

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA  
KARYAWAN DI UNIT OPERASIONAL PT. BANK SUMUT  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Medan Area

diajukan oleh

**INDAH RIZQI AMALIA**

178600490



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)7/9/22

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA**  
**KARYAWAN DI UNIT OPERASIONAL PT. BANK SUMUT CABANG**  
**MEDAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Indah Rizqi Amalia

17.860.0490

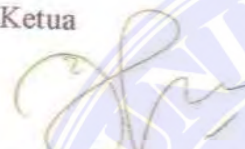
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 13 Juli 2022

Susunan Dewan Penguji

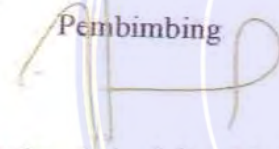
Ketua

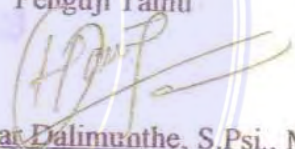
Sekretaris

  
(Endang Haryati, S. Psi., M. Psi, Psikolog) (Cut Sarah, S. Psi, M. Psi, Psikolog)

Pembimbing

Penguji Tamu


  
(Azhar Aziz, S.Psi, M.A)

  
(Hairul Anwar Dalimuntohe, S.Psi., M. Psi)

Skripsi ini diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

Tanggal, 13 Juli 2022

Kepala Bagian

  
(Arif Fachrian, S.P.s, M.Psi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area



## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Rizqi Amalia

NPM : 178600490

Tahun Terdaftar : 2017

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

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

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

Medan 13 Juli 2022



Indah Rizqi Amalia

17.860.0490

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

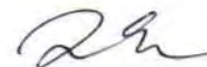
Nama : Indah Rizqi Amalia  
NPM : 178600490  
Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demikian perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Karyawan Di Unit Operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan.**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, memformat-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 13 Juli 2022

Yang Menyatakan



Indah Rizqi Amalia

(17.860.0490)

## ABSTRAK

# HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA KARYAWAN DI UNIT OPERASIONAL PT. BANK SUMUT CABANG MEDAN

Oleh:

INDAH RIZQI AMALIA

NPM: 17.860.0490

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan berjumlah 33 karyawan, dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu berjumlah 33 karyawan, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala Beban Kerja dan Stres Kerja yang diukur menggunakan bentuk skala *Likert*. Teknik analisis data menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi korelasi  $p = 0,000 < 0,05$ , artinya ada hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan, dengan koefisien determinan ( $r^2$ ) sebesar 0,236 dengan sumbangsih sebesar 23,6%. Dengan kata lain, hipotesis diterima. Stres kerja tergolong tinggi (mean empirik = 84,70 > mean hipotetik = 75 dimana selisih nya lebih dari bilang SD = 5,059), dan untuk beban kerja tergolong tinggi (mean empirik = 37,42 > mean hipotetik = 30 dimana selisih nya lebih dari bilang SD = 5,244).

**Kata Kunci:** Beban Kerja; Stres Kerja; Karyawan.

## ABSTRACT

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND WORK STRESS OF EMPLOYEES IN THE OPERATIONAL UNIT OF PT. BANK SUMUT MEDAN BRANCH**

By:

**INDAH RIZQI AMALIA**

**NPM: 17.860.0490**

*This study aims to determine the relationship between workload and work stress of in the operational unit of PT. Bank Sumut Medan Branch. This research method used quantitative methods. The population in this study was the operational unit employees of PT. Bank Sumut Medan Branch totaling 33 employees, and the sample in this study was the entire population of 33 employees, the sampling technique in this study used a total sampling technique. The data collection method in this study used the Workload Scale and Work Stress Scale measured using the Likert scale. Data analysis techniques use the Product Moment Correlation technique. The results showed a signification value of correlation  $p = 0.000 < 0.05$ , meaning that there is a positive relationship between workload and work stress on employees in the operational unit of PT. Bank Sumut Medan Branch, with a determinant coefficient ( $r^2$ ) of 0.236 with a contribution of 23.6%. In other words, the hypothesis is accepted. Work Stress is classified as high (empirical mean = 84.70 > hypothetical mean = 75 where the difference is more than  $SD = 5.059$ ), and the workload is classified as high (empirical mean = 37.42 > hypothetical mean = 30 where the difference is more than say  $SD = 5,244$ ).*

**Keywords:** work load; work stress; employees.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sampai dengan saat ini penulis masih diberikan kesehatan serta semangat yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat diiringi salam peneliti sampaikan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa umatnya dari kebodohan sampai dengan alam hidup yang penuh dengan pengetahuan, kedamaian dan kebahagiaan.

Sejalan dengan penelita karya ilmiah ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan sarjana Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Karya tulis ini berjudul : **“Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Karyawan di Unit Operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan”**

Dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintahan.

Medan, 13 Juli 2022

(Indah Rizqi Amalia)

## DAFTAR ISI

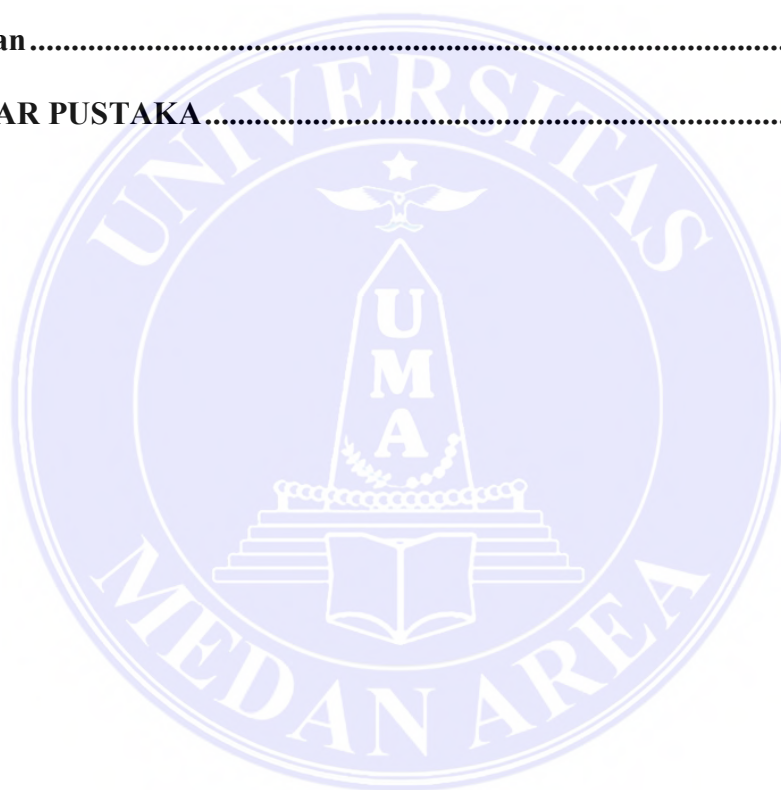
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA (MOTTO).....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>10</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>D. Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>F. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>



