



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**HUBUNGAN ANTARA STRES KERJA DENGAN  
KINERJA KARYAWAN PADA AGEN AJB BUMIPUTERA  
1912 KANTOR CABANG PANCORAN MAS DEPOK**

**SKRIPSI**

**ASTARI FITRIANINGSIH  
1006815985**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
DEPOK  
JUNI 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**HUBUNGAN ANTARA STRES KERJA DENGAN  
KINERJA KARYAWAN PADA AGEN AJB BUMIPUTERA  
1912 KANTOR CABANG PANCORAN MAS DEPOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu administrasi dalam bidang Ilmu Administrasi**

**ASTARI FITRIANINGSIH  
1006815985**

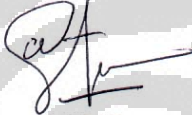
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI  
DEPOK  
JUNI 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan benar.**

**Nama : Astari Fitriainingsih**

**NPM : 1006815985**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : Juni 2012**

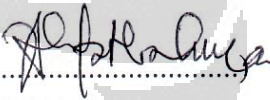
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Astari Fitriyaningsih  
NPM : 1006815985  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Judul Skripsi : Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja  
Karyawan Pada Agen AJB Bumiputera 1912  
Kantor Cabang Pancoran Mas Depok

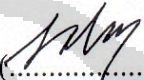
**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Heri Fathurahman, M.Si

(.....)

Ketua Sidang : Dr. Waluyo Iman Isworo, M.Ec

(.....)

Penguji ahli : Drs. Pantius D. Soeling, M.Si

(.....)

Sekretaris Sidang : Nurul Safitri, S.Sos, MA

(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2012

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat sehat dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok”**. Penulisan Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
2. Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Dra. Fibria Indriati S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga.
4. Drs. Heri Fathurahman, MSi selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dan memberikan saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar Program Studi Ekstensi Administrasi Niaga FISIP Universitas Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berarti kepada penulis.
6. Seluruh Staf Sekretariat Program Studi Ekstensi Administrasi Niaga FISIP Universitas Indonesia yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Mama, ayah, dan adik-adikku tercinta yang selama ini telah memberikan dukungan moril dan materil, motivasi, doa disetiap waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pak Yudha selaku kepala cabang AJB Bumiputera kantor cabang Pancoran Mas Depok yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk menyebarkan kuesioner kepada para agen serta Para agen AJB Bumiputera kantor cabang Pancoran Mas Depok yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Makariointha dan Justisia Riman Dhita yang merupakan sahabat tercinta yang selalu memberikan semangat atau motivasi, saran-saran, berbagi ilmu SPSS, dan mendengarkan keluh kesah dikala sedih sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Teman-teman Ekstensi Administrasi niaga 2010, Ugi, Rianda, Nadia yang banyak membantu memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini, Denok, Mbak Intan, Ratry, Dita, Kak Apri, Rezki, Kak Reni, Karen dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu disini. Sahabatku Endah, Anis, Ira, April, Feni, Ghina, Levi, Dianty, yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas saran dan kritiknya.

Akhirnya penulis hanya bisa berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan siapa saja yang membutuhkan. Penulis menyadari sebagai manusia yang tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan di dalam penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan tulisan baik disengaja maupun tidak.

Jakarta, Juni 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Astari Fitriainingsih  
NPM : 1006815985  
Program Studi : Administrasi Niaga  
Departemen : Ilmu administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : Juni 2012  
Yang menyatakan



(Astari Fitriainingsih)

## ABSTRAK

Nama : Astari Fitrianiingsih  
Program Studi : Administrasi Niaga  
Judul : Hubungan antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan Pada  
Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas  
Depok

Penelitian ini menjelaskan mengenai dua variabel, yaitu stres kerja dan kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok. Variabel stres kerja diuji dengan menggunakan 7 dimensi dari Shin-Goo Park. Sedangkan variabel kinerja karyawan diuji dengan menggunakan 4 dimensi dari jurnal Emin Kahya. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 agen pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok. Tetapi kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali adalah 57 kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah korelasi spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan menunjukkan kekuatan hubungan yang sedang dan arah hubungan negatif atau berlawanan. Hal ini berarti bahwa pada tingkat stres kerja rendah maka kinerja karyawan akan meningkat, tetapi peningkatan jumlah stres yang rendah dapat meningkatkan kinerja hanya sampai titik tertentu. Pada tingkat stres kerja tinggi yang melebihi titik tersebut maka kinerja akan menurun.

Kata kunci :  
Stres, Stres Kerja, Kinerja Karyawan



## ABSTRACT

Name : Astari Fitrianiingsih  
Study Program : Administrasi Niaga  
Title : Relationship Between Job Stress with Employee Performance of Agent at AJB Bumiputera 1912 on Pancoran Mas Depok Branch Office

This study explains 2 (two) variables, the variables are job stress and employee performance. The purpose of this study is to analyze the relationship between job stress with employee performance of agent at AJB Bumiputera 1912 on Pancoran Mas Depok Branch Office. Job stress variables were tested using 7 dimensions of Shin-Goo Park. While employee performance variables were tested using 4 dimensions of Emin Kahya. The research method was used a quantitative study, conducted by distributing questionnaires to 60 agent at AJB Bumiputera 1912 Pancoran Mas, Depok Branch Office. But the questionnaire which collected questionnaires returned was 57 questionnaires. Analysis of data is used the Spearman correlation. The results showed that relationship between job stress with employee performance is demonstrate the strength and direction of relationship is negative or the opposite relationship. This means that at low stress levels will increase the employees performance, but it only at some point level highest and then will decrease if over that the highest level.

Key words:  
Stress, Job Stress and Employee Performance.

## DAFTAR ISI

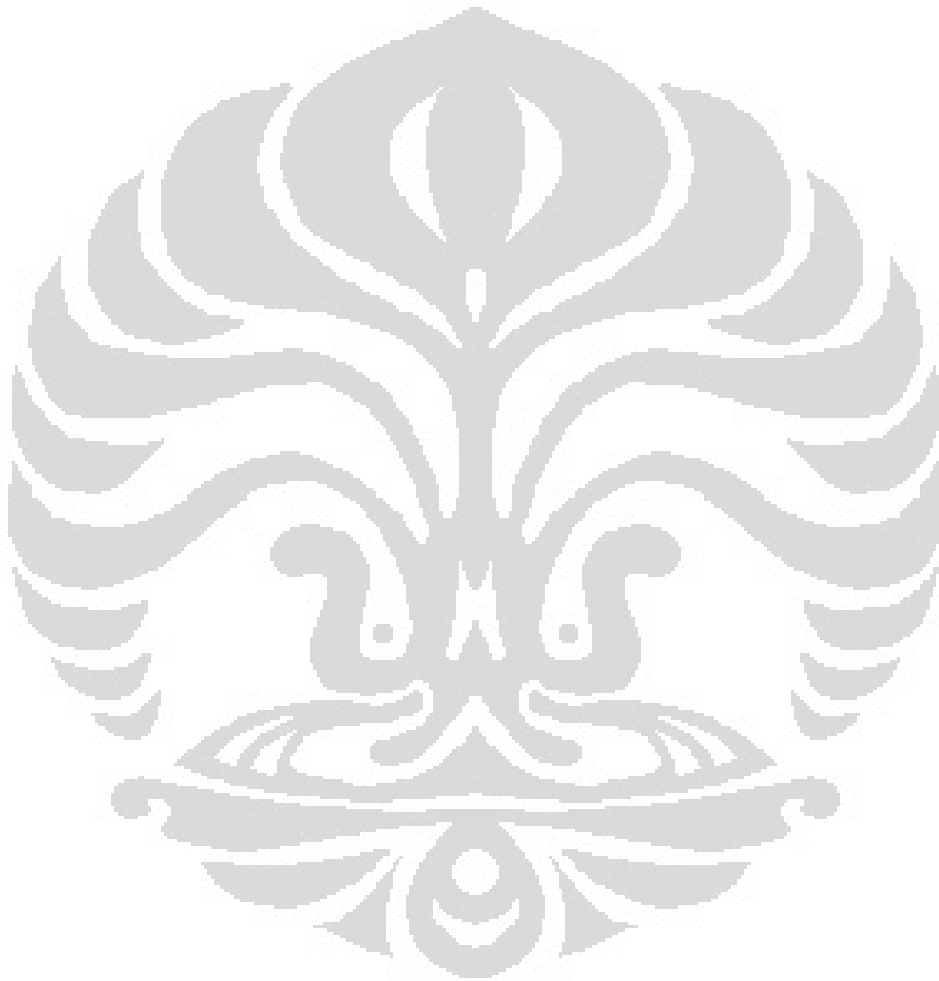
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK/ ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Signifikansi Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Konstruksi Model Teoritis.....	8
2.2.1 Kinerja Karyawan.....	9
2.2.1.1 Dimensi Kinerja Karyawan.....	9
2.2.1.2 Perencanaan Kinerja.....	10
2.2.2 Stres Kerja.....	11
2.2.2.1 Dimensi Stres Kerja.....	11
2.2.2.2 Sumber Stres Kerja.....	13
2.2.2.3 Konsekuensi Stres.....	18
2.2.2.4 Mengelola Stres.....	19
2.2.3 Hubungan antara Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan...	21
2.3 Model Analisis.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.5 Operasionalisasi Konsep.....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian.....	26
3.2 Pendekatan Penelitian.....	26
3.3 Jenis Penelitian.....	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28

3.6	Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1	Uji Instrumen.....	29
3.6.1.1	Uji Validitas.....	29
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.6.2	Analisis Korelasi.....	30
3.6.3	Uji Hipotesis.....	31
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1	Sejarah singkat perusahaan.....	32
4.1.2	visi dan misi.....	34
4.1.3	Kode Etik dan Prinsip Perusahaan.....	35
4.2	Pretest Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.1.1	Pretest Uji Validitas.....	45
4.1.2	Pretest Uji Reliabilitas.....	50
4.3	Data Karakteristik Responden.....	50
4.4	Analisis deskriptif hubungan antara stres kerja dengan kinerja Karyawan pada agen AJB Kantor Cabang Pancoran Mas Kantor Depok.....	56
4.5	Analisis korelasi stres kerja dengan kinerja karyawan.....	71
4.6	Uji Hipotesis.....	73
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		76
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		80

## DAFTAR TABEL

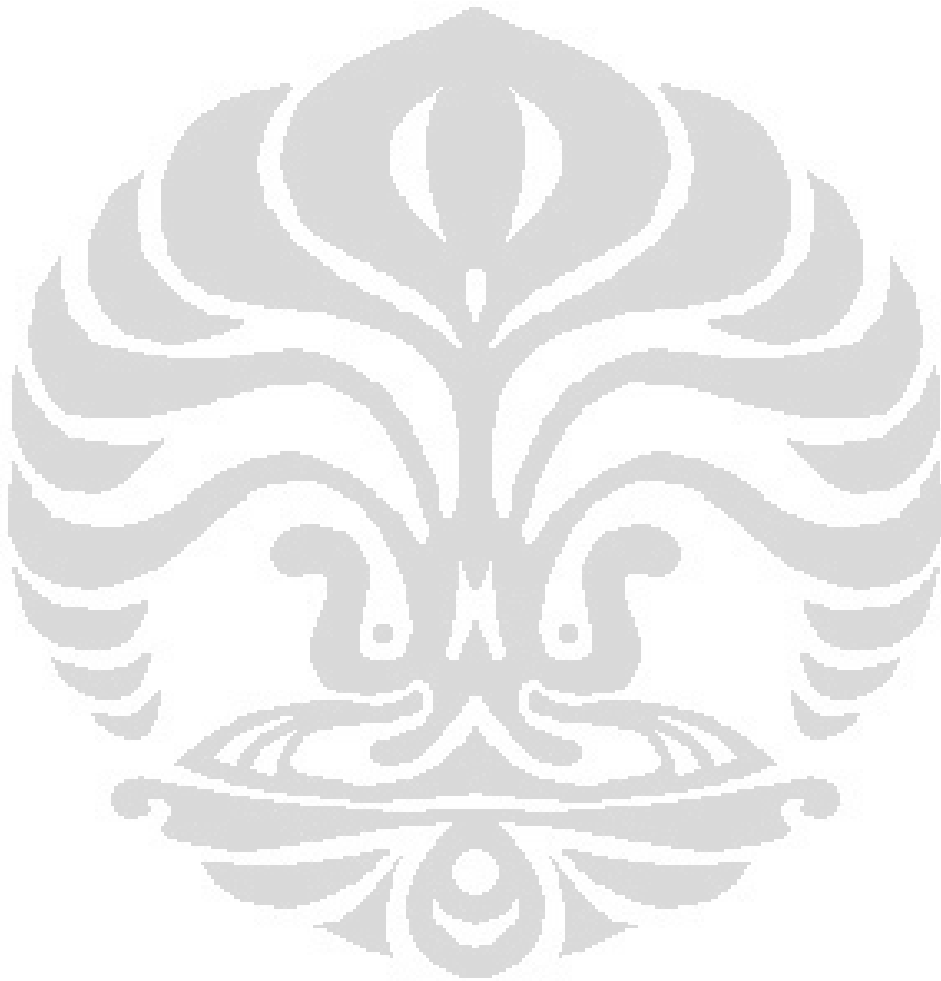
Tabel 2.1	Perbandingan penelitian terdahulu.....	8
Tabel 2.2	Penyebab stres dan Konsekuensi Stres Menurut Cooper.....	16
Tabel 3.1	Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	31
Tabel 4.1	Nilai KMO MSAdan Barlett's Test of Sphericity Variabel Stres Kerja.....	36
Tabel 4.2	Nilai KMO MSAdan Barlett's Test of Sphericity Variabel Kinerja Karyawan.....	37
Tabel 4.3	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Job demand</i> Variabel Stres Kerja.....	38
Tabel 4.4	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Insufficient job control</i> Variabel Stres Kerja.....	39
Tabel 4.5	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Inadequate social support</i> Variabel Stres Kerja.....	40
Tabel 4.6	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Job Insecurity</i> Variabel Stres Kerja.....	41
Tabel 4.7	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Organizational System</i> Variabel Stres Kerja.....	42
Tabel 4.8	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Lack of Reward</i> Variabel Stres Kerja.....	43
Tabel 4.9	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Occupational Climate</i> Variabel Stres Kerja.....	44
Tabel 4.10	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Task Performance</i> Variabel Stres Kerja.....	45
Tabel 4.11	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>interpersonal Citizenship</i> Variabel Stres Kerja.....	47
Tabel 4.12	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Organizational Citizenship</i> Variabel Stres Kerja.....	48
Tabel 4.13	Validitas Kuesioner Penelitian Dimensi <i>Job dedication</i> Variabel Stres Kerja.....	49
Tabel 4.14	Reliabilitas Variabel Penelitian.....	50
Tabel 4.15	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Job demand</i> .....	56
Tabel 4.16	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Insufficient Job Control</i> .....	58
Tabel 4.17	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Inadequate Social Support</i> .....	59
Tabel 4.18	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Organizational System</i> .....	61
Tabel 4.19	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>lack of reward</i> .....	62
Tabel 4.20	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Occupational Climate</i> .....	63
Tabel 4.21	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>task performance</i> .....	65
Tabel 4.22	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Interpersonal</i>	

	<i>Citizenship</i> .....	67
Tabel 4.23	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Organizational</i> <i>Citizenship</i> .....	69
Tabel 4.24	Jawaban Responden untuk Dimensi <i>Job dedication</i> .....	70
Tabel 4.25	Hasil Analisis Korelasi Antara Stres Kerja Kinerja Karyawan dengan program SPSS.....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model stres kerja.....	13
Gambar 2.2	Hubungan U Terbalik Antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.....	22
Gambar 2.3	Model analisis.....	23
Gambar 4.1	Kurva Uji Z.....	73



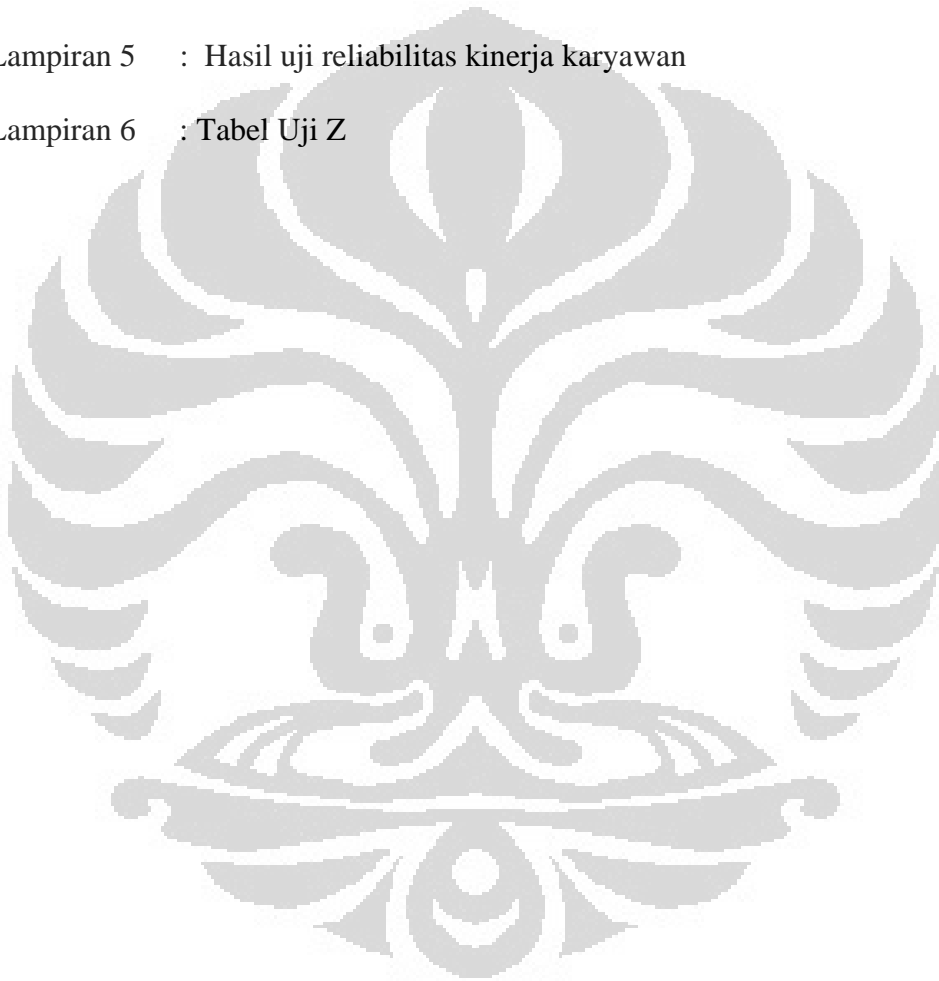
## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Diagram 4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	52
Diagram 4.3	Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan.....	53
Diagram 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	54
Diagram 4.5	Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja.....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 : Hasil uji validitas stres kerja
- Lampiran 3 : Hasil uji validitas kinerja karyawan
- Lampiran 4 : Hasil uji reliabilitas stres kerja
- Lampiran 5 : Hasil uji reliabilitas kinerja karyawan
- Lampiran 6 : Tabel Uji Z





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri asuransi jiwa di Indonesia terus mengalami perkembangan yang cukup baik. Hal ini disebabkan karena meningkatnya jumlah penduduk Indonesia, semakin beragamnya produk dan mudahnya sistem asuransi jiwa yang ditawarkan. Pada tahun 2012 ini diperkirakan pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia mencapai 20-30 persen. Salah satu kelompok masyarakat yang berkontribusi terhadap pertumbuhan asuransi jiwa di Indonesia adalah kelompok masyarakat kelas menengah. Mengutip paparan Bank Dunia mengenai laporan perkembangan triwulan perekonomian Indonesia pada tahun 2011 lalu, bahwa jumlah kelas menengah Indonesia akan terus meningkat dalam 10 tahun ke depan (dikutip dari koran-jakarta.com tanggal 19 Maret 2012).

