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar mengisi kuesioner stres kerja dan produktivitas kerja
Sumber: Data Primer, 2020



Lampiran 7. Surat Izin Pengambilan Data Awal dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax 0411 - 586013
E-mail : ikm@unhas.ac.id, website: ikm.unhas.ac.id

Nomor : 2360/UN4.14.1/PL.00.00/2020
Perihal : Izin Pengambilan Data Awal

26 Februari 2020

Yth. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar
di
Makassar

Bersama ini, kami mohon kesediaan Bapak untuk menerima mahasiswa dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar, atas nama:

Nama : Nuraenun Lukman
NIM : K11116311
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Departemen : Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3)
Usulan Judul Penelitian : "Hubungan Antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Pegawai pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar Tahun 2020.

Mahasiswa tersebut di atas mohon diberikan arahan dalam pengumpulan data awal terkait guna penyusunan skripsi. Adapun data yang dibutuhkan adalah:

1. Profil, dan Gambaran Umum Lokasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar.
2. Data Jumlah Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar.
3. Data Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Status, dan Masa Kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar.
4. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar.
5. Hal-hal lain yang dipandang perlu.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak, kami sampaikan banyak terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi


Ansariadi, SKM, MScPH, Ph.D
NIP. 197201091997031004

- Tembusan :
1. Pembimbing Skripsi Mahasiswa ybs
 2. Ketua Dept/Prodi Mahasiswa ybs



Lampiran 8. Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax 0411 - 586013
E-mail : fkmuh@unhas.ac.id, website: www.fkm.unhas.ac.id

Nomor : 5259/UN4.14.1/PT.01.04/2020
Hal : Izin Penelitian

21 Juli 2020

Yang Terhormat
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Kepala UPT P2T, BKPM
Provinsi Sulawesi Selatan
di – Makassar

Kami ajukan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Untuk melaksanakan penelitian ini, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin kepada :

Nama : Nuraenun Lukman
Nim : K11116311
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Departemen : Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Judul Tugas Akhir : **Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar Tahun 2020.**

Lokasi Penelitian : PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar
Pembimbing : 1. Awaluddin, S.KM.,M.Kes
2. Dr. Lalu Muhammad Saleh, S.KM.,M.Kes

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan banyak terima kasih.

a.n.Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi,



Tembusan :

1. Dekan FKM Unhas sebagai laporan
2. Ketua Prodi S1 Kesmas FKM Unhas
3. Para pembimbing Skripsi



Optimization Software:
www.balesio.com

Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dari Kepala UPT P2T BPKMD



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 4234/S.01/PTSP/2020
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk. Cab. Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 5259/UN4.14/PT.01.04/2020 tanggal 21 Juli 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NURAENUN LUKMAN
Nomor Pokok : K11116311
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" HUBUNGAN ANTARA STRES KERJA DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MAKASSAR TAHUN 2020 "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 30 Juli s/d 30 Agustus 2020

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 28 Juli 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu


Dr. JAYADI NAS, S.Sos.,M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. Peringatan.

SP 28-07-2020



Optimization Software:
www.balesio.com

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231



Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nuraenun Lukman
Alamat : BTN Minasa Upa Blok F16 No.6
Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 18 Maret 1998
Agama : Islam
Bangsa : Indonesia
Pendidikan Terakhir : 1. SD Negeri Inpres Minasa Upa I
2. MTs Negeri Model Makassar
3. SMA Negeri 2 Makassar