1. Manfaat Teoritis .....	12
2. Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>A. Stres Kerja.....</b>	<b>14</b>
1. Defenisi Stres Kerja.....	14
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	16
3. Aspek-aspek Stres Kerja.....	20
4. Penyebab Stres Kerja.....	21
5. Jenis-jenis Stres Kerja .....	23
6. Dampak Stres Kerja.....	24
<b>B. Beban Kerja.....</b>	<b>25</b>
1. Defenisi Beban Kerja .....	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	26
3. Aspek-aspek Beban Kerja .....	28
4. Dampak Beban Kerja .....	49
<b>C. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja.....</b>	<b>30</b>
<b>D. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>34</b>
<b>E. Hipotesis.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A. Tipe Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>B. Identifikasi Variabel Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>D. Subjek Penelitian.....</b>	<b>37</b>

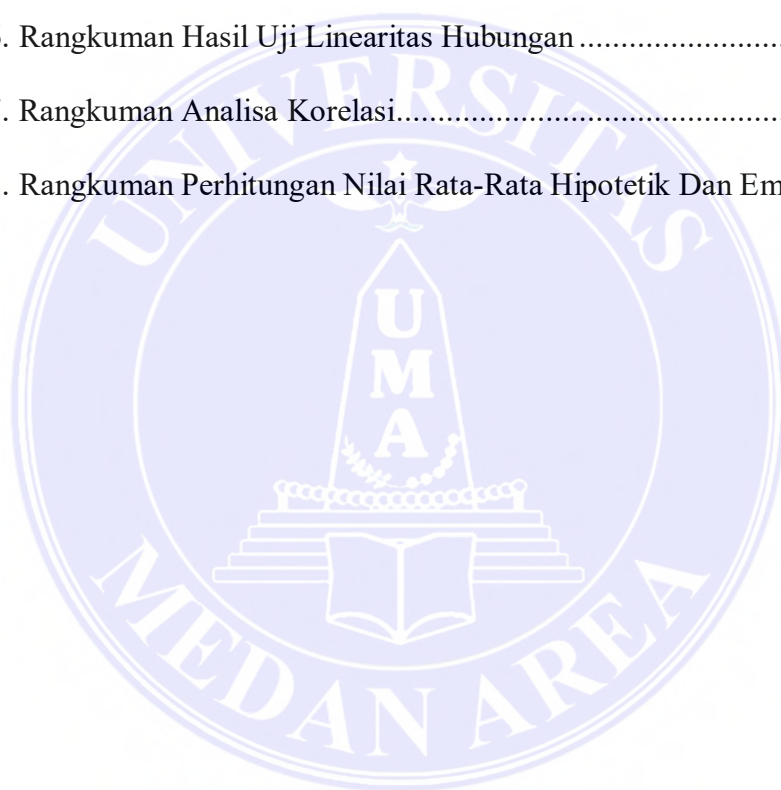
1. Populasi .....	37
2. Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3. Sampel .....	37
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
1. Skala Beban Kerja.....	39
2. Skala Stres Kerja .....	39
<b>F. Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>40</b>
1. Validitas .....	40
2. Reliabilitas .....	40
<b>G. Analisis Data .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>A. Orientasi Kancas Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>B. Persiapan Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>C. Pelaksanaan Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>D. Uji Validitas dan Reabilitas.....</b>	<b>47</b>
1. Hasil Uji Coba Skala Stres Kerja.....	47
2. Hasil Uji Coba Skala Beban Kerja.....	47
<b>E. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....</b>	<b>49</b>
1. Uji Asumsi.....	49
a. Uji Normalitas .....	49
b. Uji Linearitas.....	51
<b>F. Hasil Perhitungan Analisis Data .....</b>	<b>51</b>
<b>G. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....</b>	<b>53</b>

a. Mean Hipotetik.....	53
b. Mean Empirik .....	53
c. Kriteria.....	54
<b>H. Pembahasan .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>57</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba.....	45
Tabel 2. Distribusi Skala Beban Kerja Sebelum Uji Coba.....	46
Tabel 3. Distribusi Skala Stres Kerja Sesudah Uji Coba .....	47
Tabel 4. Distribusi Skala Beban Kerja Sesudah Uji Coba .....	48
Tabel 5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	49
Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan .....	51
Tabel 7. Rangkuman Analisa Korelasi.....	52
Tabel 8. Rangkuman Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik Dan Empirik.....	54