Perkembangan industri asuransi jiwa yang pesat sejalan dengan perkembangan zaman, ekonomi dan budaya bangsa Indonesia menyebabkan banyak bermunculan perusahaan asuransi jiwa. Jumlah perusahaan asuransi yang tercatat oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) hingga tahun 2009 adalah sebanyak 43 perusahaan asuransi jiwa di Indonesia, yang terdiri dari badan usaha milik negara, swasta nasional, dan perusahaan patungan (*joint venture*). Hal ini menyebabkan persaingan yang sangat ketat di dunia perasuransian khususnya asuransi jiwa. Setiap perusahaan dituntut agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik serta inovasi terhadap produk yang ditawarkan agar dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat (Media Asuransi: Juni 2009).

Salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia adalah AJB Bumiputera 1912. Masa depan AJB Bumiputera 1912 dalam menghadapi tantangan global dalam situasi negara yang membuka seluas-luasnya kebebasan berusaha dibidang asuransi jiwa kepada perusahaan asing yang bekerja sama dengan perusahaan lokal adalah bagaimana membuat kinerja AJB Bumiputera 1912 lebih menarik dibandingkan dengan 10 perusahaan terbesar dalam perolehan

premi asuransi jiwa dalam 5 tahun terakhir. Kinerja AJB Bumiputera 1912 lebih menarik jika didukung dengan pelayanan serta teknologi yang bersaing serta sumber daya manusia dan manajemen yang solid dan kuat (dikutip dari ekonomi.kompasiana.com tanggal 14 Februari 2011).

Kinerja AJB Bumiputera 1912 dilihat dari sisi pencitraan yaitu dengan diperolehnya *Golden Brand, Platinum Brand, TOP Brand, dan Agen of The Year* menunjukkan sisi pencitraan AJB Bumiputera 1912 masih lebih baik dibanding pesaing-pesaing yang ada di urutan 10 besar perusahaan asuransi di Indonesia. Pencitraan berkaitan dengan kepercayaan adalah hal yang menentukan dalam usaha meraih pelanggan yang luas pada semua tingkatan masyarakat. Tantangan terbesar AJB Bumiputera 1912 saat ini adalah efektifitas dan efisiensi kerja dengan jaringan kantor yang luas dan jumlah pejabat yang banyak dengan mengurangi distorsi dan hambatan dalam pelayanan serta mengurangi beban operasional karena kelebihan sumber daya manusia (dikutip dari ekonomi.kompasiana.com tanggal 14 Februari 2011).

Dalam periode 2005 -2010 perolehan *index Customer Satisfaction* yang dilakukan survei oleh lembaga survei menunjukkan bahwa kinerja pelayanan AJB Bumiputera 1912 tidak selalu berada pada urutan terbaik selama lima tahun terakhir. AJB Bumiputera 1912 bisa saja mempunyai program yang menarik dengan perampingan perusahaan tetapi yang lebih *urgent* dari semua itu adalah tentu saja *Quick Respon* atas semua pengajuan klaim yang diajukan oleh pemegang polis dari semua unit pelayanan dan jenis-jenis pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan dalam hal kontak dengan sumber daya manusia (SDM) AJB Bumiputera 1912. *Quick Respon* yang dimaksud lebih baik adalah dalam hal penanganan pelayanan klaim dan kontak dengan perusahaan (dikutip dari ekonomi.kompasiana.com tanggal 14 Februari 2011).

Kinerja perusahaan asuransi tidak terlepas dari kinerja para agen dalam memasarkan produk-produk asuransi kepada para masyarakat. Oleh karena itu agen memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan asuransi. Peran agen asuransi diantaranya mendidik masyarakat agar mengenal, mengetahui, memahami, memanfaatkan dan menikmati jasa asuransi. Agar agen asuransi dapat berperan optimal, dukungan perusahaan asuransi terhadap para agen sangat

dibutuhkan. Tanpa dukungan dan bimbingan dari perusahaan asuransi, seorang agen tidak akan berhasil mengembangkan profesinya. Dukungan tersebut dapat berupa pembekalan pengetahuan, keterampilan, sistem remunerasi, dan sebagainya (redaksi proteksi:2001:30-31).

Stres adalah fenomena universal yang dialami oleh karyawan di seluruh dunia. Hal itu menjadi masalah utama bagi pengusaha terutama di negara berkembang di mana pengusaha tidak menyadari pengaruh stres terhadap kinerja karyawan yang pada akhirnya menghasilkan dilema kritis dalam manajerial. Sebagian besar karyawan sering merasa stres karena pekerjaan. Para manajer sumber daya manusia di beberapa organisasi telah mengatakan stres menjadi hambatan besar dalam efektifitas kinerja karyawan (Mohzan, Faizan, et al :2011).

Dalam sebuah penelitian mengenai kesehatan mental, diketahui bahwa 1 dari 5 pekerja mengambil cuti sakit karena stres. Namun, mayoritas pekerja itu tidak mau mengakui bahwa mereka sebenarnya butuh jeda karena stres. Alasan favorit yang mereka ungkapkan kepada atasan dan rekan kerja adalah gangguan pencernaan, pusing, atau minta izin cuti karena ada keluarga yang sakit. Menurut penelitian yang dilakukan di Inggris tersebut, para pekerja rupanya masih menganggap tabu untuk mengakui tekanan pekerjaan mengakibatkan stres. Mereka malah ingin menyembunyikan stres yang dirasakan itu dari atasan. Sebanyak 7 dari 10 pekerja yang disurvei mengatakan mereka "curhat" kepada rekan kerja mengenai tekanan pekerjaan. Namun, sepertiganya menjawab lebih suka jika atasan mereka mengambil langkah lebih dulu jika melihat bawahannya terlihat stres (dikutip dari [www.suaramedia.com](http://www.suaramedia.com)).

Penelitian para ahli dari *Royal College of Psychiatrist* mengungkapkan, para pemilik bisnis mengalami kerugian 8,4 miliar poundsterling (sekitar Rp 115 triliun) per tahun karena absennya para pekerja yang diakibatkan gangguan stres. Menurut Paul Farmer, Direktur Mind, perusahaan riset, kebanyakan orang tidak mampu mengelola stres yang dia rasakan di tempat kerja. "Fakta bahwa kebanyakan orang tidak mau mengakui stresnya dan tidak mencari solusi harus menjadi perhatian para pemilik bisnis," katanya. Ia menambahkan, bila seseorang tidak mau mengakui tekanan yang dia alami, masalahnya akan terus menumpuk dan menjadi bola salju. "Hal ini akan menyebabkan rendahnya produktivitas dan

tingginya angka cuti karena sakit," paparnya. Stres yang dibiarkan juga akan membuat seseorang mudah marah, letih, dan tidak produktif (dikutip dari [www.suaramedia.com](http://www.suaramedia.com)).

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Kinerja agen merupakan salah satu faktor keberhasilan perusahaan asuransi karena kinerja agen akan berdampak terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Agen memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan asuransi yaitu sebagai ujung tombak perusahaan asuransi. Untuk menjaga kinerja agen asuransi agar tetap baik bukanlah hal yang mudah bagi perusahaan asuransi. Dukungan dari perusahaan asuransi sangat diperlukan oleh para agen asuransi.

Agen asuransi menghadapi berbagai macam tuntutan pekerjaan dalam memasarkan produk asuransi seperti menarik calon nasabah untuk menjadi nasabah asuransi, penolakan dari masyarakat terhadap produk asuransi yang ditawarkan, tanggung jawab terhadap penagihan premi dari para nasabah, dan sebagainya. Tetapi agen asuransi tidak selalu dapat memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan tersebut. Terkadang mereka merasakan bosan, letih, dan tidak bersemangat. Tekanan-tekanan yang berlangsung terus menerus untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dapat menimbulkan kecemasan yang sering disebut sebagai stres kerja.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, maka pertanyaan penelitian yang diangkat penulis adalah bagaimana hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok.

## **1.4 Signifikasi Penelitian**

Signifikansi penelitian terdiri atas signifikansi praktis dan signifikansi akademis yaitu sebagai berikut :

### **1.4.1 Signifikasi Praktis**

Bagi perusahaan dapat dijadikan masukan yang berguna terkait dengan stres kerja yang terjadi di lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan untuk kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

### **1.4.2 Signifikasi akademis**

Penelitian ini dilaksanakan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu persyaratan kelulusan program sarjana ekstensi dan memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian sejenis selanjutnya serta berguna memperkaya khazanah kajian ilmu sumber daya manusia dan khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah :

1. Penelitian hanya dilakukan pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok.
2. Penelitian hanya dilakukan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab 1 : Pendahuluan**

Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan ini. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi keseluruhan dari penelitian yang akan dibuat ini.

### **Bab 2 : Tinjauan Pustaka**

Bab ini akan menjelaskan penelitian terdahulu yang merupakan rujukan penelitian bagi peneliti. Selain itu, bab ini akan menjelaskan mengenai konstruksi model

teoritis yang merupakan landasan teori-teori mengenai stres kerja dan kinerja karyawan. Bab ini juga akan menjelaskan model analisis dari penelitian ini, hipotesis penelitian, dan operasionalisasi konsep.

### **Bab 3 : Metode Penelitian**

Bab ini akan menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

### **Bab 4 : Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, hasil uji validitas dan reliabilitas serta analisis deskriptif mengenai variabel stres kerja dan kinerja karyawan.

### **Bab 5 : Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan beberapa kesimpulan yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan dari hal-hal yang muncul pada saat dilakukannya analisis data, dan disamping itu bab ini berisi beberapa gagasan yang dapat dijadikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dimasa mendatang khususnya untuk terciptanya perbaikan kinerja karyawan yang lebih baik.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Rujukan penelitian pertama yaitu jurnal yang ditulis oleh Faizan Mohsan, Muhammad Musarrat Nawaz, dan M. Sarfraz Khan dari University of the Punjab, Pakistan dengan judul *Impact of stress on Job Performance of Employees Working in Banking Sector of Pakistan*. Studi ini mengkaji dampak dari stres terhadap kinerja karyawan yang bekerja di sektor perbankan Pakistan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan yang bekerja di sektor perbankan Pakistan. Data dikumpulkan dari 112 bankir termasuk manajer, customer service officers (CSO) dan business development officers (BDO) dari bank konvensional maupun bank islam yang memiliki reputasi baik di Punjab. Data dikumpulkan melalui bentuk kuesioner kemudian dianalisis menggunakan SPSS 16. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara stres dengan kinerja.

Rujukan penelitian kedua yaitu jurnal yang ditulis oleh Muhammad Jehangir dan Ayaz Khan, Nasir Kareem, Shaheed Soherwardi dari Peshwar University, Pakistan; dan Muhammad Tahir Jan dari International Islamic University Malaysia (IIUM) dengan judul *Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction*. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji penyebab stres kerja pada perawat wanita dan selanjutnya, bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja mereka. Sampel penelitian ini adalah 500 perawat wanita dari berbagai rumah sakit di Peshwar, Pakistan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang dikumpulkan diberi kode dan dimasukkan kedalam data analisis SPSS. Stres kerja memiliki hubungan negatif dengan kinerja dan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini adalah Untuk lebih jelas dan detail terhadap penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1

## Perbandingan penelitian terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Sampel Penelitian	Hasil penelitian
Faizan Mohsan, Muhammad Musarrat Nawaz, dan M. Sarfraz Khan	<i>Impact of stress on Job Performance of Employees Working in Banking Sector of Pakistan</i>	Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan yang bekerja di sektor perbankan Pakistan	112 bankir bank konvensional dan bank islam di Punjab, Pakistan.	Terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara stres dengan kinerja.
Muhammad Jehangir, Dr. Ayaz Khan, Dr. Nasir Kareem, Dr. Shaheed Soherwardi	<i>Effects of Job Stress on Job Performance &amp; Job Satisfaction</i>	untuk mengkaji penyebab stres kerja pada perawat wanita dan selanjutnya, bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja mereka	500 perawat wanita dari berbagai rumah sakit di Peshwar, Pakistan.	Stres kerja memiliki hubungan negatif dengan kinerja dan kepuasan kerja.

Sumber : Mohsan, Faizan, et. al. (2011). "Impact of stress on Job Performance of Employees Working in Banking Sector of Pakistan". *Journal of Contemporary research in Business*. Vol.3 No.2 dan Jehangir, Muhammad, et al. (2011). "Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction". *Journal of Contemporary research in Business*.

## 2.2 Konstruksi Model Teoritis

Dalam konstruksi model teoritis ini menggambarkan mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Teori yang dijelaskan dalam penelitian ini yaitu stres kerja dan kinerja karyawan.



## 2.2.1 Kinerja Karyawan

Gomez (1995:195) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai : “ungkapan seperti output, efisiensi, serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas”.

Bernardin dan Russel menjelaskan kinerja sebagai catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode tertentu (dalam sulistiyani&Rosidah:2003:223).

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 2.2.1.1 Dimensi Kinerja Karyawan

#### a) *Task performance*

Kinerja tugas melibatkan pola perilaku yang secara langsung terlibat dalam produksi barang atau jasa, atau kegiatan yang memberikan dukungan langsung bagi proses inti teknis organisasi (Kahya : 2009).

#### b) *Interpersonal citizenship*

Terjadi ketika rekan kerja satu sama lain membantu di luar persyaratan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga meningkatkan kinerja individu dan pada akhirnya memberikan kontribusi bagi kelompok dan fungsi organisasi (Bateman & Organ, 1983; Settoon & Mossholder, 2002 dalam Bowler & Brass : 2006).

#### c) *Organizational citizenship*

didefinisikan sebagai "kinerja yang mendukung lingkungan sosial dan psikologis di mana *Task performance* terjadi " (Organ, 1997 dalam Yunus, et.al :2010).

#### d) *Job Dedication*

Usaha ekstra yang melebihi *role requirement*; menunjukkan dedikasi terhadap pekerjaan itu (Kahya : 2009).

### 2.2.1.2 Perencanaan Kinerja

Menurut Bacal (2005:32) perencanaan kinerja merupakan titik awal yang biasa digunakan oleh karyawan dan manajernya untuk memulai proses manajemen kinerja. Manajer dan karyawan bekerja sama untuk mengidentifikasi apa yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan pada suatu periode yang sedang direncanakan, seberapa baiknya pekerjaan tersebut harus dilaksanakan, kenapa pekerjaan itu harus dilakukan, dan hal-hal spesifik lainnya, seperti tingkat kewenangan dan pengambilan keputusan bagi karyawan. Biasanya, perencanaan kinerja dilakukan untuk periode satu tahunan, tetapi dapat ditinjau kembali selama proses satu tahun itu berjalan.

Perencanaan kinerja kebanyakan mengenai memperjelas tugas-tugas pekerjaan bagi para karyawan secara individual, perencanaan itu juga dapat menyediakan suatu forum untuk mendiskusikan hal-hal umum dengan semua karyawan. Beberapa manajer mungkin menginginkan para karyawan memahami bahwa mereka diharapkan tidak bertingkah laku yang menyinggung perasaan rekan-rekan sekerja mereka, untuk berpakaian pantas dan seterusnya (Bacal:2005:33).

Menurut Seeker & Wilson (2000:11) Model Perencanaan kinerja memiliki empat langkah utama, yaitu :

1. Memadukan masukan menjadi rencana kinerja individual

Pada dasarnya langkah ini adalah langkah persiapan dan riset, dimana anda mengumpulkan informasi vital dan memanfaatkannya sesuai kepentingan anda.

2. Mengkomunikasikan masukan kepada anggota tim

Komunikasi sangat penting, baik dalam situasi pribadi maupun kerja. Tidak adanya komunikasi dalam suatu organisasi tentunya bukanlah masalah hidup atau mati, tetapi bisa masalah gagal atau berhasil, terutama dalam hal perencanaan kinerja.

3. Mengonsep atau merevisi rencana kinerja

Mengonsep rencana kinerja adalah tugas yang membutuhkan konsentrasi. Oleh karena itu, perlu waktu sekitar 2 jam penuh tanpa interupsi untuk membahasnya dengan masing-masing anggota tim.

#### 4. Memfinalkan rencana kinerja

Setelah keseluruhan paket uraian jabatan, sasaran kinerja, dan rencana tindakan kinerja difinalkan, paket tersebut menjadi rencana kerja masing-masing karyawan. Oleh karena itu, paket tersebut harus diberlakukan sebagai kesepakatan negosiasi.

### 2.2.2 Stres Kerja

Stres adalah sesuatu mengenai peran dalam organisasi yang menghasilkan konsekuensi yang merugikan bagi karyawan (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964). Awalnya, stres dipahami sebagai tekanan dalam lingkungan tempat kerja, kemudian menjadi tekanan dalam diri individu. Stres adalah tuntutan psikologis dan fisik dan tekanan situasi (Robbins, 1996 dalam Mohsan : 2011).

Luthans (2001:204) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi dimana satu atau beberapa faktor ditempat kerja berinteraksi dengan pekerja sedemikian rupa sehingga mengganggu keseimbangan fisiologi dan psikologi. Sedangkan, Greenberg (2002:273) mengemukakan definisi stres kerja sebagai kombinasi dari sumber stres kerja di tempat kerja, karakteristik individu, dan *extraorganizational stressors*.

#### 2.2.2.1 Dimensi Stres Kerja

##### 1. *Job Demand*

Jones and Fletcher (1996, p. 34) mendefinisikan *demand* sebagai “*the degree to which the environment contains stimuli that peremptorily require attention and response*”. *demand* adalah hal-hal yang harus dilakukan. Secara Jelas, setiap pekerjaan harus dilakukan. Lebih khusus lagi, kami menyebut *job demand* sebagai aspek-aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik atau psikologis (yaitu kognitif atau emosional) dan karena itu terkait dengan biaya fisiologis atau psikologis tertentu. Meskipun *job demand* tidak selalu negatif, hal itu dapat berubah menjadi stres pekerjaan saat bertemu. *demand* membutuhkan usaha yang tinggi dan karena itu yang terkait

dengan biaya tinggi yang menimbulkan tanggapan negatif seperti depresi, kecemasan, atau kelelahan (Schaufeli & Bakker, 2004).

2. *Insufficient job control*

Terdiri dari tidak adanya kreativitas kerja, keterampilan tidak sesuai kemampuan, tidak adanya pengambilan keputusan, dan rendahnya kontrol kerja.

3. *Inadequate social support*

Penerimaan dukungan sosial dari orang lain di tempat kerja dapat berupa ungkapan simpati dengan berwujud bantuan dan berperan dalam menangani situasi pekerjaan, (mis., Caplan et al., 1980). Secara intuitif, dukungan sosial diharapkan memiliki efek menguntungkan dengan mengurangi tingkat ketegangan pekerja untuk meningkatkan kesehatan yang dinyatakan buruk yang mungkin dipengaruhi oleh stressor di tempat kerja (misalnya, Oxenstierna, Ferrie, Hyde, Westerlund, & Theorell, 2005). Dengan demikian dukungan sosial muncul untuk mengurangi ketegangan (Beehr, et al, 2010).

4. *Job Insecurity*

Mengacu pada persepsi karyawan dan kekhawatiran tentang potensi kehilangan pekerjaan (misalnya, De Witte 1999; Greenhalgh dan Rosenblatt 1984; Heaney et al 1994;. Van Vuuren 1990). Hal ini sebagian besar ditafsirkan sebagai stressor kerja dengan kemungkinan konsekuensi yang tidak menguntungkan bagi karyawan (Cheng et al 2005;. Jacobson 1991 dalam Silla, 2008).

5. *Organizational System*

Terdiri dari kebijakan organisasi yang tidak adil, dukungan organisasi yang tidak memuaskan, konflik antar departemen, dan keterbatasan komunikasi.