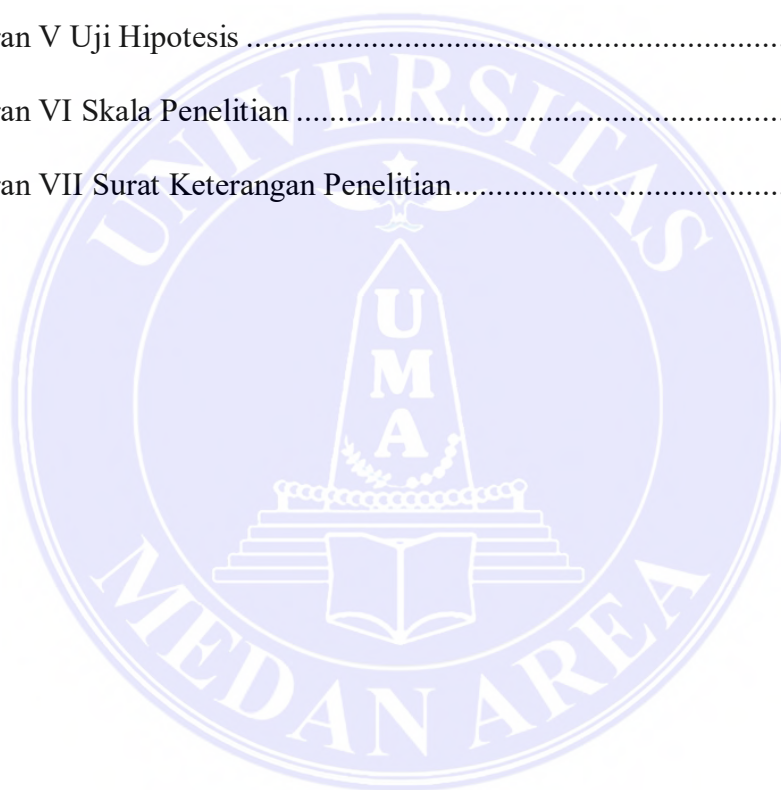
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	34
-------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Penelitian .....	62
Lampiran II Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	67
Lampiran III Uji Normalitas.....	74
Lampiran IV Uji Linearitas .....	76
Lampiran V Uji Hipotesis .....	79
Lampiran VI Skala Penelitian .....	81
Lampiran VII Surat Keterangan Penelitian.....	88





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan bank yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara sebagai suatu landasan moneter. Pada dasarnya, bank adalah substansi bisnis yang mengumpulkan aset dari masyarakat umum sebagai toko, dan menyebarkannya kembali ke daerah sebagai uang muka. Bank adalah salah satu substansi bisnis dari lembaga moneter yang berencana untuk memberikan kredit dan administrasi.

Bank melayani kebutuhan pembiayaan dan bekerja dengan sistem kerangka angsuran untuk semua bidang moneter sehingga dapat dikatakan bahwa perbankan publik kita memiliki kapasitas dalam keberadaan moneter publik negara Indonesia, lebih tepatnya "delegasi moneter". Setiap kegiatan layanan di bank dapat berjalan dengan baik mengingat SDM yang ada di dalamnya, khususnya karyawan. SDM sering menghadapi tekanan di tempat kerja yang disebabkan oleh kondisi di tempat kerja atau asosiasi.

Unit operasional merupakan sebuah unit yang beroperasi dalam melaksanakan beberapa kegiatan proses transaksi perbankan yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan nasabah. Karyawan yang bekerja di bank, tentunya juga mengalami tekanan atau stres kerja. Bank dalam unit fungsionalnya memainkan beberapa peran dalam menjalankan kewajibannya.



Terdapat dua posisi yang menyertainya, pekerja *frontliner* dan perwakilan pusat administrasi atau *backoffice*. Pekerja garis depan atau *frontliner* adalah wajah utama yang terlihat dan sering bekerja sama antara organisasi administrasi dan klien. Hasibuan (dalam Sudaryanti, 2015) *frontliner* bank sangat penting bagi sebuah asosiasi yang pekerjanya secara lugas menawarkan jenis bantuan kepada klien. Pekerja *frontliner* bank tergabung dalam layanan Teller dan Klien.

Pada umumnya, tugas *frontliner* bank adalah memberikan data yang jelas dan lengkap kepada klien bank. *Frontliners* bekerja sebagai garda depan sebuah bank yang bekerja sama langsung dengan klien dan calon klien, sehingga diandalkan untuk selalu memberikan kesan yang menarik tanpa gagal. Karyawan yang bekerja di bagian *frontliner* terdiri dari *teller*, *customer service*, dan termasuk juga *security* yang bertugas pada unit operasional. Setiap individu pasti pernah mengalami tekanan.

Dengan asumsi tujuan yang dicapai tidak sesuai rencana, gangguan lain dapat memakan waktu lama pekerja sehingga menjadi pemicu tekanan. Masalah yang sering terjadi pada karyawan adalah stres kerja. Stres kerja adalah sesuatu yang benar-benar mengganggu pekerjaan. Stres akan muncul dengan anggapan orang dihadapkan pada stresor yang biasa disebut sebagai “*stressor*”. Setiap individu memiliki stressor yang berbeda - beda. Permintaan tugas yang ada dalam suatu organisasi menjadi salah satu alasan tekanan bagi pekerja dengan alasan permintaan yang begitu berbobot. Ada banyak faktor yang bisa dialami karyawan bank ketika beban kerja menjadi berlebihan, diantaranya keterdesakan waktu, bekerja lebih baik untuk memenuhi kepuasan nasabah, pekerjaan yang monoton, *double job*, dan berfikir untuk selalu menjadi lebih baik.

Hal ini memungkinkan karyawan akan mengalami stres. Jika karyawan mengalami stres atau tekanan kerja, maka pekerjaan pekerja juga akan terganggu. Hampir setiap pekerjaan dapat menyebabkan tekanan, itu bergantung pada bagaimana seorang karyawan mengatur dirinya dalam menyelesaikan tugas.

Robbins dan Coulter (dalam Asih, et al., 2018) menjelaskan bahwa stres adalah respon yang berlawanan dari individu yang mengalami ketegangan berlebihan yang dipaksakan pada mereka karena jumlah permintaan, penghalang, atau celah yang berlebihan. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres bagi perwakilan termasuk ketegangan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam jangka waktu terbatas, tanggung jawab yang tidak perlu, perintis yang suka menuntut dan kasar, dan rekan kerja yang tidak menyenangkan. Sesuai informasi yang diperoleh dari *World Wellbeing Association* pada tahun 2014 diklarifikasi bahwa 8% penyakit terkait bisnis adalah tekanan kerja atau stres pada pekerja.

Tekanan kerja adalah masalah sulit yang sering dikeluhkan oleh karyawan di berbagai wilayah di belahan bumi ini atau asosiasi modern. Tekanan atau stres yang dialami oleh karyawan di tempat kerja dapat merugikan organisasi. Tekanan kerja yang dialami setiap pekerja bisa bersifat unik. Stres juga dikendalikan oleh individu itu sendiri.