6. *Lack of reward*

Terdiri dari perlakuan yang tidak adil, ketidakjelasan masa depan, dan tidak adanya kesempatan.

### 7. Occupational climate

Terdiri dari budaya kelompok, tidak konsistennya permintaan dalam pekerjaan, budaya otoriter, dan diskriminasi gender.

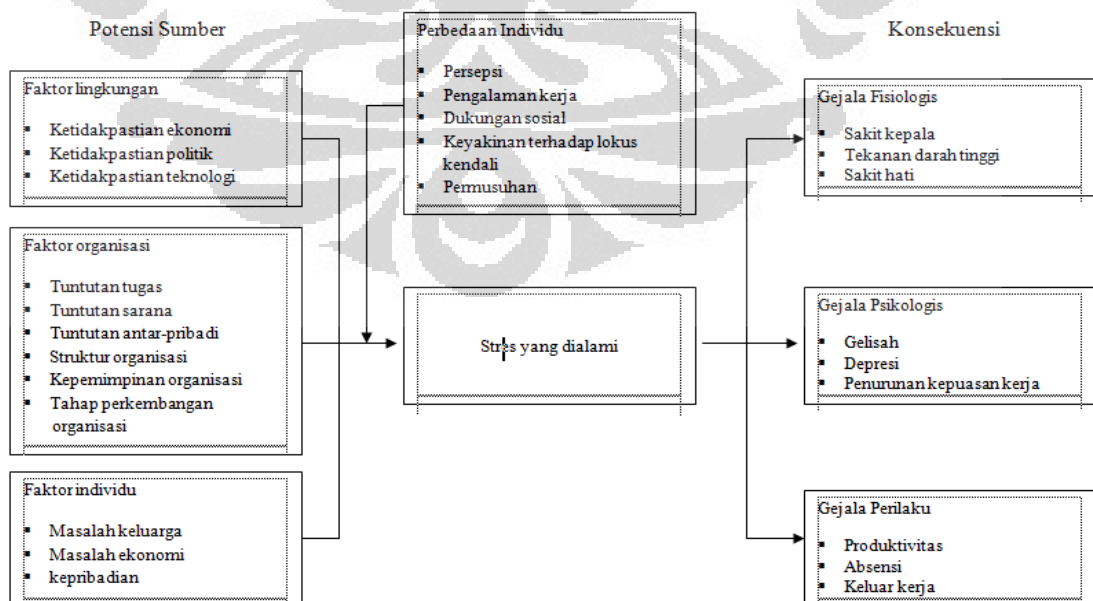
#### 2.2.2.2 Sumber Stres (*Stressor*)

Suatu keadaan atau situasi yang dapat menimbulkan stres disebut sumber stres (*stressor*). Istilah stresor diperkenalkan oleh Hans Seyle untuk membedakan antara sumber stres (*stressor*) dengan dampak stres (Kimble, Garmeziy, Zigler:1998:149).

Setiap aspek dilingkungan kerja dan pekerjaan dapat menjadi penyebab stres. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan situasi stres atau tidak. Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal tidak hanya datang dari satu sumber stres saja tetapi dari beberapa sumber stres (Handoko:1993:200).

Didalam buku Robbins (2006:796) faktor-lingkungan, organisasi, dan individu yang bertindak sebagai potensi sumber stres terdapat pada gambar 2.1 dalam model stres dibawah ini.

**Gambar 2.1**  
**Model Stres kerja**



### *Faktor Lingkungan*

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi tingkat stres dikalangan para karyawan dalam organisasi. Perubahan siklus bisnis menciptakan *ketidak pastian ekonomi*. Bila perekonomian mengerut, misalnya, orang menjadi makin mencemaskan keamanan mereka. Ancaman dan perubahan politik, bahkan dalam negeri seperti Amerika Serikat dan Kanada, dapat menyebabkan stres. Ketidakpastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stres. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman karyawan menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang sangat singkat (Robbins 2006:795).

### *Faktor Organisasi*

*Tuntutan tugas* merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik. Lini perakitan misalnya, dapat memberi tekanan pada orang bila kecepatannya dirasakan berlebihan. Demikian juga bekerja dalam lokasi yang terbuka sehingga terus-menerus terjadi gangguan dapat meningkatkan kecemasan dan stres (Robbins 2006:796)

*Tuntutan peran* berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang barangkali sulit dirujuk atau dipuaskan. Ambiguitas peran tercipta bila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan (Robbins 2006:797).

*Tuntutan antar-pribadi* adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antarpribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya diantara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi (Robbins 2006:797).

*Struktur organisasi* menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang

berdampak pada karyawan merupakan contoh variabel struktural yang dapat merupakan potensi sumber stres (Robbins 2006:797).

*Kepemimpinan organisasi* menggambarkan gaya manajerial eksekutif senior organisasi. Beberapa CEO menciptakan budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut, dan kecemasan. Mereka memberikan tekanan yang tidak realistis untuk berkinerja dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang sangat ketat dan secara rutin memecat karyawan yang tidak bisa mengikuti (Robbins 2006:797).

*Tahap kehidupan organisasi* menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda bagi para karyawan. Tahap pendirian dan kemerosotan sangat menimbulkan stres. yang pertama dicirikan oleh besarnya kegairahan dan ketidakpastian, sedangkan yang kedua lazimnya menuntut pengurangan, pemberhentian, dan serangkaian ketidakpastian yang berbeda. Stres cenderung paling kecil dalam tahap dewasa dimana ketidakpastian berada pada titik terendah (Robbins 2006:797).

#### *Faktor Individu*

Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan *keluarga* sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan, dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ketempat kerja. Masalah ekonomi yang diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dari kerja (Robbins 2006:797).

Telaah dalam tiga organisasi yang sangat berlainan menemukan bahwa gejala stres yang dilaporkan sebelum memulai pekerjaan dapat membuat kita paham akan sebagian varians gejala stres yang dilaporkan sembilan bulan kemudian. Ini mendorong para peneliti untuk menyimpulkan bahwa beberapa orang mempunyai kecenderungan yang inheren berupa menekankan aspek negatif dunia ini secara umum. Jika benar, maka faktor individu penting yang mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya,

gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya mungkin berasal dari kepribadian orang itu (Robbins 2006:798).

Menurut Cooper (dalam Rivai,2009) memberikan daftar lengkap penyebab stres atas pekerjaan, yaitu :

**Tabel 2.2**  
**Penyebab Stres dan Konsekuensi Stres Menurut Cooper**

Stressor dari stres kerja	Faktor yang mempengaruhi ( hal-hal yang mungkin terjadi di lapangan)	Konsekuensi kondisi yang mungkin terjadi
Kondisi pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beban kerja berlebihan secara kuantitatif</li> <li>• Beban kerja berlebihan secara kualitatif</li> <li>• <i>Assembly – line hysteria</i></li> <li>• Keputusan yang dibuat oleh seseorang</li> <li>• Bahaya fisik</li> <li>• Jadwal bekerja</li> <li>• <i>Technostress</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelelahan mental dan/atau fisik</li> <li>• Kelelahan yang amat tinggi dalam bekerja(<i>burnout</i>)</li> <li>• Meningkatnya ketegangan</li> </ul>
Stres karena peran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidakjelasan peran</li> <li>• Adanya bias dalam membedakan <i>gender</i> dan <i>stereotype</i> peran gender</li> <li>• Pelecehan seksual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatnya kecemasan dan ketegangan</li> <li>• Menurunnya prestasi pekerjaan</li> </ul>
Faktor <i>interpersonal</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk</li> <li>• Persaingan politik,kecemburuan dan kemarahan</li> <li>• Kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatnya ketegangan</li> <li>• Meningkatnya tekanan darah</li> <li>• Ketidakpuasan kerja</li> </ul>
Perkembangan karier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya</li> <li>• Promosi ke yang lebih tinggi dari kemampuannya</li> <li>• Keamanan pekerjaannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menurunnya produktivitas</li> <li>• Kehilangan rasa percaya diri</li> <li>• Ketidakpuasan kerja</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi</li> </ul>	
Struktur organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur yang kaku dan tidak bersahabat</li> <li>• Pertempuran politik</li> <li>• Pengawasan dan pelatihan yang tidak berimbang</li> <li>• Ketidakikutsertaan dalam membuat keputusan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menurunnya produktivitas</li> <li>• Ketidakpuasan kerja</li> </ul>
Tampilan rumah-pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi</li> <li>• Kurangnya dukungan dari pasangan hidup</li> <li>• Konflik pernikahan</li> <li>• Stres karena memiliki dua pekerjaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan konflik dan kelelahan mental</li> <li>• Menurunannya produktivitas</li> <li>• Meningkatkan konflik pernikahan</li> </ul>

Sumber : Veithzal Rivai.2009.*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*

Greenberg (2002:273) menyebutkan adanya lima sumber stres kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Melekat dalam pekerjaan itu sendiri,  
Seperti kondisi fisik pekerjaan yang buruk, beban tugas atau pekerjaan yang berlebihan, tekanan waktu, bahaya fisik dan sebagainya.
2. Berkaitan dengan peran dalam organisasi,  
Seperti ketidakjelasan peran, konflik peran, tanggung jawab untuk individu lain dan sebagainya.
3. Berkaitan dengan pengembangan karir,  
Seperti tidak adanya promosi, keamanan kerja yang kurang, ambisi yang terhalang dan sebagainya.
4. Berkaitan hubungan dalam pekerjaan,  
Seperti hubungan yang buruk dengan atasan, bawahan, atau teman kerja, kesulitan untuk mendelegasikan pekerjaan dan sebagainya.

5. Berkaitan dengan struktur dan iklim dalam organisasi,  
Seperti kurang atau partisipasi dalam pengambilan keputusan, keterbatasan perilaku, budget, politik kantor, kurangnya konsultasi yang efektif dan sebagainya.

### **2.2.2.3 Konsekuensi Stres**

Stres muncul lewat sejumlah cara. Misalnya, individu yang mengalami tingkat stres yang tinggi dapat menderita tekanan darah tinggi, gangguan lambung, sulit membuat keputusan rutin, hilang selera makan, rawan kecelakaan dan lain-lainnya. Semua ini dapat dibagi kedalam tiga kategori umum : gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins:2006:800).

#### *Gejala Fisiologis*

Sebagain besar perhatian dini atas stres diarahkan ke gejala fisiologis. Ini terutama karena topik itu diteliti oleh spesialis ilmu kesehatan dan medis. Riset ini memandu ke kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung. Hubungan antara stres dan gejala fisiologis tertentu tidaklah jelas. Kalau memang ada, pasti hanya sedikit hubungan yang konsisten. Ini terkait dengan kerumitan gejala-gejala itu dan kesulitan untuk secara objektif mengukurnya (Robbins:2006:800).

#### *Gejala psikologis*

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Memang itulah dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Tetapi stres muncul dalam keadaan psikologis lain-misalnya, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda (Robbins:2006:800).

#### *Gejala perilaku*

Gejala stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur (Robbins:2006:801).

#### 2.2.2.4 Mengelola Stres

Dari titik pandang organisasi, manajemen mungkin tidak peduli bila karyawan mengalami tingkat stres yang rendah sampai sedang. Alasannya, tingkat semacam itu dapat bersifat fungsional dan mendorong kekinerja karyawan yang lebih tinggi. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat rendah tetapi berkepanjangan dapat mendorong kekinerja karyawan yang menurun dan karenanya menuntut tindakan dari manajemen (Robbins:2006:802).

##### *Pendekatan Individu*

Karyawan dapat memikul tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stresnya. Strategi individu yang telah terbukti efektif mencakup pelaksanaan teknik-teknik manajemen-waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan pengenduran (relaksasi), dan perluasan jaringan dukungan sosial. Banyak orang tidak mengelola waktunya dengan baik. Hal-hal yang harusnya mereka selesaikan dalam hari atau pekan tertentu seharusnya selesai jika mereka mengelola waktu dengan baik (Robbins:2006:802).

Jadi pemahaman dan pemanfaatan prinsip-prinsip dasar pengelolaan waktu dapat membantu individu mengatasi dengan lebih baik ketegangan yang diciptakan oleh tuntutan pekerjaan. Beberapa prinsip pengelolaan waktu yang lebih dikenal adalah (1) membuat daftar harian dari kegiatan yang mau diselesaikan; (2) memprioritaskan kegiatan menurut penting dan urgensinya; (3) menjadwalkan kegiatan menurut perangkat prioritas; dan (4) mengetahui siklus harian dan menangani bagian yang paling penting yang paling menuntut dari pekerjaan selama puncak sipuncak siklus yang disitu paling waspada dan produktif (Robbins:2006:803).

Latihan fisik nonkompetitif seperti aerobik, berjalan, jogging, berenang dan bersepeda telah lama direkomendasikan oleh para dokter sebagai suatu cara untuk menangani tingkat stres yang berlebihan. Bentuk latihan fisik ini meningkatkan kapasitas jantung, menurunkan laju detak jantung, memberikan suatu pengalihan mental dari tekanan kerja, dan menawarkan suatu cara untuk melepas energi (Robbins:2006:803).

Individu dapat melatih diri untuk mengurangi ketegangan lewat teknik pengenduran seperti meditasi, hipnosis, dan umpan balik hayati. Sasarannya adalah mencapai suatu tingkat pengenduran yang dalam, dimana orang merasa santai secara fisik. Pengenduran dalam selama 15 atau 20 menit sehari melepaskan ketegangan dan memberikan kepada orang itu rasa kedamaian yang mendalam. Yang penting, perubahan yang berarti dalam laju detak jantung, tekanan darah, dan faktor fisiologis lain yang dihasilkan dari pencapaian kondisi pengenduran yang dalam itu (Robbins:2006:803).

Mempunyai banyak teman, keluarga, atau rekan sekerja untuk diajak bicara memberikan suatu saluran keluar bila tingkat stres berlebihan. Oleh karena itu, memperluas jaringan dukungan sosial bisa merupakan suatu cara untuk pengurangan ketegangan (Robbins:2006:803).

#### *Pendekatan Organisasional*

Beberapa faktor yang menyebabkan stres-terutama tuntutan tugas dan peran, dan struktur organisasi-dikendalikan oleh manajemen. Dengan demikian, faktor-faktor ini dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang mungkin diinginkan oleh manajemen untuk dipertimbangkan antara lain perbaikan seleksi personil dan penempatan kerja, penggunaan penetapan tujuan yang realistis, perancangan-ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi, dan penegakan program kesejahteraan korporasi (Robbins:2006:803).

Respon individu terhadap situasi stres berbeda-beda. Misalnya, individu dengan sedikit pengalaman cenderung lebih rawan stres. Keputusan seleksi dan penempatan hendaknya mempertimbangkan fakta ini. Berdasarkan sejumlah besar riset yang meluas, kita menyimpulkan bahwa individu-individu yang berkinerja lebih baik bila mereka mempunyai tujuan yang spesifik dan menantang dan menerima umpan balik mengenai kemajuan mereka yang tepat ke arah tujuan ini (Robbins:2006:804).

Merancang ulang pekerjaan sehingga mampu memberi karyawan lebih banyak tanggung jawab, lebih banyak kerja yang bermakna, lebih banyak otonomi, dan peningkatan umpan balik sehingga dapat mengurangi stres karena

faktor-faktor ini memberi karyawan itu kendali yang lebih besar terhadap kegiatan kerja dan mengurangi ketergantungan kepada orang lain (Robbins:2006:804).

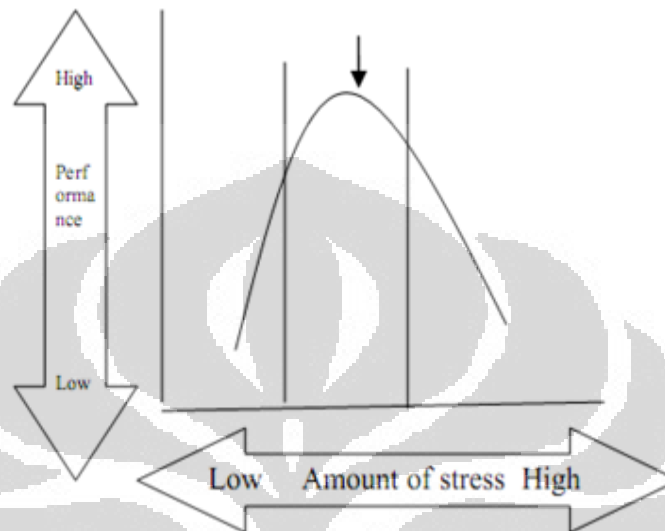
Stres peran bersifat merusak bagi sebagian besar karyawan karena karyawan merasa tidak pasti akan sasaran, harapan, cara mereka akan dinilai, dan sebagainya. Dengan memberi karyawan ini suara dalam pengambilan keputusan yang secara langsung mempengaruhi kinerja mereka, manajemen dapat meningkatkan kendali karyawan dan mengurangi stres peran ini. Maka para manajer hendaknya mempertimbangkan peningkatan keterlibatan karyawan kedalam pengambilan keputusan (Robbins:2006:804).

Meningkatkan komunikasi organisasi yang formal dengan para karyawan akan mengurangi ketidakpastian karena mengurangi ambiguitas peran dan konflik peran. Oleh karena pentingnya persepsi dalam memperlunak hubungan stres-respon itu, manajemen dapat juga menggunakan komunikasi yang efektif sebagai cara membentuk persepsi karyawan (Robbins:2006:804).

### **2.2.3 Hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan**

Sejumlah riset telah menyelidiki hubungan stres-kinerja. Pola yang paling meluas dipelajari dalam literatur stres kinerja adalah hubungan U terbalik. Gambar 2.2 dibawah ini menggambarkan hubungan stres dan kinerja secara umum dalam bentuk busur/ lengkung. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan (Mas'ud:2002:20). Sebagaimana yang ditunjukkan oleh kurva, peningkatan jumlah stres yang rendah dapat meningkatkan kinerja tetapi hanya sampai titik tertentu. Tetapi terlalu stres menaruh tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala pada seorang, yang mengakibatkan kinerja menjadi lebih rendah (Robbins dalam muhammad jehangir: 2011).

**Gambar 2.2**  
**Hubungan U Terbalik Antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan**

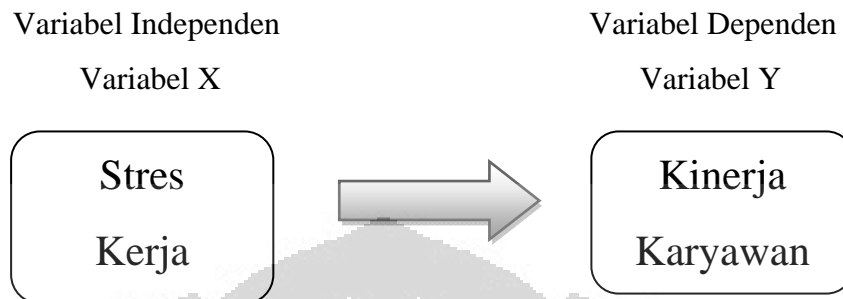


Sumber : Jehangir, Muhammad, et al. 2011. "Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction". *Journal of Contemporary research in Business*.

### 2.3 Model Analisis

Model analisis merupakan gambaran sederhana tentang hubungan diantara variabel (Prasetyo dan Jannah:2008:75). Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel (bivariat) yang akan diteliti yaitu stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Bentuk hubungan stres kerja dan kinerja karyawan bersifat asimetris yang menyatakan bahwa suatu variabel mempunyai hubungan dengan variabel lainnya. Model penelitian yang akan digunakan adalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.3**  
**Model Analisis**



Sumber : Mohsan, Faizan, et al. 2011. "The Impact of Stress on Job Performance". *Journal of Contemporary research in Business*.

#### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris (Gulo:2002:57).

Pengajuan rumusan hipotesa yang akan diuji untuk mengukur hubungan kedua variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

Ha : Terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

#### 2.5 Operasionalisasi Konsep

Mengoperasionalkan atau secara operasional mendefinisikan sebuah konsep untuk membuatnya bisa diukur, dilakukan dengan melihat pada dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang ditunjukkan oleh konsep (Sekaran:2006:4). Definisi operasional adalah perlu untuk mengukur konsep abstrak seperti hal-hal yang biasanya jatuh kedalam wilayah subjektif perasaan dan sikap (Sekaran:2006:14). Operasional konsep yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu stres kerja dan kinerja karyawan. Operasional konsep yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari beberapa indikator yang terdapat dalam instrumen dengan memperhatikan aspek teoritis adalah sebagai berikut :

## 1. Operasional Konsep Kinerja Karyawan

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja karyawan	Kinerja karyawan	<i>Task Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan pekerjaan</li> <li>• Penyelesaian masalah</li> <li>• Penggunaan peralatan dan perlengkapan kerja</li> <li>• Melindungi sumber daya</li> <li>• Berkonsentrasi dengan tugas</li> <li>• Bekerja sesuai prosedur keamanan</li> <li>• Mengatasi hambatan untuk menyelesaikan tugas</li> </ul>	Ordinal
		<i>Interpersonal citizenship</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu masalah pribadi rekan kerja</li> <li>• Bekerjasama dengan rekan kerja lain untuk memecahkan masalah</li> <li>• terlibat dalam pertemuan dan kegiatan kelompok</li> </ul>	Ordinal
		<i>Organizational citizenship</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berlaku hormat kepada atasan</li> <li>• Bekerja dengan sistematis</li> <li>• Mengikuti peraturan dan prosedur dengan baik</li> <li>• Berpartisipasi dalam organisasi</li> <li>• Menyelesaikan tugas tepat pada waktunya</li> </ul>	Ordinal
		<i>Job Dedication</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperhatikan setiap detail penting</li> <li>• Kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan</li> <li>• Terlibat dalam kegiatan pengembangan diri</li> <li>• Perencanaan dan pengorganisasian kerja</li> </ul>	Ordinal

Sumber: Kahya, Emin. (2009). *The effects of job performance on effectiveness*. International Journal of Industrial Ergonomics. 96-104  
DOI:10.1016/j.ergon.2008.06.006



## 2. Operasional Konsep Stres Kerja

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Stres Kerja	Stres Kerja	<i>Job demand</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki tekanan waktu</li> <li>Beban pekerjaan meningkat</li> <li>Tidak cukup istirahat</li> <li>Memiliki fungsi ganda</li> </ul>	Ordinal
		<i>Insufficient job control</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak adanya kreativitas kerja</li> <li>Keterampilan tidak sesuai kemampuan</li> <li>Tidak adanya pengambilan keputusan</li> <li>Rendahnya kontrol kerja</li> </ul>	Ordinal
		<i>Inadequate social support</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya dukungan supervisor</li> <li>Kurangnya dukungan rekan kerja</li> <li>Kurangnya dukungan emosional</li> </ul>	Ordinal
		<i>Job Insecurity</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya ketidakpastian</li> <li>Perubahan negatif terhadap pekerjaan</li> </ul>	Ordinal
		<i>Organizational system</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebijakan organisasi yang tidak adil</li> <li>Dukungan organisasi yang tidak memuaskan</li> <li>Konflik antar departemen</li> <li>Keterbatasan komunikasi</li> </ul>	Ordinal
		<i>Lack of Reward</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perlakuan yang tidak adil</li> <li>Ketidakjelasan masa depan</li> <li>Tidak adanya kesempatan</li> </ul>	Ordinal
		<i>Occupational climate</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budaya kelompok</li> <li>Tidak rasional permintaan dalam pekerjaan</li> <li>Budaya otoriter</li> <li>Diskriminasi gender</li> </ul>	Ordinal

Sumber : Park, Shin-Go, et.al. (2009). "Job Stress and Depressive symptoms among Korean employee: the effect of culture on work". *In Arch Occupational Environment Health*. 82 :397-405 DOI 10.1007/s00420-008-0347-8

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Paradigma Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan paradigma penelitian positivist. Neuman mendefinisikan positivist sebagai “*Positivism is associated with many specific social theories..... Positivist researchers prefer precise quantitative data and often use experiments, survey and statistics. Positivist* berkaitan dengan banyak teori sosial tertentu. Peneliti *positivist* lebih memilih data kuantitatif dan sering menggunakan eksperimen, survei dan statistik (Neuman 2006:82). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data kuantitatif, menggunakan penelitian survei yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para agen AJB Pancoran Mas Depok. Kuesioner yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.0 dan dianalisis dengan menggunakan statistik uji Z.

#### 3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian secara kuantitatif. *Creswell (1994)* telah mendefinisikan *quantitative research as:*

*“an inquiry into a social or human problem, based on testing a theory composed of variables, measured with numbers, and analyzed with statistical procedures, in order to determine whether the predictive generalizations of the theory hold true”*

Penelitian kuantitatif sebagai "penyelidikan masalah sosial atau manusia, berdasarkan pengujian teori yang terdiri dari variabel, diukur dengan menggunakan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik, untuk menentukan apakah generalisasi prediktif dari teori memegang kebenaran"(dalam Rocco, tim hatcher, and Creswell:2011:119).. Dalam penelitian ini penulis menyelidiki masalah stres kerja dan kinerja karyawan yang terjadi pada agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok untuk menguji teori dan hipotesis yang telah ada dalam penelitian sebelumnya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statistik uji Z dengan melihat Z hitung dan Z tabel untuk menentukan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak atau diterima. Pengujian pada

hipotesis adalah dengan cara melihat hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pancoran Mas Depok.

### **3.3 Jenis Penelitian**

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini digolongkan kedalam penelitian eksplanatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi, menghubungkan pola-pola yang berbeda namun memiliki keterkaitan dan menghasilkan pola hubungan sebab-akibat (Prasetyo dan Jannah:2005:43). Variabel dalam penelitian ini adalah stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pancoran Mas Depok sebagai variabel dependen. Penelitian ini akan menjelaskan mengenai hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pancoran Mas Depok.

Berdasarkan manfaatnya, penelitian ini merupakan penelitian terapan yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempergunakan pengetahuan ilmiah yang diketahui untuk menerapkan, menguji dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis (Prasetyo dan Jannah:2005:45). Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan, menguji, dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis yang berkaitan dengan variabel stres kerja dan kinerja karyawan.

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional*. *A Cross-sectional study involves observations of a sample, or cross section, of population or phenomenon that are made at one point in time.* Penelitian *cross-sectional* melibatkan pengamatan sampel, atau *cross section* dari populasi atau fenomena yang dibuat pada satu waktu (Babbie:2009:110). Penelitian ini hanya dilakukan pada satu waktu yaitu pada bulan Februari - Juni 2012.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang merupakan karyawan AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pancoran Mas Depok yang memiliki profesi

sebagai agen. Unit analisis ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pancoran Mas Depok. Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Sementara sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian (Sekaran:2006:123). Populasi dalam penelitian ini adalah agen pada AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pancoran Mas Depok sebanyak 60 orang. Untuk perusahaan-perusahaan dengan jumlah karyawan sedikit (dibawah 200), riset, seperti survei bisa dilakukan terhadap semua karyawan. Artinya penelitian melibatkan seluruh populasi sehingga “sampel” sama dengan populasi (Istijanto:2005:117). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keseluruhan populasi atau *total sampling* sebanyak 60 orang karena jumlah karyawan dalam penelitian ini kurang dari 200.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka penelitian ini termasuk kedalam penelitian survei, yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian (sekaran:2006:82). Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data primer, diperoleh dari hasil kuesioner. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai stres kerja dan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pancoran Mas Depok. Dalam kuesioner ini dirumuskan sejumlah pernyataan yang sudah disertai alternatif jawaban, sehingga responden diberi kesempatan untuk memilih salah satu jawaban sesuai dengan data yang diperlukan.

- 2) Data sekunder, diperoleh dari studi pustaka, yaitu pengumpulan data dari buku-buku, karya akademis, internet, dan sumber-sumber lainnya yang bertujuan untuk memperoleh informasi tambahan serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai stres kerja dan kinerja karyawan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik analisis data yaitu sebagai berikut :

#### 3.6.1 Uji Instrumen

##### 3.6.1.1 Uji Validitas

Validitas menguji seberapa baik suatu instrumen yang dibuat mengukur konsep tertentu yang ingin diukur (Sekaran:2006:39). Untuk mengukur validitas dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Validitas yang diukur peneliti dalam penelitian adalah validitas konstruk dengan menggunakan metode analisis faktor. Analisis ini menghitung variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang membentuk model penelitian. Hubungan antara variabel yang terkait diperiksa dan diwakili dalam beberapa faktor dasar (Malhotra, 2007).

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menganalisis faktor kepada hasil pretest untuk melihat nilai KMO MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*), *Barlett's Test of Sphericity*, *Anti-Image Matrix*, dan *Factor Loading of Component Matrix*. Penjelasan tentang pengukuran-pengukuran nilai tersebut dijelaskan pada tabel berikut : (Ghozali, Imam:2000:45)

- Nilai KMO MSA diatas .500 menunjukkan bahwa faktor analisis dapat digunakan.
- Nilai *Barlett's Test of Sphericity* kurang dari .05 menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel, merupakan nilai yang diharapkan.
- Nilai diagonal *Anti-Image Correlation Matrix* diatas .500 menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut.

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Keandalan (reliabilitas) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam *item* dalam instrumen. Dengan kata lain, keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan sebuah pengukuran (sekaran:2006:40).

Konsistensi menunjukkan seberapa baik *item-item* yang mengukur sebuah konsep bersatu menjadi sebuah kumpulan. Alfa cronbach adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *alfa cronbach's* dihitung dalam hal rata-rata interkorelasi antar-*item* yang mengukur konsep. Semakin dekat *alfa cronbach's* dengan 1, semakin tinggi keandalan koefisien internal (sekaran:2006:177). Secara umum, keandalan kurang dari 0,60 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,70 bisa diterima dan lebih dari 0,80 adalah baik (sekaran:2006:182).

### 3.6.2 Analisis Korelasi

Dalam penelitian ini uji statistik bivariat menggunakan metode analisis korelasi *Rank Spearman*. Koefisien korelasi ini digunakan untuk mengukur korelasi antardua variabel yang memiliki tingkat pengukuran ordinal. Korelasi ini mengasumsikan bahwa data terdiri dari berpasang-pasangan hasil pengamatan numerik dan nonnumerik. Setiap data  $X_i$  maupun  $Y_i$  ditetapkan peringkatnya relatif terhadap  $X$  dan  $Y$  yang lain, dari yang terkecil sampai yang terbesar. Peringkat terkecil diberi nilai 1. Jika diantara nilai-nilai  $X$  atau  $Y$  terdapat nilai yang sama, masing-masing nilai sama diberi peringkat rata-rata dari posisi yang seharusnya (Umar: 1999: 144).

Tabel 3.1 dibawah ini menunjukkan interval nilai koefisien dan kekuatan hubungan antar variabel. Nilai koefisien korelasi 0-1 menunjukkan kekuatan hubungan dari kekuatan hubungan sangat lemah sampai kekuatan hubungan sangat kuat.

**Tabel 3.1**  
**Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan**

Sumber : Argyrous: 1997: 326.

Nilai Koefisien Korelasi	Kekuatan hubungan
0,0 – 0,2	Sangat lemah
0,2 – 0,4	Lemah
0,4 – 0,7	Sedang
0,7 – 0,9	Kuat
0,9 – 1,0	Sangat kuat

Berikut ini adalah rumus korelasi rank spearman :

$$r_s = \frac{1 - 6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan:

- $r_s$  = koefisien korelasi *spearman's rank*  
 $6$  = konstanta  
 $N$  = jumlah sampel  
 $\sum d^2$  = Kuadrat selisih antar rangking dua variabel

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Menurut Sudjana (2005 : 379) hipotesis yang sudah dirumuskan kemudian harus diuji. Untuk pengujian ini maka digunakan uji Z dikarenakan responden yang diteliti > 30 responden, Kriteria uji adalah  $z_{hitung} > z_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang didapat dari tabel distribusi z dengan  $\alpha = 0,05$  (5%), apabila  $z_{hitung} < z_{table}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang didapat dari tabel distribusi z dengan  $\alpha = 0,05$ .

Berikut adalah rumus untuk uji Z :

$$Z_{hitung} = r_s \sqrt{(n-1)}$$

Bentuk pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

$H_a$  : Terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

## BAB 4

### PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran perusahaan dan hasil temuan lapangan yang diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan instrumen pengukuran kuesioner. Analisis penelitian ini menggunakan alat bantu *software* SPSS ( *Statistical Package for Social Science*) versi 20.0. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 responden yang merupakan agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok. Seluruh kuesioner yang disebar kepada para responden berjumlah 60 lembar, tetapi 3 lembar tidak kembali sehingga yang kembali ke peneliti sebanyak 57 lembar. Hal ini dikarenakan pada saat dilakukan penyebaran kuesioner, 3 orang responden tidak datang dalam pertemuan rutin bulanan antara para agen dan kepala cabang. Oleh karena itu dinyatakan jumlah sampel untuk setiap unit analisis pada tabel distribusi frekuensi adalah sebanyak 57 responden ( $n = 57$ ).

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, kode etik dan prinsip perusahaan, serta penghargaan-penghargaan yang telah diterima oleh AJB bumiputera 1912.

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional pertama dan tertua di Indonesia. Perusahaan asuransi ini terbentuk pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang, Jawa Tengah dengan nama *Onderling Levensverzekering Maatschapij PGHB* (bahasa Belanda) disingkat dengan *O.L Mij. PGHB* atau lebih dikenal dengan bahasa Inggrisnya *Mutual Life Insurance* (Asuransi Jiwa Bersama). Dengan bentuk badan usaha yang seperti ini, maka pemilik perusahaan adalah Para Pemegang Polis.



O.L Mij PGHB didirikan berdasarkan keputusan dalam sidang pada Kongres Perserikatan Guru-guru Hindia Belanda yang pertama di Magelang, saat itu pesertanya hanya terbatas pada kalangan guru-guru saja. Para peserta kongres pun menyambut positif. Jumlah peserta yang terdaftar sebagai anggota O.L Mij. PGHB baru 5 orang.

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum. Dengan bertambahnya anggota, maka para pengurus sepakat untuk mengubah nama perusahaannya. Berdasarkan Rapat Anggota/Pemegang Polis di Semarang, November 1914, nama O.L Mij. PGHB diubah menjadi *O.L Mij. Boemi Poetra*.

Pada tahun 1942 ketika Jepang berada di Indonesia, nama O.L Mij. Boemi Poetra yang menggunakan bahasa asing segera diganti. Maka pada tahun 1943 O.L Mij. Boemi Poetra kembali diubah namanya menjadi Perseroan Pertanggung Djiwa (PTD) Boemi Poetra, yang merupakan satu-satunya perusahaan asuransi jiwa nasional yg tetap bertahan. Namun karena dirasa kurang memiliki rasa kebersamaan, maka pd tahun 1953 PTD Boemi Poetra dihapuskan. Dan, hingga sekarang terkenal dengan nama Asuransi Jiwa Bersama (AJB) di depan nama Bumiputera 1912 yang merupakan bentuk badan hukum.

Pada tahun 1921, perusahaan pindah ke Yogyakarta. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang-cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Palembang, Medan, Pontianak, Banjarmasin, dan Ujung Padang. Dengan demikian semakin berkembang, maka tahun 1958 secara bertahap kantor pusat dipindahkan ke Jakarta, dan pada tahun 1959 secara resmi kantor pusat AJB Bumiputera berdomisili di Jakarta. Selama lebih Sembilan dasawarsa, Bumiputera telah berhasil melewati berbagai rintangan yang amat sulit, antara lain pada masa penjajahan, masa revolusi, dan masa-masa krisis ekonomi seperti sanering di tahun 1965 dan krisis moneter yang dimulai pada pertengahan tahun 1997.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk mutual atau usaha bersama, artinya pemilik perusahaan adalah pemegang polis bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT

atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap modal. Badan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

AJB Bumiputera 1912 memulai usahanya dengan modal awal nol sen. Dengan demikian, perusahaan asuransi ini berbentuk onderling atau mutual (Usaha Bersama), karena perusahaan dapat didirikan tanpa harus menyediakan modal lebih dahulu. Uang yang diterima perusahaan untuk pertama kalinya berasal dari kelima peserta kongres PGHB yang menjadi O.L Mij. PGHB. Syarat utamanya adalah bahwa ganti rugi tidak akan diberikan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum polisnya berjalan selama tiga tahun penuh. Perusahaan ini hanya mengutamakan pembayaran premi sebagai modal kerjanya dan tidak mendapatkan honorarium bagi para pengurusnya, sehingga mereka bekerja dengan sukarela.

#### **4.1.2 Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912**

##### **Visi**

1. Menjadikan AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern, dan menguntungkan.
2. Didukung oleh sumber daya manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.

##### **Misi**

Menjadikan AJB Bumiputera 1912 senantiasa berada di benak dan di hati masyarakat Indonesia dengan :

1. Menyediakan pelayanan dan produk asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
2. Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kesejahteraan dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
3. Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendorong proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

### 4.1.3 Kode Etik dan Prinsip Perusahaan

#### 1. Idealisme

AJB Bumiputera 1912 bukan berdiri semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa.

#### 2. Mutualisme

Sebagai dasar manajemen perusahaan, nilai sosial mutualisme dimanifestasikan melalui kerjasama, kemitraan, dan sinergi antara pemegang polis dan sesama pemegang polis, antara perusahaan dan pemegang polis, antara karyawan dan sesama karyawan dalam perusahaan, antara karyawan dengan manajemen dalam perusahaan

#### 3. Profesionalisme

Keunggulan dan kompetensi sumber daya manusia, yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan dari waktu ke waktu, menjadikan Perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

### 4.2 Pre-test Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menyebar kuesioner kepada responden yang menjadi sampel, dilakukan *pretest* terhadap 30 orang responden yang sama-sama berprofesi sebagai agen. Tujuan dilakukannya *pretest* adalah untuk mengetahui sejauh mana pemahaman responden terhadap kalimat-kalimat dari pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

#### 4.2.1 Pre-test : Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan metode analisis faktor dengan ketentuan nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) Test diatas 0,5 dan nilai Barlett's Test of Spehericity dibawah 0,05 serta nilai Anti Image Correlation Matrix diatas 0,5.

**Tabel 4.1**  
**Nilai KMO Measure of Sampling adequacy dan Barlett's Test of Sphericity**  
**Variabel Stres Kerja**

No	Dimensi	KMO MSA	Barlett's Test of Sphericity
1.	<i>Job demand</i>	0,598	0,000
2.	<i>Insufficient job control</i>	0,701	0,000
3.	<i>Inadequate social support</i>	0,673	0,000
4.	<i>Job Insecurity</i>	0,500	0,000
5.	<i>Organizational system</i>	0,561	0,000
6.	<i>Lack of reward</i>	0,720	0,000
7.	<i>Occupational climate</i>	0,553	0,000

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa nilai KMO MSA untuk dimensi *Job demand* adalah 0,598, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Job demand* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Insufficient job control*, nilai KMO MSA adalah 0,701, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Insufficient job control* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Inadequate social support*, nilai KMO MSA adalah 0,673, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Inadequate social support* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Job Insecurity*, nilai KMO MSA adalah 0,500, nilai tersebut kurang dari 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis tidak dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Job Insecurity* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Organizational system*, nilai KMO MSA adalah 0,561, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Organizational system* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Lack of reward*, nilai KMO MSA adalah 0,720, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Lack of reward* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Occupational climate*, nilai KMO MSA adalah 0,553, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Occupational climate* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

**Tabel 4.2**  
**Nilai KMO Measure of Sampling adequacy dan Barlett's Test of Sphericity**  
**Variabel Kinerja Karyawan**

No	Dimensi	KMO MSA	Barlett's Test of Sphericity
1.	<i>Task performance</i>	0,794	0,000
2.	<i>Interpersonal citizenship</i>	0,559	0,000
3.	<i>Organizational citizenship</i>	0,741	0,000
4.	<i>Job dedication</i>	0,756	0,000

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa nilai KMO MSA untuk dimensi *Task performance* adalah 0,794, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Task performance* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Interpersonal citizenship*, nilai KMO MSA adalah 0,559, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat

digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Interpersonal citizenship* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Organizational citizenship*, nilai KMO MSA adalah 0,741, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Organizational citizenship* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

Untuk dimensi *Job dedication*, nilai KMO MSA adalah 0,756, nilai tersebut berada diatas 0,5 yang berarti bahwa faktor analisis dapat digunakan, Sedangkan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dimensi *Job dedication* adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan.