Hal ini sesuai dengan penilaian Zainal Rivai (2017) bahwa stres dicirikan sebagai regangan, tekanan atau pengaruh meresahkan yang berlebihan yang datang dari luar individu. Sedangkan pekerja pusat administrasi atau *backoffice* adalah bagian dari asosiasi seperti akuntansi, peninjauan, dan SDM. Pekerja pusat administrasi tidak memiliki kontak langsung dengan klien.

Kedua bagian pekerjaan ini masing-masing memiliki tugas yang menuntut dengan berbagai tingkat stres. Bank Sumut merupakan salah satu bank di Indonesia dengan nama organisasi PT. Bank Kemajuan Provinsi Sumatera Utara yang berkantor pusat di Jl. Imam Bonjol No.18, Medan, Sumatera Utara dan disibukkan dengan administrasi moneter. PT BPD Sumut atau disebut juga Bank Sumut adalah simpanan uang kemajuan provinsi dengan sifat perdagangan asing yang didirikan pada tanggal 4 November 1961. Sesuai dengan pengaturan penting Bank Kemajuan Provinsi Tingkat I Sumatera Utara, pada tahun 1962 jenis usaha diubah. menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pada tahun 1999, dokumen resmi BPDSU diubah menjadi Organisasi Tanggung Jawab Terbatas dengan PT. Bank Sumut.

Di dalam unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan juga terdapat beberapa bagian yang terdiri dari karyawan yang bekerja sebagai Teller tunai, Seksi Pengelolaan Kasda, Seksi Transfer, Teller Non Tunai, Head Teller, *frontliner* yaitu *Teller* dan *Customer Service* serta petugas bagian keamanan. Semua karyawan di PT. Bank Sumut bagian unit operasional terutama pada bagian *frontliner* mengalami stres kerja yang berbeda-beda ketika melayani kebutuhan nasabah.

Karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah bank. Fenomena yang terjadi pada karyawan unit operasional sebagai *frontliner* adalah karyawan mengalami stres kerja disebabkan karena munculnya berbagai keluhan dari nasabah yang sulit untuk diatasi mengenai proses transaksi perbankan, nasabah yang sulit untuk diatur, dan nasabah yang kurang percaya kepada arahan dari *security* sehingga hal tersebut menjadi beban kerja bagi karyawan.

Dilihat dari beban kerja fisik karyawan, dimana performansi kerja karyawan yang membutuhkan fokus dan ketelitian tingkat tinggi. Beban kerja mental, karyawan mempersepsikan bahwa beban kerja yang diterima terasa lebih berat dan banyak. Beban waktu, karyawan harus dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah waktu yang terbatas. Karyawan yang bekerja di unit operasional bagian *frontliner* ini biasanya masuk kerja dari hari Senin sampai Jum'at dari pukul 08.00-03.00 sore. Jadwal pulang mereka dibuat lebih cepat karena adanya pandemic covid-19. Namun, karena ada beberapa tugas yang belum selesai maka mereka harus menyelesaikannya walaupun lewat dari jam bekerja.

Nasabah yang datang lebih banyak ke Bank Sumut yang ada di Cabang Medan. Panjangnya antrian nasabah sampai security menyusun kursi tambahan untuk tempat duduk nasabah yang menunggu giliran. Hal ini disebabkan karena disitulah pusatnya dimana setiap nasabah yang berprofesi sebagai pekerja mengambil gajinya disana dan pekerja yang sudah pensiunan mengambil uang pensiunnya dengan datang langsung ke bank. Dengan sering padatnya nasabah yang datang mengakibatkan karyawan *frontliner* harus selalu siap siaga dalam melayani.

Karyawan menunjukkan stres kerja yang mereka alami, di mana dapat dilihat dari perilaku yang tampak melalui observasi yang telah dilakukan yaitu terlihat pada karyawan di bagian *Frontliner* yang tampak tidak ramah karena merasa lelah saat melayani berbagai keluhan dari nasabah dan karyawan terlihat merasa gelisah. Hal ini sesuai dengan penilaian dari Hasibuan dan Kasmir (dalam Sudaryanti, 2015) bahwa perwakilan harus menerapkan mentalitas penting administrasi pekerja *Frontliner*, antara lain: berpakaian rapi, berpenampilan baik,

ramah, sadar klien, siap mempercayai klien, memberi pemenuhan, ekspresi wajah yang tersenyum saat melayani klien, mengatasi masalah dengan lancar, dan memiliki pilihan untuk memberikan kepercayaan kepada klien. Kemudian, pada saat bekerja, karyawan *Frontliner* memiliki jam kerja yang tinggi.

Permaitiyas (dalam Sudaryanti, 2015) menjelaskan bahwa dalam beberapa tahun terakhir, perbankan mulai memegang peranan penting di masyarakat. Dari hasil tinjauan salah satu bank swasta di Jakarta pada tahun 2013 ini, terlihat jelas bahwa 78% individu kelas pekerja tertarik untuk mengelola kelimpahan mereka di perbankan. Hal ini menyebabkan peningkatan jumlah klien dan meminta karyawan *Frontliner* bekerja lebih cepat dan lebih lengkap untuk mengurangi keluhan dari klien.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan pada tanggal 17 Maret 2021 dengan karyawan dari unit operasional bagian *frontliner* PT. Bank Sumut Cabang Medan.