**Tabel 4.3**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Job demand* Variabel Stres Kerja**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya selalu merasa tertekan oleh waktu karena banyak hal yang harus saya kerjakan	0,754	Valid
2.	Pekerjaan saya menjadi semakin overload	0,566	Valid
3.	Saya merasa tidak memiliki waktu istirahat yang cukup dalam bekerja	0,571	Valid
4.	Saya harus mengerjakan berbagai pekerjaan secara bersamaan	0,630	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Job Demand* variabel stres kerja diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Saya selalu merasa tertekan oleh waktu karena banyak hal yang harus saya kerjakan” adalah 0,754 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan

struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Pekerjaan saya menjadi semakin overload” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,566 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya merasa tidak memiliki waktu istirahat yang cukup dalam bekerja” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,571 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya harus mengerjakan berbagai pekerjaan secara bersamaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,630 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.4**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Insufficient job control* Variabel Stres Kerja**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya tidak memiliki kreativitas dalam bekerja	0,679	Valid
2.	Pekerjaan saya tidak membutuhkan keterampilan atau pengetahuan tingkat tinggi	0,688	Valid
3.	Saya tidak dapat membuat keputusan sendiri dalam pekerjaan saya	0,736	Valid
4.	Saya tidak dapat mengontrol ritme kerja saya	0,705	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Insufficient job control* variabel stres kerja diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk

pernyataan “Saya tidak memiliki kreativitas dalam bekerja” adalah 0,679 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Pekerjaan saya tidak membutuhkan keterampilan atau pengetahuan tingkat tinggi” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,688 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya tidak dapat membuat keputusan sendiri dalam pekerjaan saya” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,736 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya tidak dapat mengontrol ritme kerja saya” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,705 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.5**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Inadequate social support* Variabel Stres Kerja**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Supervisor saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	0,805	Valid
2.	Rekan kerja saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	0,647	Valid
3.	Saya tidak memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja	0,629	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Inadequate social support* variabel stres kerja diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix*



untuk pernyataan “Supervisor saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan” adalah 0,805 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Rekan kerja saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,647 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya tidak memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,629 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.6**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Job Insecurity* Variabel Stres Kerja**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Masa depan saya tidak jelas karena situasi perusahaan saat ini tidak stabil	<b>0,500</b>	<b>Tidak Valid</b>
2.	Perubahan yang tidak diinginkan yaitu perampangan akan datang pada pekerjaan saya	<b>0,500</b>	<b>Tidak Valid</b>

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Job Insecurity* variabel stres kerja diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Masa depan saya tidak jelas karena situasi perusahaan saat ini tidak stabil” adalah 0,500 yang menunjukkan variabel tidak cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya tidak valid, sehingga pernyataan tersebut tidak dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Perubahan yang tidak diinginkan yaitu perampingan akan datang pada pekerjaan saya” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,500 yang menunjukkan variabel tidak cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya tidak valid, sehingga pernyataan tersebut tidak dapat digunakan.

**Tabel 4.7**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Organizational System* Variabel Stres Kerja**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya merasa kebijakan perusahaan tidak adil	0,668	Valid
2.	Perusahaan tidak memberikan saya dukungan organisasi berupa struktur organisasi	0,552	Valid
3.	Departemen tidak dapat bekerja sama satu sama lain karena adanya konflik	0,549	Valid
4.	Saya tidak memiliki kesempatan untuk berbicara mengenai ide-ide saya	<b>0,468</b>	<b>Tidak Valid</b>

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Organizational System* variabel stres kerja diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Saya merasa kebijakan perusahaan tidak adil” adalah 0,668 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Perusahaan tidak memberikan saya dukungan organisasi berupa struktur organisasi” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,552 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Departemen tidak dapat bekerja sama satu sama lain karena adanya konflik” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,549 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya tidak memiliki kesempatan untuk berbicara mengenai ide-ide saya” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,468 yang menunjukkan variabel tidak cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya tidak valid, sehingga pernyataan tersebut tidak dapat digunakan.

**Tabel 4.8**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Lack of Reward* Variabel Stres Kerja**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya tidak memperoleh kepercayaan dari perusahaan	0,683	Valid
2.	Saya tidak percaya bahwa saya akan diberi penghargaan lebih dari perusahaan walaupun saya bekerja keras	0,822	Valid
3.	Saya tidak diberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan saya	0,688	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Lack of Reward* variabel stres kerja diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Saya tidak memperoleh kepercayaan dari perusahaan” adalah 0,683 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya tidak percaya bahwa saya akan diberi penghargaan lebih dari perusahaan walaupun saya bekerja keras” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,822 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai

dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya tidak diberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan saya” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,688 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.9**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Occupational Climate* Variabel Stres Kerja**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Makan di luar setelah bekerja membuat saya tidak nyaman	0,546	Valid
2.	Saya diminta untuk melakukan pekerjaan dengan prinsip yang tidak rasional	0,549	Valid
3.	Iklm Perusahaan saya adalah otoritatif	<b>0,420</b>	<b>Tidak Valid</b>
4.	Saya merasa kurang beruntung karena saya seorang perempuan	0,616	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Occupational Climate* variabel stres kerja diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Makan di luar setelah bekerja membuat saya tidak nyaman” adalah 0,546 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya diminta untuk melakukan pekerjaan dengan prinsip yang tidak rasional” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,549 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Iklim Perusahaan saya adalah otoritatif” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,420 yang menunjukkan variabel tidak cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya tidak valid, sehingga pernyataan tersebut tidak dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya merasa kurang beruntung karena saya seorang perempuan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,616 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.10**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Task Performance* Variabel Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang saya lakukan	0,695	Valid
2.	Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang saya miliki	0,748	Valid
3.	Saya terbiasa menggunakan perlengkapan dan peralatan yang mendukung pekerjaan saya di perusahaan	0,748	Valid
4.	Saya dapat melindungi data-data nasabah yang bersifat rahasia	0,812	Valid
5.	Saya dapat berkonsentrasi dengan tugas pekerjaan yang saya lakukan	0,856	Valid
6.	Saya bekerja sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan	0,848	Valid
7.	Saya dapat mengatasi segala hambatan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan	0,831	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Task Performance* variabel kinerja karyawan diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Saya memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang saya

lakukan” adalah 0,695 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang saya miliki” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,748 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya terbiasa menggunakan perlengkapan dan peralatan yang mendukung pekerjaan saya di perusahaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,748 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya dapat melindungi data-data nasabah yang bersifat rahasia” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,812 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya dapat berkonsentrasi dengan tugas pekerjaan yang saya lakukan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,856 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya bekerja sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,848 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya dapat mengatasi segala hambatan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,831 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya

didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.11**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Interpersonal Citizenship* Variabel Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya dapat membantu masalah pribadi rekan kerja	0,537	Valid
2.	Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan	0,541	Valid
3.	Saya sering melibatkan diri dalam pertemuan dan kegiatan kelompok	0,786	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Interpersonal Citizenship* variabel kinerja karyawan diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Saya dapat membantu masalah pribadi rekan kerja” adalah 0,537 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,541 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya sering melibatkan diri dalam pertemuan dan kegiatan kelompok” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,786 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.12**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Organizational Citizenship* Variabel Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya selalu berlaku hormat kepada supervisor	0,649	Valid
2.	Saya melakukan pekerjaan secara sistematis	0,747	Valid
3.	Saya mengikuti aturan dan prosedur perusahaan dengan baik	0,872	Valid
4.	Saya senang berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan	0,703	Valid
5.	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan tepat pada waktunya	0,733	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Organizational Citizenship* variabel kinerja karyawan diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Saya selalu berlaku hormat kepada supervisor” adalah 0,649 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya melakukan pekerjaan secara sistematis” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,747 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya mengikuti aturan dan prosedur perusahaan dengan baik” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,872 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya senang berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,703 yang menunjukkan variabel



cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya menyelesaikan tugas pekerjaan tepat pada waktunya” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,733 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

**Tabel 4.13**  
**Validitas Kuesioner Penelitian**  
**Dimensi *Job Dedication* Variabel Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Anti-Image Correlation Matrix	Keterangan
1.	Saya memperhatikan setiap detail penting dalam pekerjaan saya	0,730	Valid
2.	Saya mampu menciptakan kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan	0,719	Valid
3.	Saya senang terlibat dalam kegiatan pengembangan diri	0,783	Valid
4.	Saya membuat perencanaan dan pengorganisasian dalam bekerja	0,813	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel uji validitas pada dimensi *Job Dedication* variabel kinerja karyawan diatas dapat diketahui bahwa nilai *Anti-Image Correlation Matrix* untuk pernyataan “Saya memperhatikan setiap detail penting dalam pekerjaan saya” adalah 0,730 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya mampu menciptakan kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,719 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya senang terlibat dalam kegiatan pengembangan diri” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,783 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

Untuk pernyataan “Saya membuat perencanaan dan pengorganisasian dalam bekerja” nilai *Anti-Image Correlation Matrix* adalah 0,813 yang menunjukkan variabel cocok/ sesuai dengan struktur variabel lainnya didalam faktor tersebut dan pernyataan tersebut sifatnya valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan.

#### 4.2.2 Pre-test : Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha Reliability digunakan untuk uji reliabilitas. Konstruk yang dianggap reliabel adalah lebih besar dari 0,6. Perhitungan uji reliabilitas ini dilakukan setelah melakukan uji validitas dan mereduksi indikator-indikator yang tidak valid. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.14**  
**Reliabilitas Variabel Penelitian**

No	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Stres Kerja	0,716
2	Kinerja Karyawan	0,945

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa reliabilitas (kendalan) variabel stres kerja sebesar 0,716 bisa diterima dan reliabilitas (kendalan) variabel kinerja karyawan sebesar 0,945 adalah baik sesuai dengan teori yang kemukakan oleh Uma Sekaran.

#### 4.3 Data Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi lima kategori yang meliputi jenis kelamin, usia, status pernikahan, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan beberapa

kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai responden. Adapun penjabaran dari data hasil kuesioner adalah sebagai berikut :

#### 4.3.1 Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden yang pertama adalah jenis kelamin. Dalam hal ini responden dibagi menjadi 2 yaitu laki-laki dan perempuan. Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada diagram dibawah ini :



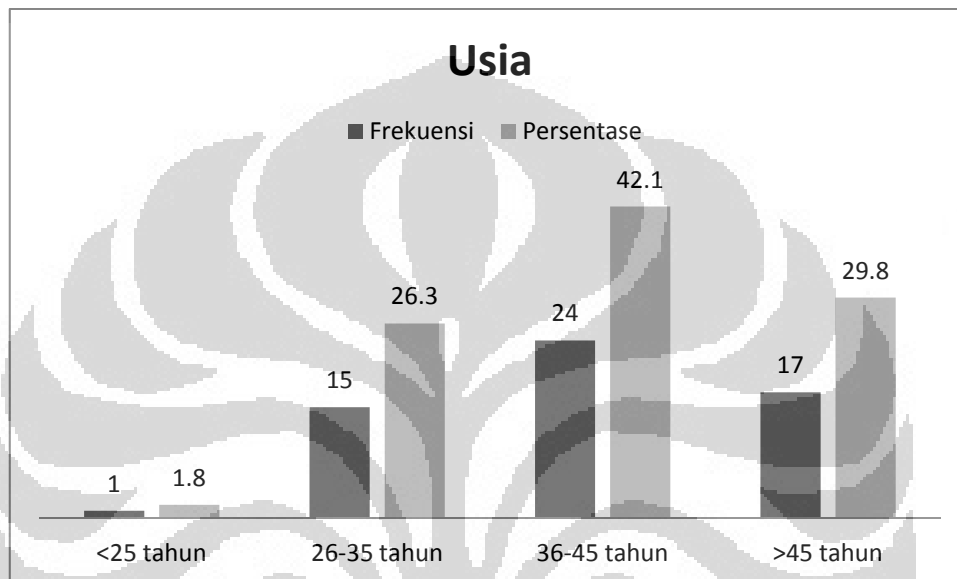
Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Hasil pengolahan kuesioner diperoleh data bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit jumlahnya dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 81% dari keseluruhan agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 19 % dari total responden. Salah satu alasan jumlah agen perempuan lebih banyak dari pada laki-laki karena pekerjaan sebagai agen karena perempuan dinilai sangat suka bersosialisasi dan berkomunikasi dengan banyak orang, sehingga berpotensi untuk menarik nasabah dalam jumlah yang banyak

### 4.3.2 Usia Responden

Karakteristik responden yang kedua adalah berdasarkan usia. Adapun pengelompokan usia responden dapat diketahui pada diagram dibawah ini :

**Diagram 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia diatas 25 tahun sebanyak 1 orang atau 1,8%, usia 26-35 tahun sebanyak 15 atau 26,3%, usia 36-45 tahun sebanyak 24 atau 42,1% dan usia diatas 45 tahun sebanyak 17 orang atau 29,8% dari total responden yang berjumlah 57 orang.

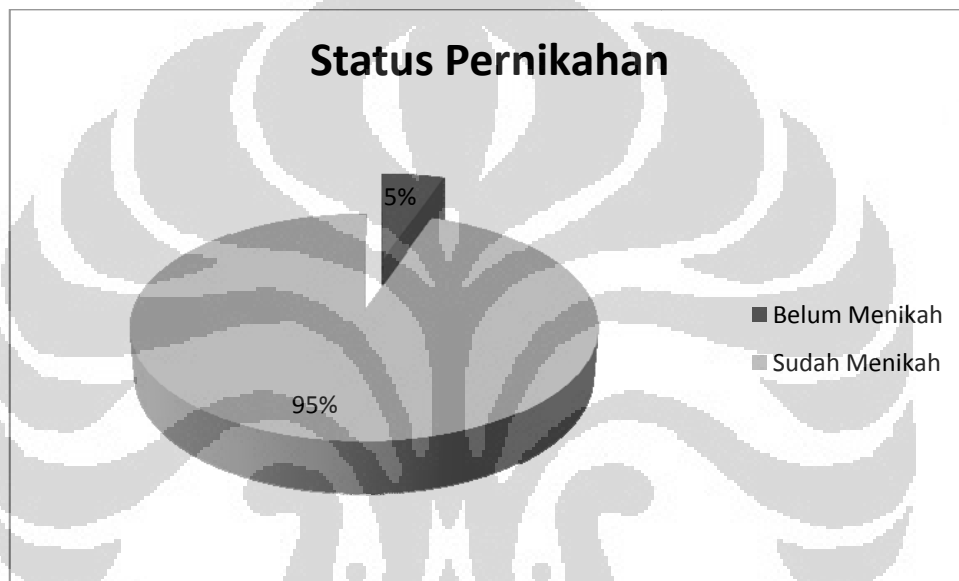
Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui secara mendalam berapa rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian. Profesi agen dalam penelitian ini tidak mensyaratkan usia tertentu, selama agen tersebut masih memiliki kondisi yang sehat dan dapat bekerja. Walaupun untuk usia-usia yang tidak produktif atau usia pensiun, mereka masih bisa bekerja sebagai agen. Dalam penelitian ini terdapat beberapa responden yang berusia lebih dari 55 tahun.

### 4.3.3 Status Pernikahan Responden

Karakteristik responden yang ketiga adalah status pernikahan. Dalam hal ini karakteristik responden berdasarkan status pernikahan dibagi menjadi 2 yaitu belum menikah dan sudah menikah. Gambaran responden berdasarkan status pernikahan disajikan pada diagram dibawah ini :

**Diagram 4.3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan**



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

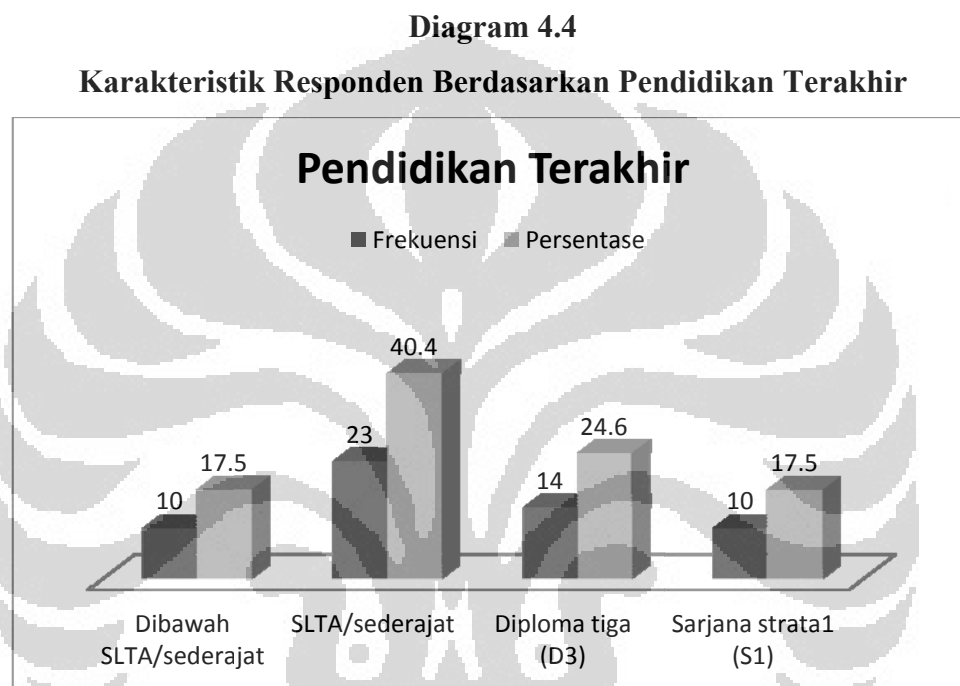
Hasil pengolahan kuesioner diperoleh data bahwa responden yang belum menikah lebih sedikit jumlahnya dibandingkan dengan responden yang sudah menikah. Mayoritas responden yang sudah menikah yaitu sebesar 95% dari keseluruhan agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan responden yang belum menikah sebesar 5 % dari total responden.

Salah satu alasan responden yang sudah menikah lebih banyak dari pada responden yang belum menikah karena pekerjaan sebagai agen merupakan pekerjaan yang tidak terikat dengan waktu kerja atau jam kantor seperti karyawan pada umumnya. Agen lebih banyak bekerja di luar kantor untuk mencari nasabah.

Sehingga agen memiliki banyak waktu untuk melakukan aktivitas yang lain seperti berwiraswasta, aktivitas sosial, dan mengurus rumah tangga.

#### 4.3.4 Pendidikan Terakhir Responden

Karakteristik responden yang keempat adalah berdasarkan pendidikan terakhir. Adapun pengelompokan pendidikan terakhir responden dapat diketahui pada diagram di bawah ini :



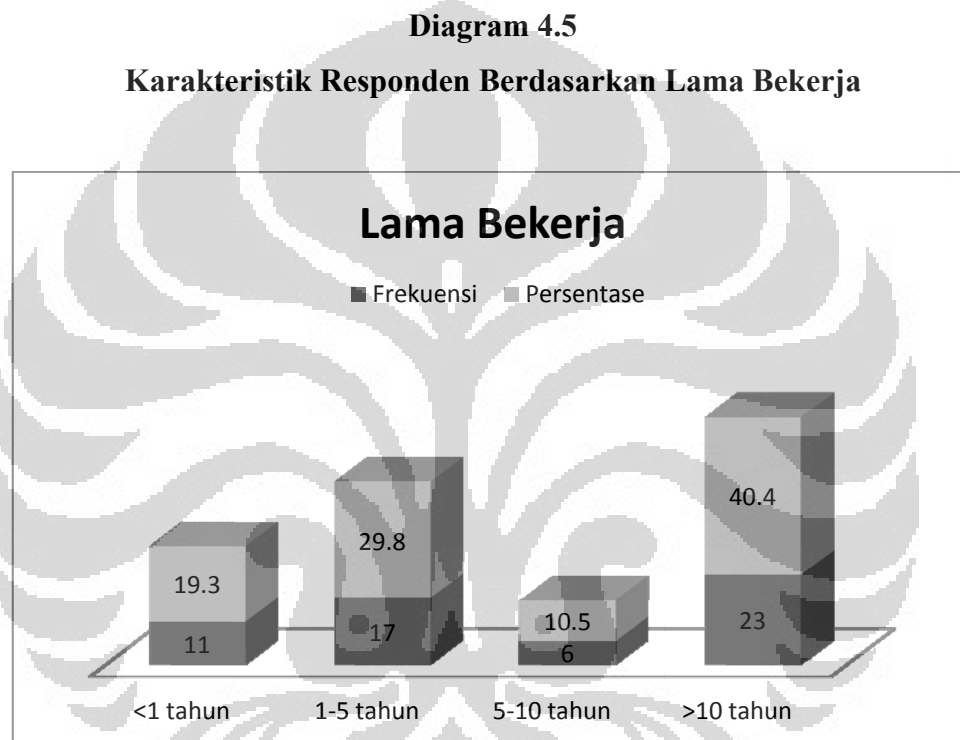
Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.4 di atas terlihat bahwa terdapat 10 responden atau 17,5 % adalah dibawah SLTA/ sederajat. Responden yang merupakan lulusan SLTA/ sederajat jumlahnya mendominasi yaitu sebanyak 23 responden atau 40,4%, lulusan diploma tiga (D3) sebanyak 14 orang atau 24,6%, dan lulusan sarjana strata 1 (S1) sebanyak 10 responden atau 17,5%. Dalam penelitian ini terdapat beberapa responden yang memiliki tingkat pendidikan dibawah SLTA/ sederajat. Profesi agen dalam penelitian ini tidak mensyaratkan latar pendidikan tertentu selama agen tersebut memiliki keinginan yang kuat dan mau bekerja keras. Walaupun demikian, semua agen mendapatkan pelatihan untuk menambah

pengetahuan mengenai produk-produk asuransi dan keterampilan untuk menarik calon nasabah.

#### 4.3.5 Lama Bekerja Responden

Karakteristik responden yang keempat adalah berdasarkan lama bekerja. Adapun pengelompokan lama bekerja responden dapat diketahui pada diagram di bawah ini.



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS pada Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa responden yang lama bekerja <1 tahun sebanyak 11 respoden atau 19,3%, 1-5 tahun sebanyak 17 responden atau 29,8%, 5-10 tahun sebanyak 6 responden atau 10,5% dan >10 tahun sebanyak 23 responden atau 40,4% dari total responden yang berjumlah 57 orang. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah dengan lama bekerja >10, maka dapat dikatakan bahwa mayoritas responden merupakan orang-orang yang berpengalaman sebagai agen.

#### 4.4 Analisis Deskriptif Hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan Pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok. Pada analisis deskriptif ini terdapat lima alternatif jawaban diantaranya adalah sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

##### 4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja

Berikut ini akan dijelaskan mengenai stres kerja pada agen yaitu yang berhubungan dengan dimensi *Job demand*, *Insufficient job control*, *Inadequate social support*, *Organizational system*, *Lack of reward*, dan *Occupational climate*. Penjabaran dimensi stres kerja dijelaskan seperti dibawah ini :

##### 4.4.1.1 Job demand

Pada dimensi ini dibagi kedalam empat indikator yaitu memiliki tekanan waktu, beban pekerjaan meningkat, tidak cukup istirahat, dan memiliki fungsi ganda. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.15**  
**Jawaban Responden untuk Dimensi *Job demand***  
**n=57**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu merasa tertekan oleh waktu karena banyak hal yang harus saya kerjakan	5 (8,8%)	34 (59,6%)	10 (17,5%)	7 (12,3%)	1 (1,8%)
2	Pekerjaan saya menjadi semakin overload	4 (7,0%)	35 (61,4%)	6 (10,5%)	9 (15,8%)	3 (5,3%)
3	Saya merasa tidak memiliki waktu istirahat yang cukup dalam bekerja	5 (8,8%)	25 (43,9%)	13 (22,8%)	12 (21,1%)	2 (3,5%)
4	Saya harus mengerjakan berbagai pekerjaan secara bersamaan	4 (7,0%)	24 (42,1%)	10 (17,5%)	14 (24,6%)	5 (8,8%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012



Untuk pernyataan indikator memiliki tekanan waktu adalah “saya selalu merasa tertekan oleh waktu karena banyak hal yang harus saya kerjakan” sebanyak 59,6% responden menjawab tidak setuju, 17,5 % menjawab netral, 12,3% menjawab setuju, 8,8% menjawab sangat tidak setuju, dan 1,8% menjawab sangat setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen tidak memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan sehingga para agen tidak merasa tertekan oleh waktu.

Untuk pernyataan indikator beban pekerjaan meningkat adalah “Pekerjaan saya menjadi semakin overload” sebanyak 61,4% responden menjawab tidak setuju, 15,8% menjawab setuju, 10,5% menjawab netral, 7% menjawab sangat tidak setuju, dan 5,3% menjawab sangat setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen tidak memiliki beban pekerjaan yang overload (berlebihan) karena pekerjaan mereka tidak harus diselesaikan dalam satu hari. Mereka dapat menyelesaikan pekerjaan di hari lain.

Untuk pernyataan indikator tidak cukup istirahat adalah “Saya merasa tidak memiliki waktu istirahat yang cukup dalam bekerja” sebanyak 43,9% responden menjawab tidak setuju, 22,8% menjawab netral, 21,1% menjawab tidak setuju, 8,8% menjawab sangat tidak setuju, dan 3,5% menjawab sangat setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen memiliki waktu istirahat yang cukup selama jam kerja. Para agen merasa waktu kerja mereka sangat flexibel karena mereka tidak terikat dengan waktu kerja seperti karyawan pada umumnya. Mereka juga tidak harus datang ke kantor setiap hari karena pekerjaan mereka lebih banyak dilakukan di luar kantor.

Untuk pernyataan indikator memiliki fungsi ganda adalah “Saya harus mengerjakan berbagai pekerjaan secara bersamaan” sebanyak 42,1% responden menjawab tidak setuju, 24,6% menjawab setuju, 17,5% menjawab netral, 8,8% menjawab sangat setuju, dan 7% menjawab sangat tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen tidak memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan secara bersamaan. Mereka melakukan pekerjaan secara bertahap dan dalam waktu yang berbeda.

#### 4.4.1.2 *Insufficient Job Control*

Pada dimensi ini dibagi kedalam empat indikator yaitu tidak adanya kreativitas kerja, keterampilan tidak sesuai kemampuan, tidak adanya pengambilan keputusan, rendahnya kontrol kerja. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.16**  
**Jawaban Responden untuk Dimensi *Insufficient job Control***

n=57

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya tidak memiliki kreativitas dalam bekerja	26 (45,6%)	26 (45,6%)	3 (5,3%)	1 (1,8%)	1 (1,8%)
2	Pekerjaan saya tidak membutuhkan keterampilan atau pengetahuan tingkat tinggi	20 (35,1%)	25 (43,9%)	5 (8,8%)	7 (12,3%)	0 (0%)
3	Saya tidak dapat membuat keputusan sendiri dalam pekerjaan saya	12 (21,1%)	29 (50,9%)	5 (8,8%)	11 (19,3%)	0 (0%)
4	Saya tidak dapat mengontrol ritme kerja saya	19 (33,3%)	34 (59,6%)	2 (3,5%)	2 (3,5%)	0 (0%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan indikator tidak adanya kreativitas kerja adalah “Saya tidak memiliki kreativitas dalam bekerja” sebanyak 45,6% responden menjawab tidak setuju, 45,6% menjawab sangat tidak setuju, 5,3% menjawab netral, 1,8% menjawab setuju, dan 1,8% menjawab sangat setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan pekerjaan sebagai agen membutuhkan kreativitas. Agen asuransi harus memiliki kreativitas untuk mempengaruhi calon nasabah sehingga calon nasabah tertarik dan mau bergabung untuk menjadi nasabah asuransi.

Untuk pernyataan indikator keterampilan tidak sesuai kemampuan adalah “Pekerjaan saya tidak membutuhkan keterampilan atau pengetahuan tingkat tinggi” sebanyak 43,9% responden menjawab tidak setuju, 35,1% menjawab sangat tidak setuju, 12,3% menjawab setuju, dan 8,8% menjawab netral. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan pekerjaan sebagai

agen asuransi dituntut untuk memiliki keterampilan untuk mendapatkan calon nasabah dan pengetahuan yang baik mengenai produk-produk asuransi.

Untuk pernyataan indikator tidak adanya pengambilan keputusan adalah “Saya tidak dapat membuat keputusan sendiri dalam pekerjaan saya” sebanyak 50,9% responden menjawab tidak setuju, 21,1% menjawab sangat tidak setuju, 19,3% menjawab setuju, dan 8,8% menjawab netral. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa dapat membuat keputusan sendiri. Mereka tahu apa yang harus mereka lakukan tanpa paksaan dari siapapun karena mereka mengetahui segala resiko yang harus dihadapi dalam memutuskan segala sesuatu dalam pekerjaan sebagai agen.

Untuk pernyataan indikator rendahnya kontrol kerja adalah “Saya tidak dapat mengontrol ritme kerja saya” sebanyak 59,6% responden menjawab tidak setuju, 33,3% menjawab sangat tidak setuju, 3,5% menjawab netral, dan 3,5% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa dapat mengontrol ritme kerja dengan membuat perencanaan dalam bekerja.

#### 4.4.1.3 *Inadequate Social Support*

Pada dimensi ini dibagi kedalam tiga indikator yaitu kurangnya dukungan supervisor, kurangnya dukungan rekan kerja, dan kurangnya dukungan emosional. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.17**

#### **Jawaban Responden untuk Dimensi *Inadequate Social Support***

**n=57**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Supervisor saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	16 (28,1%)	31 (54,4%)	7 (12,3%)	2 (3,5%)	1 (1,8%)
2	Rekan kerja saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	13 (22,8%)	37 (64,9%)	5 (8,8%)	2 (3,5%)	0 (0%)

3	Saya tidak memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja	8 (14,0%)	33 (57,9%)	10 (17,5%)	5 (8,8%)	1 (1,8%)
---	--	--------------	---------------	---------------	-------------	-------------

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan dari indikator kurangnya dukungan supervisor adalah “Supervisor saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan” sebanyak 54,4% responden menjawab tidak setuju, 28,1% menjawab sangat tidak setuju, 12,3% menjawab netral, 3,5% menjawab setuju, dan 1,8% menjawab sangat setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa supervisor mereka dapat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Supervisor dapat memberikan saran atau masukan terhadap permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan agen.

Untuk pernyataan dari indikator kurangnya dukungan rekan kerja adalah “Rekan kerja saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan” sebanyak 64,9% responden menjawab tidak setuju, 22,8% menjawab sangat tidak setuju, 8,8% menjawab netral, dan 3,5% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa rekan kerja mereka dapat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain supervisor, rekan kerja mereka juga dapat memberikan saran atau masukan terhadap permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan agen.

Untuk pernyataan dari indikator kurangnya dukungan rekan kerja adalah “Saya tidak memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja” sebanyak 57,9% responden menjawab tidak setuju, 17,5% menjawab netral, 14% menjawab sangat tidak setuju, 8,8% menjawab setuju, dan 1,8% menjawab sangat setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja. Para agen merasa memiliki seseorang atau rekan kerja yang selalu mendengarkan segala keluh kesah yang dirasakan agen.

#### 4.4.1.4 *Organizational System*

Pada dimensi ini dibagi kedalam tiga indikator yaitu kebijakan organisasi yang tidak adil, dukungan organisasi yang tidak memuaskan, konflik antar departemen. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.18**

**Jawaban Responden untuk Dimensi *Organizational System***

n=57

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa kebijakan perusahaan tidak adil	6 (10,5%)	21 (36,8%)	11 (19,3%)	15 (26,3%)	4 (7%)
2	Perusahaan tidak memberikan saya dukungan organisasi	14 (24,6%)	35 (61,4%)	7 (12,3%)	1 (1,8%)	0 (0%)
3	Departemen tidak dapat bekerja sama satu sama lain karena adanya konflik	14 (24,6%)	30 (52,6%)	10 (17,5%)	3 (5,3%)	0 (0%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan dari indikator kebijakan organisasi yang tidak adil adalah “Saya merasa kebijakan perusahaan tidak adil” sebanyak 36,8% responden menjawab tidak setuju, 26,3% menjawab setuju, 19,3% menjawab netral, 10,5% menjawab sangat tidak setuju, dan 7% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa kebijakan perusahaan adil. Perusahaan tidak menargetkan kepada para agen jumlah nasabah yang harus didapatkan. Sistem remunerasi yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan kerja keras yang dilakukan oleh para agen.

Untuk pernyataan dari indikator dukungan organisasi yang tidak memuaskan adalah “Perusahaan tidak memberikan saya dukungan organisasi” sebanyak 61,4% responden menjawab tidak setuju, 24,6% menjawab sangat tidak setuju, 12,3% menjawab netral, dan 1,8% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa perusahaan selalu memberikan dukungan organisasi. Setiap bulan perusahaan memfasilitasi agen dengan pertemuan rutin antara agen dengan kepala cabang. Segala ide-ide atau keluh kesah agen dapat disampaikan dalam pertemuan rutin tersebut.

Untuk pernyataan dari indikator konflik antar departemen adalah “Departemen tidak dapat bekerja sama satu sama lain karena adanya konflik” sebanyak 52,6% responden menjawab tidak setuju, 24,6% menjawab sangat tidak setuju, 17,5% menjawab netral, dan 5,3% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan tidak adanya konflik antar departemen. Para agen merasa antar departemen dapat bekerja sama dengan baik.

#### 4.4.1.5 Lack of Reward

Pada dimensi ini dibagi kedalam tiga indikator yaitu perlakuan yang tidak adil, ketidakjelasan masa depan, dan tidak adanya kesempatan. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.19**  
**Jawaban Responden untuk Dimensi *Lack of Reward***  
**n=57**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya tidak memperoleh kepercayaan dari perusahaan	16 (28,1%)	35 (61,4%)	5 (8,8%)	1 (1,8%)	0 (0%)
2	Saya tidak percaya bahwa saya akan diberi penghargaan lebih dari perusahaan walaupun saya bekerja keras	20 (35,1%)	36 (63,2%)	1 (1,8%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Saya tidak diberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan saya	21 (36,8%)	34 (59,6%)	1 (1,8%)	1 (1,8%)	0 (0%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan dari indikator perlakuan yang tidak adil adalah “Saya tidak memperoleh kepercayaan dari perusahaan” sebanyak 61,4% responden menjawab tidak setuju, 28,1% menjawab sangat tidak setuju, 8,8% menjawab netral, dan 1,8% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa mendapatkan kepercayaan dari perusahaan. Karena kepercayaan merupakan dasar yang sangat penting bagi hubungan antara agen dengan perusahaan.

Untuk pernyataan dari indikator ketidakjelasan masa depan adalah “Saya tidak percaya bahwa saya akan diberi penghargaan lebih dari perusahaan

walaupun saya bekerja keras” sebanyak 63,2% responden menjawab tidak setuju, 35,1% menjawab sangat tidak setuju, dan 1,8% menjawab netral. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen percaya mereka akan diberikan penghargaan lebih dari perusahaan jika mereka bekerja keras. Besarnya Remunerasi yang diperoleh agen berdasarkan kerja keras yang mereka lakukan. Semakin banyak mereka mendapatkan nasabah yang potensial semakin besar pula remunerasi yang mereka peroleh.

Untuk pernyataan dari indikator tidak adanya kesempatan adalah “Saya tidak diberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan saya” sebanyak 59,6% responden menjawab tidak setuju, 36,8% menjawab sangat tidak setuju, 1,8% menjawab netral, dan 1,8% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen selalu diberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan mereka. Melalui kegiatan pelatihan dan pengembangan yang diadakan oleh perusahaan, para agen diberikan pembekalan pengetahuan dan keterampilan sebagai kesempatan bagi para agen untuk mengembangkan kemampuan mereka.

#### 4.4.1.6 *Occupational Climate*

Pada dimensi ini dibagi kedalam tiga indikator yaitu budaya kelompok, tidak konsistennya permintaan dalam pekerjaan, dan diskriminasi gender. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.20**

#### **Jawaban Responden untuk Dimensi *Occupational Climate***

n=57

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Makan di luar setelah bekerja membuat saya tidak nyaman	4 (7%)	20 (35,1%)	9 (15,8%)	15 (26,3%)	9 (15,8%)
2	Saya diminta untuk melakukan pekerjaan saya dengan prinsip yang tidak rasional	12 (21,1%)	30 (52,6%)	5 (8,8%)	7 (12,3%)	3 (5,3%)
3	Saya merasa kurang beruntung karena saya seorang perempuan	17 (29,8%)	25 (43,9%)	10 (17,5%)	5 (8,8%)	0 (0%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan dari indikator budaya kelompok adalah “makan di luar setelah bekerja membuat saya tidak nyaman” sebanyak 35,1% responden menjawab tidak setuju, 26,3% menjawab setuju, 15,8% menjawab netral, 15,8% menjawab sangat setuju, dan 7% menjawab sangat tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan sebagian besar pekerjaan sebagai agen dilakukan di luar kantor. Sehingga mereka terbiasa untuk makan diluar. Jadi mereka merasa nyaman jika harus makan diluar.

Untuk pernyataan dari indikator tidak rasional permintaan dalam pekerjaan adalah “saya diminta untuk melakukan pekerjaan saya dengan prinsip yang tidak rasional” sebanyak 52,6% responden menjawab tidak setuju, 21,1% menjawab sangat tidak setuju, 12,3% menjawab setuju, 8,8% menjawab netral dan 5,3% menjawab sangat setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan para agen merasa pekerjaan yang harus dilakukan berdasarkan rasionalitas. Profesi agen memiliki kode etik yang bersifat rasional.

Untuk pernyataan dari indikator diskriminasi gender adalah “Saya merasa kurang beruntung karena saya seorang perempuan” sebanyak 43,9% responden menjawab tidak setuju, 29,8% menjawab sangat tidak setuju, 17,5% menjawab netral, dan 8,8% menjawab setuju. Mayoritas agen yang menyatakan tidak setuju dikarenakan tidak adanya diskriminasi gender kepada para agen wanita. Agen laki-laki dan perempuan diberikan kesempatan yang sama oleh perusahaan dalam segala hal seperti remunerasi, kebijakan, pengembangan karir, dan lain-lain. Bahkan pada perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok, jumlah agen perempuan lebih banyak dibandingkan dengan agen laki-laki.