*“saya harus melayani nasabah yang datang dengan berbagai jenis kepribadian yang berbeda-beda, mendengarkan keluhan dari nasabah, belum lagi sulitnya menghadapi nasabah yang mudah emosi, harus menyelesaikan banyaknya laporan yang dikejar oleh deadline dari atasan dan dituntut supaya bekerja cepat jadi terasa beban kerja lebih banyak. Saya juga merasa pekerjaan saya ini sulit dan ribet sekali karena banyak yang harus dijelaskan, suka kadang mau sampai sakit kepala jadi kurang nafsu makan” (Wawancara1.IY).*

*“Saya merasa pusing kepala, lelah juga karena lama harus berdiri terus, dan susah juga menghadapi nasabah yang mau cepat aja, dan nasabah juga kurang percaya sama arahan dari kami saat dijelaskan soal keperluan mereka padahal kami kan udah di training disini tentang semua aktivitas yang ada di unit operasional ini” (Wawancara2.MM).*

Dengan demikian, menjadi seorang pekerja harus memiliki ketelitian dan tingkat fokus yang tak terbantahkan untuk membantu pekerjaannya yang di sana- sini juga bermuara pada karyawan yang bekerja dengan batas waktu tertentu.

Tugas yang dilakukan, kewajiban, permintaan dan bahaya pekerjaan menjadi lebih tinggi dan membuat hampir putus asa. Pernyataan di atas ini disebut stres kerja. Menurut Wijono (dalam Sudaryanti, 2015) tekanan atau stress kerja adalah masukan pekerja secara fisiologis atau mental terhadap keinginan dan permintaan perusahaan.

Sesuai dengan pendapat di atas karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut dilihat berdasarkan dari hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan mengalami stres dengan pekerjaannya. Adanya pekerjaan yang sulit dan tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat membuat karyawan terlihat ada yang merasa tertekan sehingga ada karyawan yang terlihat merasa cemas, merasa lelah, dan ada karyawan yang memegang kepalanya beberapa kali karena pusing saat menghadapi nasabah yang sulit ketika dilayani, terlihat gelisah karena bingung dengan beban tugas yang kurang di mengerti.

Sama halnya dengan karyawan *Frontliner* di bagian *Teller* yang harus bekerja lebih dari jam kerjanya disebabkan oleh banyaknya nasabah yang datang dengan sifat yang berbeda-beda. Setiap *Teller* biasanya minimal harus mencapai target 150 nasabah dalam sehari. Pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu singkat. Akibatnya hal tersebut sampai menyebabkan ketidaknyamanan pada karyawan dalam bekerja sehingga menimbulkan stres kerja.

Stres kerja dapat terjadi karena karyawan mendapatkan pekerjaan serta tanggung jawab yang tinggi, jenis pekerjaan yang merepotkan, perdebatan antara atasan dan bawahan hanya sebagai rekanan individu, dan gaya inisiatif yang tidak masuk akal bagi orang lain. Perwakilan dan tanggung jawab keduanya sangat kuat dalam organisasi.

Penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Hadijah (2016) berjudul “*Analisis Pengaruh Beban Kerja, Hubungan Interpersonal, dan Self Efficacy Terhadap Stres Kerja Staf Pendamping Di Lingkungan DPRD Provinsi, Kabupaten / Kota Se Pulau Lombok*” dimana hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel beban kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap stres kerja.

Kedua faktor ini saling terkait dan serupa, menyiratkan bahwa beban kerja mempengaruhi tingkat stres kerja. Semakin ringan beban kerjanya, maka semakin rendah pula stres kerja para staf pembantu di DPRD di Pulau Lombok. Kahneman (dalam Warr, 2002) menjelaskan bahwa beban kerja adalah sebuah konteks dari aset mental yang terbatas. Salah satu alasan berkurangnya pelaksanaan beban kerja adalah kebutuhan untuk melakukan setidaknya dua tugas yang harus dilakukan pada waktu yang sama.

Sesuai pendapat Gawron (2008) menjelaskan bahwa beban kerja sebagai serangkaian tuntutan tugas dan usaha yang dilakukan oleh seseorang. Ketika bekerja, seseorang diberikan batasan waktu untuk melakukan tugas. Semakin banyak tuntutan untuk menyelesaikan usaha ini, semakin sedikit presentasi di tempat kerja. Tugas-tugas ini, jelas, membutuhkan waktu, tenaga, dan aset lain untuk diselesaikan. Masalah yang dapat muncul termasuk daya tahan pekerja yang lemah sehingga memicu munculnya stres. Penelitian ini juga sependapat dengan hasil penelitian dari Safitri(2020) yang berjudul “*Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Guru SMP Negeri 2 Samarinda dan Guru SMP Negeri 8 Samarinda*”.

Dimana hasil penelitiannya menyampaikan bahwa Berdasarkan analisis *pearson product moment* didapatkan hasil beban kerja dengan stres kerja yakni nilai korelasi sebesar 0.444 nilai Sig sebesar 0.000 ( $P < 0.05$ ). Hal ini menunjukkan kolerasi yang sedang atau cukup artinya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan beban kerja dengan stres kerja pada guru SMP Negeri 2 Samarinda dan pada guru SMP Negeri 8 Samarinda. Pekerja dalam organisasi merupakan aset yang harus dinilai secara konsisten, dengan alasan bahwa mereka merupakan faktor kunci pencapaian dan menentukan masa depan organisasi.

Karyawan memiliki kewajiban untuk menyelesaikan berbagai posisi dalam waktu tertentu yang menjadi tanggung jawab pekerja. Hal ini sesuai dengan penilaian Paramitadewi (dalam Diana, 2019) bahwa beban kerja adalah bermacam-macam atau sejumlah latihan yang harus diselesaikan oleh suatu unit hierarkis atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Karyawan secara teratur tidak layak untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi dengan waktu, jumlah, dan tingkat kesulitan yang terbatas. Tanggung jawab yang dipikul satu sama lain tidaklah sama mengingat jenis pekerjaan yang berbeda.

Maka penulis menarik kesimpulan dari uraian di atas bahwa karyawan yang mengalami tekanan karena stres saat sedang bekerja dapat dilihat dari berbagai faktor yang mempengaruhi salah satunya, faktor beban kerja yang sulit dan berlebihan. Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung diakibatkan oleh kesulitannya dalam mengatasi masalah tuntutan beban kerja. Untuk itu berdasarkan dari latar belakang maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Karyawan di Unit Operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan”.