#### **4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan**

Berikut ini akan dijelaskan mengenai stres kerja pada agen yaitu yang berhubungan dengan dimensi *Task Performance*, *Interpersonal Citizenship*, *Organizational Citizenship*, dan *Job Dedication*. Penjabaran dimensi kinerja karyawan dijelaskan seperti dibawah ini :



#### 4.3.2.1 Task Performance

Pada dimensi ini dibagi kedalam sembilan indikator yaitu pengetahuan pekerjaan, penyelesaian masalah, penggunaan perlengkapan dan peralatan kerja, melindungi sumber daya, berkonsentrasi dengan tugas, bekerja dengan aman, mengatasi hambatan untuk menyelesaikan tugas, bekerja dengan sistematis, dan menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.21**  
**Jawaban Responden untuk Dimensi Task Performance**  
**n=57**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang saya lakukan	0 (0%)	4 (7%)	5 (8,8%)	35 (61,4%)	13 (22,8%)
2	Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang saya miliki	0 (0%)	3 (5,3%)	4 (7%)	39 (68,4%)	11 (19,3%)
3	Saya terbiasa menggunakan perlengkapan dan peralatan yang mendukung pekerjaan saya di perusahaan	0 (0%)	4 (7%)	5 (8,8%)	36 (63,2%)	12 (21,1%)
4	Saya dapat melindungi data-data nasabah yang bersifat rahasia	0 (0%)	4 (7%)	10 (17,5%)	32 (56,1%)	11 (19,3%)
5	Saya dapat berkonsentrasi dengan tugas pekerjaan yang saya lakukan	0 (0%)	1 (1,8%)	6 (10,5%)	38 (66,7%)	12 (21,1%)
6	Saya bekerja sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan	0 (0%)	1 (1,8%)	5 (8,8%)	37 (64,9%)	14 (24,6%)
7	Saya dapat mengatasi segala hambatan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan	0 (0%)	2 (3,5%)	5 (8,8%)	37 (64,9%)	13 (22,8%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan dari indikator pengetahuan pekerjaan adalah “Saya memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang saya lakukan” sebanyak 61,4% responden menjawab setuju, 22,8% menjawab sangat setuju, 8,8% menjawab netral, dan 7% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang

menyatakan setuju dikarenakan profesi agen dituntut untuk memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk-produk asuransi. Para agen merasa memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang mereka lakukan karena mereka telah diberikan pembekalan pengetahuan dari perusahaan.

Untuk pernyataan dari indikator penyelesaian masalah adalah “Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang saya miliki” sebanyak 68,4% responden menjawab setuju, 19,3% menjawab sangat setuju, 7% menjawab netral, dan 5,3% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen mampu menyelesaikan masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan mereka. Mereka telah diberikan pelatihan dari perusahaan untuk menjadi seorang agen yang profesional.

Untuk pernyataan dari indikator penggunaan perlengkapan dan peralatan kerja adalah “Saya terbiasa menggunakan perlengkapan dan peralatan yang mendukung pekerjaan saya di perusahaan” sebanyak 63,2% responden menjawab setuju, 21,1% menjawab sangat setuju, 8,8% menjawab netral, dan 7% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen sudah biasa menggunakan perlengkapan dan peralatan yang mendukung pekerjaan mereka, seperti komputer untuk menginput data dan kalkulator.

Untuk pernyataan dari indikator melindungi sumber daya adalah “Saya dapat melindungi data-data nasabah yang bersifat rahasia” sebanyak 56,1% responden menjawab setuju, 19,3% menjawab sangat setuju, 17,5% menjawab netral, dan 7% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan profesi agen memiliki kode etik untuk melindungi informasi nasabah yang bersifat rahasia. Jadi agen asuransi harus bersikap profesional agar tidak melanggar kode etik yang telah ditentukan.

Untuk pernyataan dari indikator berkonsentrasi dengan tugas adalah “Saya dapat berkonsentrasi dengan tugas pekerjaan yang saya lakukan” sebanyak 66,7% responden menjawab setuju, 21,1% menjawab sangat setuju, 10,5% menjawab netral, dan 1,8% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan agen asuransi harus bersikap profesional. Jika agen tidak dapat berkonsentrasi seperti salah memberikan informasi kepada calon nasabah akan

berakibat pada citra perusahaan karena agen merupakan lini terdepan yang langsung berhubungan dengan calon nasabah asuransi.

Untuk pernyataan dari indikator bekerja dengan aman adalah “Saya bekerja sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan” sebanyak 64,9% responden menjawab setuju, 24,6% menjawab sangat setuju, 8,8% menjawab netral, dan 1,8% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan seorang agen memiliki kode etik yang harus dipatuhi. Jika agen melanggar kode etik tersebut, maka agen asuransi akan mendapatkan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Jadi agen harus mematuhi prosedur keamanan perusahaan.

Untuk pernyataan dari indikator mengatasi hambatan untuk menyelesaikan tugas adalah “Saya dapat mengatasi segala hambatan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan” sebanyak 64,9% responden menjawab setuju, 22,8% menjawab sangat setuju, 8,8% menjawab netral, dan 3,5% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan seorang agen harus mampu menyelesaikan hambatan yang terjadi dalam pekerjaan karena agen asuransi telah diberikan pelatihan oleh perusahaan.

#### 4.3.2.2 *Interpersonal Citizenship*

Pada dimensi ini dibagi kedalam tiga indikator yaitu membantu masalah pribadi rekan kerja, bekerja sama dengan rekan kerja lain untuk memecahkan masalah, dan terlibat dalam pertemuan dan kegiatan kelompok.

**Tabel 4.22**

**Jawaban Responden untuk Dimensi *Interpersonal Citizenship***

**n=57**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat membantu masalah pribadi rekan kerja	1 (1,8%)	7 (12,3%)	16 (28,1%)	24 (42,1%)	9 (15,8%)
2	Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan	0 (0%)	1 (1,8%)	7 (12,3%)	37 (64,9%)	12 (21,1%)

3	Saya sering terlibat dalam pertemuan dan kegiatan kelompok	0 (0%)	1 (1,8%)	5 (8,8%)	39 (68,4%)	12 (21,1%)
---	--	-----------	-------------	-------------	---------------	---------------

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan. Untuk pernyataan dari indikator membantu masalah pribadi rekan kerja adalah “Saya dapat membantu masalah pribadi rekan kerja” sebanyak 42,1% responden menjawab setuju, 28,1% menjawab netral, 15,8% menjawab sangat setuju, 12,3% menjawab tidak setuju, dan 1,8% menjawab sangat tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen sering memberikan masukan atau saran kepada rekan kerja mereka yang sedang memiliki masalah pribadi.

Untuk pernyataan dari indikator bekerja sama dengan rekan kerja lain untuk memecahkan masalah adalah “Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan” sebanyak 64,9% responden menjawab setuju, 21,1% menjawab sangat setuju, 12,3% menjawab netral, dan 1,8% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen satu sama lain bekerja sama dengan rekan kerja mereka untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.

Untuk pernyataan dari indikator terlibat dalam pertemuan dan kegiatan kelompok adalah “Saya sering terlibat dalam pertemuan dan kegiatan kelompok” sebanyak 68,4% responden menjawab setuju, 21,1% menjawab sangat setuju, 8,8% menjawab netral, dan 1,8% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen sering ikut serta dalam pertemuan atau kegiatan kelompok seperti pertemuan rutin bulanan dengan kepala cabang dan pertemuan dengan supervisor mereka.

#### **4.3.2.3 Organizational Citizenship**

Pada dimensi ini dibagi kedalam tiga indikator yaitu berlaku hormat kepada supervisor, mengikuti peraturan dan prosedur dengan baik, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi,. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.23**  
**Jawaban Responden untuk Dimensi *Organizational Citizenship***  
**n=57**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu berlaku hormat kepada supervisor	0 (0%)	0 (0%)	3 (5,3%)	36 (63,2%)	18 (31,6%)
2	Saya melakukan pekerjaan secara sistematis	0 (0%)	2 (3,5%)	4 (7%)	40 (70,2%)	11 (19,3%)
3	Saya mengikuti aturan dan prosedur perusahaan dengan baik	0 (0%)	0 (0%)	4 (7%)	38 (66,7%)	15 (26,3%)
4	Saya senang berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan	0 (0%)	0 (0%)	5 (8,8%)	33 (57,9%)	19 (33,3%)
5	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan tepat pada waktunya	0 (0%)	0 (0%)	12 (21,1%)	33 (57,9%)	12 (21,1%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan dari indikator berlaku hormat kepada supervisor adalah “Saya selalu berlaku hormat kepada supervisor” sebanyak 63,2% responden menjawab setuju, 31,6% menjawab sangat setuju, dan 5,3% menjawab netral. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen sangat menghormati supervisor mereka. Bagaimanapun juga supervisor sangat membantu agen dalam memberikan masukan atau saran yang berkaitan dengan pekerjaan sebagai agen.

Untuk pernyataan dari indikator bekerja secara sistematis adalah “Saya melakukan pekerjaan secara sistematis” sebanyak 70,2% responden menjawab setuju, 19,3% menjawab sangat setuju, 7% menjawab netral, dan 3,5% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen melakukan pekerjaan secara bertahap. Mereka membuat perencanaan dalam bekerja sehingga mereka melakukan pekerjaan secara sistematis.

Untuk pernyataan dari indikator mengikuti peraturan dan prosedur dengan baik adalah “Saya mengikuti aturan dan prosedur perusahaan dengan baik” sebanyak 66,7% responden menjawab setuju, 26,3% menjawab sangat setuju, dan 7% menjawab netral. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para

agen memiliki aturan dan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, sehingga para agen harus mengikuti aturan dan prosedur perusahaan tersebut.

Untuk pernyataan dari indikator berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan adalah “Saya senang berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan” sebanyak 57,9% responden menjawab setuju, 33,3% menjawab sangat setuju, dan 8,8% menjawab netral. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen senang ikut serta dalam kegiatan-kegiatan perusahaan seperti pertemuan rutin bulanan dan kegiatan pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.

Untuk pernyataan dari indikator menyelesaikan tugas tepat pada waktunya adalah “Saya menyelesaikan tugas pekerjaan tepat pada waktunya” sebanyak 57,9% responden menjawab setuju, 21,1% menjawab sangat setuju, dan 21,1% menjawab netral. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen dapat menyelesaikan pekerjaan mereka tepat waktu tanpa ditunda-tunda.

#### 4.3.2.4 Job Dedication

Pada dimensi ini dibagi kedalam empat indikator yaitu memperhatikan setiap detail penting, kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan, terlibat dalam kegiatan pengembangan diri, perencanaan dan pengorganisasian kerja. Masing-masing indikator terdiri dari satu pernyataan.

**Tabel 4.24**  
**Jawaban Responden untuk Dimensi Job Dedication**  
**n=57**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya memperhatikan setiap detail penting dalam pekerjaan saya	0 (0%)	1 (1,8%)	6 (10,5%)	35 (61,4%)	15 (26,3%)
2	Saya mampu menciptakan kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan	0 (0%)	1 (1,8%)	13 (22,8%)	30 (52,6%)	13 (22,8%)
3	Saya senang terlibat dalam kegiatan pengembangan diri	1 (1,8%)	3 (5,3%)	14 (24,6%)	28 (49,1%)	11 (19,3)
4	Saya membuat perencanaan dan pengorganisasian dalam bekerja	0 (0%)	2 (3,5%)	10 (17,5%)	31 (54,4%)	14 (24,6%)

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Untuk pernyataan dari indikator memperhatikan setiap detail penting adalah “Saya memperhatikan setiap detail penting dalam pekerjaan saya” sebanyak 61,4% responden menjawab setuju, 26,3% menjawab sangat setuju, 10,5% menjawab netral, dan 1,8% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan para agen memperhatikan detail penting pekerjaan seperti informasi mengenai data-data nasabah.

Untuk pernyataan dari indikator kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan adalah “Saya mampu menciptakan kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan” sebanyak 52,6% responden menjawab setuju, 22,8% menjawab sangat setuju, 22,8% menjawab netral, dan 1,8% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan pekerjaan sebagai agen membutuhkan kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan.

Untuk pernyataan dari indikator terlibat dalam kegiatan pengembangan diri adalah “Saya senang terlibat dalam kegiatan pengembangan diri” sebanyak 49,1% responden menjawab setuju, 24,6% menjawab netral, dan 19,35% menjawab sangat setuju, 5,3% menjawab tidak setuju, dan 1,8% menjawab sangat tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan kegiatan pengembangan diri menambah pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh agen dalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk pernyataan dari indikator perencanaan dan pengorganisasian kerja adalah “Saya membuat perencanaan dan pengorganisasian dalam bekerja” sebanyak 54,4% responden menjawab setuju, 24,6% menjawab sangat setuju, dan 17,5% menjawab netral, dan 3,5% menjawab tidak setuju. Mayoritas agen yang menyatakan setuju dikarenakan perencanaan dan pengorganisasian dalam bekerja mempermudah agen untuk mengatur ritme kerja.

#### **4.5 Analisis Korelasi Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Penghitungan data mentah yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden diolah dengan menggunakan program pengolahan data dengan perangkat lunak *Statistical Package For Social Science (SPSS)* versi 20.0. berikut hasil pengolahan datanya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.25**  
**Hasil Analisis Korelasi Antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan**  
**Dengan Program SPSS**

*Nonparametric Correlations*

*Correlations*

		Total Stres Kerja	Total Kinerja Karyawan
Stres Kerja	Correlation Coefficient	1,000	-,522**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	57	57
Kinerja Karyawan	Correlation Coefficient	-,522**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	57	57

\*\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS pada Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi spearman antara variabel stres kerja (X) dengan variabel kinerja karyawan (Y) adalah sebesar -0,522 yang dapat disimpulkan bahwa angka koefisien tersebut menunjukkan adanya korelasi sedang antara stres kerja dengan kinerja karyawan yaitu sebesar 52,2%. Sedangkan tanda “-“ menunjukkan bahwa arah hubungan berlawanan atau negatif, yaitu pada tingkat stres kerja rendah maka kinerja karyawan akan meningkat, tetapi peningkatan jumlah stres yang rendah dapat meningkatkan kinerja hanya sampai titik tertentu. Pada tingkat stres kerja tinggi yang melebihi titik tersebut maka kinerja akan menurun. Berpedoman pada ketentuan koefisien korelasi menurut Argyrous maka untuk  $r_s = 0,522$  dapat diartikan bahwa keduanya memiliki hubungan yang sedang.



#### 4.6 Uji Hipotesis

Adapun perhitungan uji z adalah sebagai berikut :

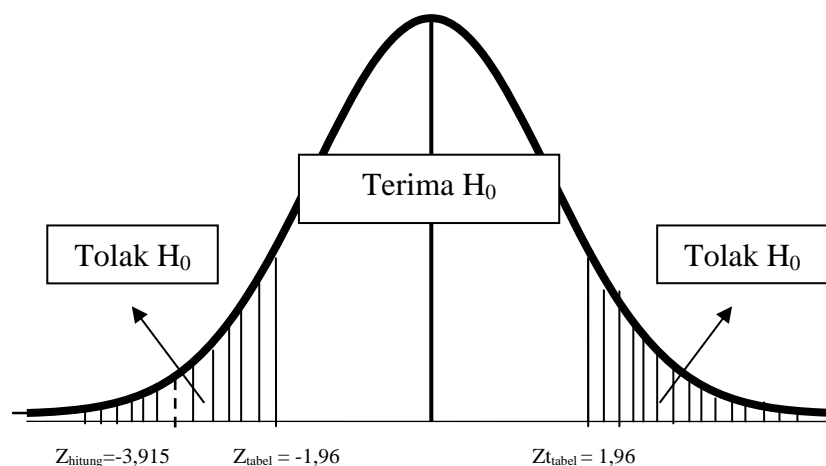
$$\begin{aligned} Z_{hitung} &= r_s \sqrt{n-1} \\ &= -0,522 \sqrt{57-1} \\ &= -0,522 \times 7,5 \\ &= -3,915 \end{aligned}$$

Pada tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) maka nilai dari Z tabel untuk uji dua sisi (two-tailed) :

$$\begin{aligned} Z_{tabel} &= 50\% - \alpha/2 \\ Z_{tabel} &= 0,5 - 0,05/2 \\ Z_{tabel} &= 0,5 - 0,025 \\ Z_{tabel} &= 0,475 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel kurva normal didapatkan  $Z_{tabel}$  sebesar -1,96

**Gambar 4.1**  
**Kurva Uji Z**



Dari hasil perhitungan diatas didapat nilai  $Z_{hitung}$  sebesar -3,915 dan berdasarkan tabel dengan  $n-1 = 56$  serta  $\alpha = 0,05$  maka didapat nilai  $Z_{tabel}$  sebesar -1,96. Dengan hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $Z_{hitung} = -3,915$

lebih besar dari pada nilai  $Z_{tabel} = -1,96$  maka  $H_0$  ditolak dan artinya  $H_a$  diterima, yaitu terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat cukup bukti untuk mengatakan adanya hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok. Artinya, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dalam penelitian ini diterima. Dapat dikatakan bahwa stres kerja pada agen berhubungan secara signifikan terhadap kinerja agen.

Berdasarkan jawaban yang diberikan responden melalui kuesioner diperoleh hasil bahwa stres kerja memiliki hubungan dengan kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar  $-0,522$ . Nilai korelasi tersebut menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan bersifat sedang dan arah hubungan negatif yang signifikan. Hasil penelitian ini berarti bahwa pada tingkat stres kerja rendah maka kinerja karyawan akan meningkat, tetapi peningkatan jumlah stres yang rendah dapat meningkatkan kinerja hanya sampai titik tertentu. Pada tingkat stres kerja tinggi yang melebihi titik tersebut maka kinerja akan menurun. Pada penelitian ini stres kerja pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok berada pada tingkat rendah yang meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbin (dalam jurnal Muhammad Jehangir, et.al:2011).

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di muka, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pancoran Mas Depok menunjukkan kekuatan hubungan yang sedang dan arah hubungan negatif yang signifikan. Hal ini berarti bahwa pada tingkat stres kerja rendah maka kinerja karyawan akan meningkat, tetapi peningkatan jumlah stres yang rendah dapat meningkatkan kinerja hanya sampai titik tertentu. Pada tingkat stres kerja tinggi yang melebihi titik tersebut maka kinerja akan menurun.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Bagi Perusahaan**

Kondisi stres kerja dan kinerja karyawan di perusahaan ini sudah cukup baik. Untuk mencegah terjadinya stres kerja yang tinggi, perusahaan dapat melakukan beberapa usaha dengan menyusun program-program yang dapat mengurangi stres kerja para agen seperti konsultasi, pelatihan, acara rekreasi bersama, dan pemberian penghargaan-penghargaan. Selain itu, untuk mempertahankan kinerja agen yang tinggi, perusahaan diharapkan secara rutin memberikan pembekalan pengetahuan mengenai produk-produk asuransi dan sistem remunerasi yang menarik bagi para agen.

##### **5.2.2 Bagi penelitian selanjutnya**

Penelitian selanjutnya diharapkan lebih berfokus pada populasi dan sampel yang memiliki potensi stres kerja yang tinggi seperti karyawan pabrik, rumah sakit, polisi dengan ukuran sampel yang lebih besar untuk melihat hubungannya terhadap kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Argyrous, George. (1997). *Statistics For Social Research*. London: Macmillan Press LTD.
- Babbie, Earl R. (2009). *The Basics of Social Research*. Canada : Nelson Education, Ltd.
- Bacal, Robert. (2005). *Performance Management*. Alih bahasa : Surya Dharma dan Yanuar Irawan. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Edisi Ketiga. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Gomes, Faustino Cardoso, Dr. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi.
- Greenberg, Jerrold, S. (2002). *Comprehensive stress management*, 7<sup>th</sup> ed. United States of America McGraw Hill.
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Grasindo.
- Handoko, Hani T. (1993). *Manajemen Personalia dan SDM*, Edisi 2. Yogyakarta : BPF.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kimble, GA., N. Garnezy, dan E. Zigler. (1998). *Principle of Phsycology*. 6<sup>th</sup> ed. Singapore: John Wiley & Sons.
- Luthans, Fred. (2001). *Organizational Behaviour*, 3<sup>th</sup> ed. New York : Mc Graw Hill.
- Malhotra, Naresh K. (2007). *Marketing research an applied orientation* (5<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Education
- Mangkunegara, anwar. (2000). *Evaluasi kinerja*. Bandung : Refika Aditama.
- Mas'ud, Fuad. (2002). *Mitos 40 Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Media, Asuransi. 2009. Edisi 221. Juni 2009. Jakarta : PT Media Asuransi Indonesia.
- Neumann, William Lawrence. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and quantitative approaches*, 6<sup>th</sup>, ed., Boston: Allyn and Bacon
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*, edisi 1. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. (2009). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi kesepuluh. Alih bahasa Drs. Benyamin Molan. PT Indeks.
- Rocco, Tonette S, Tim Hatcher, Creswell, John W. (2011). *The Handbook of Scholarly Writing and Publishing*. USA: Jossey-Bass.
- Seeker, Karen R & Wilson, Joe B. (2000). *Menyusun Rencana Kinerja Karyawan*. Penerjemah : Ramelan. Jakarta : PPM.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 2 Edisi 4. Alih bahasa: Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudjana. (2005), *Metoda Statistika*, Edisi 6. Bandung : Tarsito.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosyidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Spiegel, M.R., Ph.D. (1961). *Theory Problems of Statistics*. New York : Schaum Publishing Co.
- Umar, Husein. (1999). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

### **Jurnal dan Makalah :**

- Beehr, Terry A. (2010). "Occupational Stress and Failures of Social Support: When Helping Hurts". *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Bowler, Matthew & Brass, Daniel J. (2006). "Relational Correlates of Interpersonal Citizenship Behavior: A Social Network Perspective". *Journal of Applied Psychology*.

- Effa. (2006). Hubungan Stres Dalam pekerjaan Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Pelaksana Divisi Pemasangan Permata Pada PT Indovisi Kencana Mas (Jakarta Timur). Depok : Universitas Indonesia.
- Jehangir, Muhammad, et al. (2011). “Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction”. *Journal of Contemporary research in Business*.
- Kahya, Emin. (2009). “The effects of job performance on effectiveness”. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 96-104 DOI:10.1016/j.ergon.2008.06.006
- Kirana, Widian, Sasti.(2010). Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada Agen PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jakarta Timur. Depok : Universitas Indonesia.
- Mohsan, Faizan, et. al. (2011). “Impact of stress on Job Performance of Employees Working in Banking Sector of Pakistan”. *Journal of Contemporary research in Business*. Vol.3 No.2.
- Scaufeli, Wilmar B & Bakker, Arnold B. (2004). “Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study”. *Journal of Organizational Behavior*.
- Silla, Inmaculada, et.al. (2008). “Job Insecurity and Well-Being: Moderation by Employability”. DOI 10.1007/s10902-008-9119-0
- Park, Shin-Go, et.al. (2009). “Job Stress and Depressive symptoms among Korean employee: the effect of culture on work”. *In Arch Occupational Environment Health*. 82 :397-405 DOI 10.1007/s00420-008-0347-8.
- Yunus, Noorlaila et.al. (2010). “Displaying Employees' Organizational Citizenship Behaviour At The Workplace: The Impact Of Superior's Emotional Intellegence And Moderating Impact Of Leader -Member Exchange”. *The Journal of Business Perspective*. Vol.14.

**Website :**

<http://www.bumiputera.com>

<http://koran-jakarta.com/index.php/detail/view01/86239>

<http://ekonomi.kompasiana.com/moneter/2011/02/14/tantangan-masa-depan-ajb-bumiputera-1912-99-tahun>

<http://www.suaramedia.com/ekonomi-bisnis/strategi-bisnis/31966-stres-kerja-akui-saja.html>

[perpustakaan.bappenas.go.id](http://perpustakaan.bappenas.go.id)

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Astari Fitriyaningsih  
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 14 Mei 1988  
Alamat : Jl.Taufiqurrahman No.55 Rt.03/02 Kel.Beji Timur  
Kec. Beji Depok 16422  
Telepon : (021) 7775813  
HP : 085693306071  
e-mail : [tari\\_chie@yahoo.com](mailto:tari_chie@yahoo.com)

**Pendidikan Formal**

1994 – 2000 : Madrasah Ibtidaiyah (MI) Taufiqurrahman  
2000 – 2003 : SLTP Negeri 5 Depok  
2003 – 2006 : Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 13 Jakarta  
2007 – 2010 : D3 Universitas Indonesia Program Studi Administrasi  
Keuangan dan Perbankan  
2010-sekarang : S1 Universitas Indonesia Program Studi Ekstensi  
Administrasi Niaga



## LAMPIRAN



Program Ekstensi Ilmu Administrasi  
Program Studi Administrasi Niaga  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Indonesia

---

No. Kuesioner : .....

Kepada Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Di AJB Bumiputera 1912

Kantor Cabang Pancoran Mas Depok

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan dan untuk mendapatkan gelar sarjana, perkenankanlah saya selaku mahasiswa Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner mengenai Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Saya sangat berharap bapak/ ibu dapat memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan status dan kedudukan bapak/ ibu di dalam perusahaan. Jawaban yang bapak/ ibu berikan merupakan jawaban yang menggambarkan keadaan bapak/ ibu yang sebenar-benarnya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan dalam kuesioner penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Astari Fitrianingsih



**II. Silahkan beri tanda silang (X) pada kotak jawaban yang tersedia disamping pernyataan dibawah ini.**

Pilihan jawaban yang tersedia adalah :

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak setuju

SS = Sangat Setuju

N = Netral

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Stres Kerja** dengan **Dimensi Job demand**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu merasa tertekan oleh waktu karena banyak hal yang harus saya kerjakan					
2.	Pekerjaan saya menjadi semakin overload					
3.	Saya merasa tidak memiliki waktu istirahat yang cukup dalam bekerja					
4.	Saya harus mengerjakan berbagai pekerjaan secara bersamaan					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Stres Kerja** dengan **Dimensi Insufficient job control**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tidak memiliki kreativitas dalam bekerja					
2.	Pekerjaan saya tidak membutuhkan keterampilan atau pengetahuan tingkat tinggi					
3.	Saya tidak dapat membuat keputusan sendiri dalam pekerjaan saya					
4.	Saya tidak dapat mengontrol ritme kerja saya					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Stres Kerja** dengan **Dimensi *Inadequate social support***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Supervisor saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan					
2.	Rekan kerja saya tidak dapat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan					
3.	Saya tidak memiliki seseorang yang mengerti kesulitan saya di tempat kerja					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Stres Kerja** dengan **Dimensi *Organizational system***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa kebijakan perusahaan tidak adil					
2.	Perusahaan tidak memberikan saya dukungan organisasi berupa struktur organisasi					
3.	Departemen tidak dapat bekerja sama satu sama lain karena adanya konflik					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Stres Kerja** dengan **Dimensi *Lack of reward***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tidak memperoleh kepercayaan dari perusahaan					
2.	Saya tidak percaya bahwa saya akan diberi penghargaan lebih dari perusahaan walaupun saya bekerja keras					
3.	Saya tidak diberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan saya					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Stres Kerja** dengan **Dimensi Occupational climate**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Makan di luar setelah bekerja membuat saya tidak nyaman					
2.	Saya diminta untuk melakukan pekerjaan dengan prinsip yang tidak rasional					
3.	Saya merasa kurang beruntung karena saya seorang perempuan					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Kinerja Karyawan** dengan **Dimensi Task Performance**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang saya lakukan					
2.	Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang saya miliki					
3.	Saya terbiasa menggunakan perlengkapan dan peralatan yang mendukung pekerjaan saya di perusahaan					
4.	Saya dapat melindungi data-data nasabah yang bersifat rahasia					
5.	Saya dapat berkonsentrasi dengan tugas pekerjaan yang saya lakukan					
6.	Saya bekerja sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan					
7.	Saya dapat mengatasi segala hambatan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Kinerja Karyawan** dengan **Dimensi *Interpersonal citizenship***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat membantu masalah pribadi rekan kerja					
2.	Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan					
3.	Saya sering terlibat dalam pertemuan dan kegiatan kelompok					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Kinerja Karyawan** dengan **Dimensi *Organizational citizenship***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu berlaku hormat kepada supervisor					
2.	Saya melakukan pekerjaan secara sistematis					
3.	Saya mengikuti aturan dan prosedur perusahaan dengan baik					
4.	Saya senang berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan					
5.	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan tepat pada waktunya					

Jawablah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saat ini mengenai **Variabel Kinerja Karyawan** dengan **Dimensi *Job dedication***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memperhatikan setiap detail penting dalam pekerjaan saya					
2.	Saya mampu menciptakan kreativitas untuk memecahkan masalah pekerjaan					
3.	Saya senang terlibat dalam kegiatan pengembangan diri					
4.	Saya membuat perencanaan dan pengorganisasian dalam bekerja					

## LAMPIRAN

### UJI VALIDITAS STRES KERJA

#### Factor Analysis Job Demand

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,598
Approx. Chi-Square		32,052
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

##### Anti-image Matrices

		VS1	VS2	VS3	VS4
Anti-image Covariance	VS1	,849	,003	,093	-,199
	VS2	,003	,390	,292	-,219
	VS3	,093	,292	,465	-,082
	VS4	-,199	-,219	-,082	,691
Anti-image Correlation	VS1	,754 <sup>a</sup>	,005	,147	-,259
	VS2	,005	,566 <sup>a</sup>	,686	-,421
	VS3	,147	,686	,571 <sup>a</sup>	-,144
	VS4	-,259	-,421	-,144	,630 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis Insufficient job control

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,701
Approx. Chi-Square		38,226
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VS5	VS6	VS7	VS8
Anti-image Covariance	VS5	,481	-,281	-,108	,010
	VS6	-,281	,468	-,105	-,041
	VS7	-,108	-,105	,542	-,281
	VS8	,010	-,041	-,281	,688
Anti-image Correlation	VS5	,679 <sup>a</sup>	-,593	-,212	,017
	VS6	-,593	,688 <sup>a</sup>	-,208	-,073
	VS7	-,212	-,208	,736 <sup>a</sup>	-,461
	VS8	,017	-,073	-,461	,705 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis Inadequate social support

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,673
Approx. Chi-Square		29,073
Bartlett's Test of Sphericity	df	3
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VS9	VS10	VS11
Anti-image Covariance	VS9	,692	-,103	-,171
	VS10	-,103	,480	-,283
	VS11	-,171	-,283	,449
Anti-image Correlation	VS9	,805 <sup>a</sup>	-,179	-,307
	VS10	-,179	,647 <sup>a</sup>	-,610
	VS11	-,307	-,610	,629 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)



## Factor Analysis Job Insecurity

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Approx. Chi-Square		7,693
Bartlett's Test of Sphericity	df	1
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VS12	VS13
Anti-image Covariance	VS12	,756	-,373
	VS13	-,373	,756
Anti-image Correlation	VS12	,500 <sup>a</sup>	-,494
	VS13	-,494	,500 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis Organizational system

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,561
Approx. Chi-Square		13,839
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VS14	VS15	VS16	VS17
Anti-image Covariance	VS14	,903	-,076	-,129	,152
	VS15	-,076	,658	-,357	-,056
	VS16	-,129	-,357	,647	-,041
	VS17	,152	-,056	-,041	,966
Anti-image Correlation	VS14	,668 <sup>a</sup>	-,098	-,169	,163
	VS15	-,098	,552 <sup>a</sup>	-,547	-,071
	VS16	-,169	-,547	,549 <sup>a</sup>	-,052
	VS17	,163	-,071	-,052	,468 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis Lack of reward

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,720
Approx. Chi-Square		42,508
Bartlett's Test of Sphericity	df	3
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VS18	VS19	VS20
Anti-image Covariance	VS18	,357	-,137	-,222
	VS19	-,137	,527	-,126
	VS20	-,222	-,126	,364
Anti-image Correlation	VS18	,683 <sup>a</sup>	-,316	-,615
	VS19	-,316	,822 <sup>a</sup>	-,288
	VS20	-,615	-,288	,688 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis Occupational climate

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,553
Approx. Chi-Square		5,939
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VS21	VS22	VS23	VS24
Anti-image Covariance	VS21	,857	-,280	,116	-,075
	VS22	-,280	,838	-,031	-,177
	VS23	,116	-,031	,978	-,085
	VS24	-,075	-,177	-,085	,929
Anti-image Correlation	VS21	,546 <sup>a</sup>	-,330	,126	-,084
	VS22	-,330	,549 <sup>a</sup>	-,034	-,200
	VS23	,126	-,034	,420 <sup>a</sup>	-,089
	VS24	-,084	-,200	-,089	,616 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)



## LAMPIRAN

### UJI VALIDITAS KINERJA KARYAWAN

#### Factor Analysis Task performance

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,794
Approx. Chi-Square	123,840
Bartlett's Test of Sphericity	df
Sig.	21
	,000

##### Anti-image Matrices

		VK1	VK2	VK3	VK4	VK5	VK6	VK7
Anti-image Covariance	VK1	,765	-,093	,052	-,120	,038	,069	-,187
	VK2	-,093	,191	-,124	,070	-,070	-,036	,058
	VK3	,052	-,124	,155	-,117	,001	,015	-,076
	VK4	-,120	,070	-,117	,332	-,050	-,090	-,008
	VK5	,038	-,070	,001	-,050	,277	-,154	-,099
	VK6	,069	-,036	,015	-,090	-,154	,393	,047
	VK7	-,187	,058	-,076	-,008	-,099	,047	,642
Anti-image Correlation	VK1	,695 <sup>a</sup>	-,244	,151	-,239	,082	,125	-,266
	VK2	-,244	,748 <sup>a</sup>	-,720	,280	-,304	-,131	,166
	VK3	,151	-,720	,748 <sup>a</sup>	-,517	,004	,062	-,240
	VK4	-,239	,280	-,517	,812 <sup>a</sup>	-,164	-,249	-,018
	VK5	,082	-,304	,004	-,164	,856 <sup>a</sup>	-,467	-,236
	VK6	,125	-,131	,062	-,249	-,467	,848 <sup>a</sup>	,093
	VK7	-,266	,166	-,240	-,018	-,236	,093	,831 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis interpersonal Citizenship

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,559
Approx. Chi-Square		22,549
Bartlett's Test of Sphericity	df	3
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VK8	VK9	VK10
Anti-image Covariance	VK8	,463	-,330	-,132
	VK9	-,330	,483	-,018
	VK10	-,132	-,018	,903
Anti-image Correlation	VK8	,537 <sup>a</sup>	-,698	-,203
	VK9	-,698	,541 <sup>a</sup>	-,027
	VK10	-,203	-,027	,786 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis Organizational Citizenship

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,741
Approx. Chi-Square		114,403
Bartlett's Test of Sphericity	df	10
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VK11	VK12	VK13	VK14	VK15
Anti-image Covariance	VK11	,316	-,139	-,030	,115	-,181
	VK12	-,139	,190	-,071	-,090	,073
	VK13	-,030	-,071	,217	-,089	-,021
	VK14	,115	-,090	-,089	,198	-,128
	VK15	-,181	,073	-,021	-,128	,338
Anti-image Correlation	VK11	,649 <sup>a</sup>	-,565	-,115	,459	-,553
	VK12	-,565	,747 <sup>a</sup>	-,347	-,466	,290
	VK13	-,115	-,347	,872 <sup>a</sup>	-,429	-,078
	VK14	,459	-,466	-,429	,703 <sup>a</sup>	-,494
	VK15	-,553	,290	-,078	-,494	,733 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Factor Analysis Job Dedication

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,756
Approx. Chi-Square		65,653
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

### Anti-image Matrices

		VK16	VK17	VK18	VK19
Anti-image Covariance	VK16	,318	-,193	,023	-,124
	VK17	-,193	,285	-,144	,003
	VK18	,023	-,144	,428	-,188
	VK19	-,124	,003	-,188	,466
Anti-image Correlation	VK16	,730 <sup>a</sup>	-,642	,061	-,321
	VK17	-,642	,719 <sup>a</sup>	-,411	,008
	VK18	,061	-,411	,783 <sup>a</sup>	-,421
	VK19	-,321	,008	-,421	,813 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## LAMPIRAN

### UJI RELIABILITAS STRES KERJA

#### Reliability

#### Scale: STRES KERJA

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,716	20

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VS1	2,3000	,59596	30
VS2	2,6333	1,09807	30
VS3	2,5000	,93772	30
VS4	2,6333	1,06620	30
VS5	1,6000	,62146	30
VS6	1,8333	,79148	30
VS7	2,1667	,98553	30
VS8	1,6667	,54667	30
VS9	1,9000	,84486	30
VS10	2,0333	,76489	30
VS11	2,3333	,99424	30
VS14	2,6667	1,18419	30
VS15	1,7667	,62606	30
VS16	2,1667	,87428	30
VS18	1,7000	,53498	30
VS19	1,5667	,50401	30
VS20	1,6333	,55605	30
VS21	2,7333	1,11211	30
VS22	2,0667	1,01483	30
VS24	1,8333	,74664	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VS1	39,4333	43,702	,115	,717
VS2	39,1000	43,610	,010	,737
VS3	39,2333	48,599	-,346	,762
VS4	39,1000	42,438	,100	,726
VS5	40,1333	39,499	,650	,682
VS6	39,9000	39,059	,533	,684
VS7	39,5667	38,116	,483	,684
VS8	40,0667	41,237	,488	,695
VS9	39,8333	41,454	,257	,708
VS10	39,7000	38,424	,628	,677
VS11	39,4000	39,559	,353	,698
VS14	39,0667	40,133	,228	,714
VS15	39,9667	39,137	,693	,678
VS16	39,5667	36,944	,682	,667
VS18	40,0333	39,620	,751	,680
VS19	40,1667	42,144	,392	,702
VS20	40,1000	41,403	,454	,697
VS21	39,0000	43,862	-,009	,739
VS22	39,6667	42,023	,145	,720
VS24	39,9000	42,714	,173	,714

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41,7333	44,961	6,70529	20



## LAMPIRAN

### UJI RELIABILITAS KINERJA KARYAWAN

#### Reliability

#### Scale: KINERJA KARYAWAN

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	19

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VK1	3,9000	,88474	30
VK2	4,0333	,71840	30
VK3	4,1000	,54772	30
VK4	3,8667	,86037	30
VK5	4,1333	,57135	30
VK6	4,1333	,68145	30
VK7	4,1333	,57135	30
VK8	3,6000	,89443	30
VK9	4,0333	,71840	30
VK10	4,1333	,57135	30
VK11	4,2667	,52083	30
VK12	4,2333	,56832	30
VK13	4,2667	,52083	30
VK14	4,2333	,56832	30
VK15	4,0000	,69481	30
VK16	4,1000	,75886	30
VK17	3,9333	,69149	30
VK18	3,9333	,78492	30
VK19	4,1333	,68145	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VK1	73,2667	79,030	,332	,950
VK2	73,1333	75,706	,705	,942
VK3	73,0667	77,306	,772	,941
VK4	73,3000	74,355	,670	,943
VK5	73,0333	76,723	,798	,940
VK6	73,0333	76,930	,640	,943
VK7	73,0333	77,275	,741	,941
VK8	73,5667	74,254	,648	,943
VK9	73,1333	77,154	,584	,944
VK10	73,0333	78,654	,598	,943
VK11	72,9000	78,231	,710	,942
VK12	72,9333	76,892	,785	,941
VK13	72,9000	77,955	,741	,942
VK14	72,9333	76,961	,778	,941
VK15	73,1667	75,040	,791	,940
VK16	73,0667	74,892	,729	,941
VK17	73,2333	74,875	,810	,940
VK18	73,2333	75,495	,655	,943
VK19	73,0333	76,861	,646	,943

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
77,1667	85,040	9,22173	19