## B. Identifikasi Masalah

Karyawan merupakan seseorang yang bekerja dengan memberikan jasanya (pikiran atau tenaga) serta mendapatkan kompensasi atau upah yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Setiap karyawan pasti pernah mengalami stres kerja. Fenomena yang terjadi di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan terkait dengan permasalahan stres kerja dirasakan oleh seluruh karyawan terutama pada bagian *Frontliner* yang bekerja sebagai *teller*, *customer service*, dan *security* diakibatkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi salah satunya ialah tuntutan beban kerja yang sulit. Karyawan yang bekerja di unit operasional bagian *frontliner* banyak mengalami stres kerja disebabkan oleh berbagai macam keluhan dari nasabah yang datang, nasabah yang sulit diatur sehingga tuntutan pekerjaan menjadi tinggi, dan beban pekerjaan yang sulit karena harus memiliki fokus dan ketelitian yang tinggi.

Berdasarkan fenomena di latar belakang bahwa yang mempengaruhi beban kerja adalah stres kerja. Berbagai macam keluhan dari nasabah yang diterima serta tuntutan dari atasan membuat beban kerja karyawan menjadi lebih banyak sehingga dapat menyebabkan stres di tempat kerja. Beban kerja adalah banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam batas waktu tertentu. Stres kerja karyawan merupakan perasaan tertekan yang dialami sehingga mempengaruhi emosional dan psikologis karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Perusahaan harus lebih memperhatikan kenyamanan kerja karyawan sehingga stres kerja karyawan dapat berkurang dan mampu bekerja secara optimal.

Keberhasilan perusahaan menjadi tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, melalui identifikasi masalah ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul studi identifikasi “Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Karyawan di Unit Operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan”.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini membatasi masalah pada pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan. Beban kerja adalah keadaan dimana seorang karyawan melaksanakan tugas yang terlalu banyak dan sulit sehingga dapat menghabiskan banyak waktu. Stres kerja adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan diakibatkan oleh tekanan yang dialami di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Penelitian hubungan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan ini, diukur berdasarkan aspek-aspek kedua variabel. Populasi yang termasuk dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di unit operasional pada bagian *frontliner* PT. Bank Sumut Cabang Medan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun perumusan masalah yang dimaksudkan oleh peneliti adalah sebagai berikut: “Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan?”.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari hubungan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang psikologi industri dan organisasi khususnya tentang beban kerja yang dapat mempengaruhi stres kerja karyawan sehingga dapat menjadi bahan perhatian bagi setiap perusahaan dan instansi yang bersangkutan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi perusahaan**

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah memberikan kesadaran perusahaan agar lebih memperhatikan kesejahteraan karyawannya dengan memperbaiki beberapa hal dalam perusahaan sehingga karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

## b. Bagi karyawan

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat membantu menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai beban kerja sehingga ketika mengalami stres dalam bekerja, karyawan dapat mengelola stres dengan baik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Stres Kerja

##### 1. Definisi Stres Kerja

Wirawan (dalam Wijaya, 2017) mengatakan bahwa stres merupakan reaksi terhadap *stressor*, yaitu situasi yang umumnya tidak menyenangkan. Situasi yang dapat menjadi *stressor* banyak jenisnya, seperti kesulitan keuangan dan kehidupan, perubahan dan penyesuaian diri, frustrasi, menghadapi beban pekerjaan, gagal mencapai sesuatu, kerugian bisnis, dan atasan yang autokratis. Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stresor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. Menurut Sunaryo (2004) stres adalah respon terhadap situasi yang menyebabkan tekanan, perubahan, ketegangan emosi, dan lain-lain.

Menurut Gibson (dalam Zainal dkk., 2017), mengemukakan bahwa stres kerja dikonseptualisasi dari beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respons dan stres sebagai stimulus-respons. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stresor. Dengan demikian, dapat disimpulkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap

individu dalam menghadapinya dapat berbeda-beda. Stres kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (dalam Asih, dkk., 2018) yang menjelaskan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami oleh setiap karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Robbins (2008) juga berpendapat bahwa stress kerja merupakan suatu kondisi dinamis di mana individu diharapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stress kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tantangan setiap individu dalam menghadapi dapat berbeda. Siagian (2009) mendefinisikan stress kerja sebagai kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Berdasarkan defenisi stres kerja di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi berupa tekanan pekerjaan sehingga menyebabkan adanya perubahan pada reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku yang dialami oleh karyawan yang dipersepsikan sebagai akibat dari tuntutan lingkungan.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Munandar (dalam Manabung, dkk., 2018) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor di tempat kerja yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu, faktor intrinsik dalam pekerjaan yang termasuk dalam kategori ini adalah tuntutan fisik dan tuntutan tugas yang meliputi kerja shift/kerja malam, dan beban kerja, faktor peran dalam organisasi meliputi konflik peran, faktor pengembangan karier, faktor hubungan dalam pekerjaan, faktor tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan.

Sejalan dengan pendapat Hasibuan (2009) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja antara lain: beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah, dan masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan sebagainya.

Surya (dalam Triatna, 2016) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stres dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: lingkungan kerja, kondisi-kondisi di luar kerja, dan diri pribadi. Faktor lingkungan kerja meliputi kondisi fisik dan kondisi psikis. Kondisi fisik, yaitu antara lain penataan ruang kerja, rancangan, peralatan, prosedur kerja, sistem penerangan, sistem ventilasi, dan tingkat keleluasaan pribadi. Kondisi psikis di lingkungan kerja, yaitu antara lain beban kerja yang berlebihan, desakan waktu, pengawasan yang kurang baik, kurang jelasnya pemberian wewenang, ketidakjelasan peran, frustrasi, perbedaan nilai-nilai, perbedaan nilai-nilai, perubahan pekerjaan, perselisihan antar-pribadi dan

antar-kelompok. Kondisi-kondisi di luar kerja adalah kondisi pada umumnya yang meliputi lingkungan fisik, lingkungan sosial, budaya, dan lingkungan spiritual. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2011) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Lingkungan. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi dari struktur suatu organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres dikalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Di dalam faktor lingkungan terdapat :

a. Ketidakpastian Ekonomi. Perubahan dalam siklus bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi memburuk orang akan merasa cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka.

b. Ketidakpastian Politik. Sistem politik yang stabil disuatu negara maka perubahan lazimnya dilaksanakan dalam suatu cara yang tertib. Namun ancaman dan perubahan politik dalam negeri dapat menyebabkan stres.

c. Ketidakpastian. Teknologi Inovasi – inovasi baru menyebabkan keterampilan dan pengalaman seseorang menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang singkat, komputer dan ragam lain dari inovasi teknologis merupakan ancaman bagi karyawan yang dapat menyebabkan stres.

2. Faktor Organisasional. Banyak sekali faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh terjadinya stres.



- a. Tuntutan Tugas. Faktor ini dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik.
- b. Tuntutan Peran. Tuntutan peran ini berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tersebut. Konflik peran menciptakan harapan-harapan hampir tidak bisa di rujukkan atau dipuaskan.
- c. Tuntutan Antar Pribadi. Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, teristimewa di antara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.
- d. Struktur Organisasi. Struktur organisasi ini yang menentukan tingkat deferensiasi (pembedaan) dalam organisasi, tingkat aturan dan pengaturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam keputusan mengenai seorang karyawan merupakan suatu contoh dari variabel struktural yang mungkin merupakan sumber potensial dari stres.
- e. Kepemimpinan Organisasi. Kepemimpinan organisasi menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi. Beberapa pejabat eksekutif kepala menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut, dan kecemasan. Mereka membangun tekanan yang tidak realistis untuk berprestasi dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang berlebihan ketatnya dan secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat mengikuti.

3. Faktor Individual. Lazimnya seorang individu bekerja 40-50 jam sepekan. Pengalaman dan masalah yang dijumpai orang diluar jam kerja yang lebih dari 120 jam tiap pekan dapat meluber ke pekerjaan. Faktor-faktor penyebabnya adalah isu keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang inheren.

a. Masalah Keluarga. Hubungan pribadi dengan keluarganya merupakan hubungan yang sangat berharga. Permasalahan-permasalahan dalam keluarga (kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan, dan kesulitan disiplin pada anak-anaknya) bisa menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

b. Masalah Ekonomi. Masalah ekonomi yang diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu perhatian mereka terhadap pekerjaan.

c. Kepribadian. Tingkat stres pada pekerjaan itu sebenarnya mungkin berasal dari kepribadian orang tersebut. Faktor Individual yang secara signifikan mempengaruhi stres adalah sifat dasar seseorang. Artinya gejala – gejala stres kerja yang diekspresikan pada pekerjaan bisa jadi sebenarnya berasal dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stres.

Berdasarkan uraian diatas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja adalah tuntutan fisik, tuntutan tugas, beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok

kerja, balas jasa yang terlalu rendah, masalah keluarga, faktor peran dalam organisasi meliputi konflik peran, faktor pengembangan karier, faktor hubungan dalam pekerjaan, faktor dari lingkungan, perusahaan, pribadi, faktor tuntutan dari luar organisasi atau pekerjaan, organisasional, dan individual.

### 3. Aspek-aspek Stres Kerja

Adapun aspek-aspek stres kerja menurut Robbins dan Judge (2019) antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Aspek fisiologis, yaitu seseorang yang mengalami stres dapat menyebabkan metabolisme di dalam tubuh menjadi berubah, yang meliputi keluhan/sakit pada fisik secara langsung seperti; sakit kepala, sakit punggung, gangguan tidur, merasa lelah, masalah pencernaan, meningkatnya detak jantung dan pernapasan, serta naiknya tekanan darah.
- 2) Aspek psikologis, seseorang cenderung akan merasa depresi dan sering tidak puas dengan sesuatu, yang meliputi yaitu; sering merasa gelisah atau cemas, mudah bosan, mudah marah, sering menunda-nunda pekerjaan, sering merasa tegang, merasa tidak puas dengan pekerjaannya, dan merasa tertekan.
- 3) Aspek perilaku, individu akan cenderung mengalami perubahan dalam tingkah lakunya seperti; meningkatkan ketergantungan terhadap alkohol atau rokok, sering adu argumentasi dengan orang lain, sering membatalkan janji, tidak konsisten, kurang nafsu makan atau nafsu makan berlebihan, tingkat absensi meningkat, mudah gelisah, dan bicara cepat.

Berdasarkan pernyataan di atas terdapat beberapa aspek yang menentukan terjadinya stres kerja, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa aspek-aspek stres kerja terdiri dari aspek fisiologis, aspek psikologis, dan aspek perilaku.

#### 4. Penyebab Stres Kerja

Faktor-faktor di pekerjaan yang berdasarkan penelitian dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar, yaitu faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karier, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi menurut Hurrell (dalam Zainal Rivai, 2017):

Dwiyanti (dalam Zainal Rivai, 2017) berpendapat bahwa terdapat dua faktor penyebab atau sumber munculnya stres atau stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal. Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa/pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga di mana pribadi berada dan mengembangkan diri.

Hal ini sejalan dengan pendapat dari Davis dan Newstrom (dalam Zainal Rivai, 2017) dimana stres kerja disebabkan oleh:

- 1) Adanya tugas yang terlalu banyak,
- 2) Supervisor yang kurang pandai,
- 3) Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan,

- 4) Kurang mendapat tanggung jawab yang memadai,
- 5) Ambiguitas peran,
- 6) Perbedaan nilai dengan perusahaan,
- 7) Frustrasi,
- 8) Perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika hal tersebut tidak umum,
- 9) Konflik peran.

Menurut Sunyoto (2001) yang mengelompokkan bahwa faktor-faktor penyebab stres dalam pekerjaan yaitu sebagai berikut:

1. Faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan,
2. Peran individu dalam organisasi,
3. Pengembangan karir,
4. Hubungan dalam pekerjaan,
5. Kepuasan dan iklim organisasi,
6. Tuntutan dari luar organisasi atau pekerjaan,
7. Ciri individu.

Berdasarkan uraian diatas tentang faktor-faktor penyebab stres kerja, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja adalah faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karier, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi.

## 5. Jenis-jenis Stres Kerja

Jenis-jenis stres kerja menurut Quick dan Quick (dalam Zainal, 2017) mengategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu:

- a. *Eustress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
- b. *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis dari stres kerja adalah *eustress* (stres yang positif) dan *distress* (stres yang negatif).

## 6. Dampak Stres Kerja

Menurut Wijaya (2017) pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi, dan sebagainya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja, tetapi dapat meluas pada aktivitas lain di luar pekerjaan. Misalnya, tidak dapat tidur dengan tenang, selera makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi, dan sebagainya.

Menurut (Zainal Rivai, dkk., 2017) pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan. Namun, pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pekerja atau karyawan yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan perilaku terjadi pada diri manusia sebagai usaha mengatasi stres. Gitosudarmo (2000) berpendapat bahwa dampak stress kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stress tidak mampu diatasi maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan.

Berdasarkan uraian diatas tentang dampak stres kerja, maka dapat disimpulkan bahwa dampak dari stres kerja adalah karyawan akan menunjukkan perubahan perilaku yang dapat merugikan karyawan.

## **B. Beban Kerja**

### **1. Defenisi Beban Kerja**

Beban kerja menurut Tarwaka (2011) adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Moekijat (dalam Wijaya A., 2018) mendefinisikan bahwa beban kerja sebagai volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu (atau beban kerja) dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif.

Secara obyektif, beban kerja dipandang sebagai keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sedangkan beban kerja secara subyektif berkenaan dengan ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja mengacu pada seberapa besar tenaga, waktu, dan pemikiran yang harus dicurahkan oleh seorang pekerja untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Hariyono dkk. (2009) juga mengemukakan bahwa beban kerja adalah lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas



kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan. Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Utomo, 2008). Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang lebih.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah serangkaian kegiatan kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan dengan batas waktu yang telah ditentukan namun tidak sebanding dengan banyaknya tugas yang telah diberikan.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Tarwaka (2014) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti: Tugas-tugas, organisasi kerja, lingkungan kerja baik lingkungan kerja fisik, kimiawi, biologis, dan psikologis. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan dan tingkat kesulitan pekerjaan.

Beban kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdiri dari faktor eksternal dan internal. Sistem pengupahan dan lingkungan kerja pun memberikan pengaruh beban kerja yang berbeda pada setiap karyawan (Hart & Staveland dalam Prijanti, 2015). Sedangkan, faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja internal. Faktor internal

karyawan meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan) yang sangat memengaruhi tingkat persepsi terhadap beban kerja yang ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Soleman (2011) adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti: Tugas (*task*), Organisasi Kerja, dan Lingkungan Kerja.
- 2) Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stresor*, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Utomo (2008) adalah sebagai berikut:

- a. Banyaknya pekerjaan,
- b. Target kerja,
- c. Kebosanan,
- d. Kelebihan beban,
- e. Tekanan kerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor internal, faktor eksternal, banyaknya pekerjaan, target kerja, kebosanan, kelebihan beban, dan tekanan kerja.

### 3. Aspek-aspek Beban Kerja

Gawron (2008) berpendapat bahwa aspek-aspek beban kerja terbagi tiga, yaitu:

- a. Beban Kerja Fisik, merupakan beban kerja yang memerlukan energi fisik pada otot manusia yang akan berfungsi sebagai sumber tenaga. Menggambarkan upaya yang dibutuhkan individu untuk melaksanakan pekerjaan dengan teliti, mengingat informasi, dan pengambilan keputusan dengan baik. Kerja fisik disebut juga “*manual operation*” dimana performansi kerja sepenuhnya akan tergantung pada upaya manusia yang berperan sebagai sumber tenaga maupun pengendali tenaga. Beban kerja fisik dapat dilihat dari banyaknya kekuatan fisik yang digunakan oleh setiap individu.
- b. Beban Kerja Mental/Psikis, merupakan beban yang dialami melalui setiap aktivitas mental akan selalu melibatkan unsur persepsi, interpretasi dalam proses mental dari suatu informasi yang diterima oleh organ sensoris untuk diambil suatu keputusan atau proses mengingat informasi yang diperoleh untuk mengingat informasi yang lampau. Evaluasi beban kerja mental merupakan poin penting di dalam penelitian dan pengembangan hubungan antara manusia dan mesin, mencari tingkat kenyamanan, kepuasan, efisiensi dan keselamatan yang lebih baik ditempat kerja.

Menurut Koesomowidjojo (dalam Diana, 2019) beban kerja psikis karyawan merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan melakukan aktivitas mental/psikis di lingkungan kerjanya. Organisasi tidak hanya akan menilai beban kerja secara fisik, tetapi juga dibutuhkan penilaian mental dari seseorang karyawan.

c. Beban Waktu, yaitu mencerminkan jumlah waktu yang digunakan individu dalam melakukan persiapan, pelaksanaan, dan pengecekan untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari beban kerja adalah beban kerja fisik, beban kerja mental/psikis, dan beban waktu.

#### **4. Dampak Beban Kerja**

Menurut (Khomaryah dkk., 2020) menjelaskan bahwa ada beberapa dampak yang ditimbulkan dari beban kerja, yaitu:

1. Beban kerja ringan, memiliki dampak pada waktu pengerjaan tidak tepat dan gangguan waktu yang kurang efektif,
2. Beban kerja sedang, berdampak pada penurunan berat badan, sering mengalami kelelahan,
3. Beban kerja berat, berdampak pada stress yang berlebihan dan mengakibatkan pekerjaan tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Berikut diatas adalah dapat ditarik kesimpulan bahwa dampak beban kerja terbagi atas beban kerja ringan, beban kerja sedang, dan beban kerja berat yang

berdampak pada stres yang berlebihan dan mengakibatkan pekerjaan tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan.

### C. Hubungan antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Karyawan

Menurut Siagian (2009) stress kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seorang karyawan. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja beberapa peneliti juga telah menganalisis hubungan langsung variabel tersebut, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2020) yang dilakukan pada karyawan Puskesmas Kediri.

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif. Hal ini dibuktikan oleh hasil perhitungan data dengan SPSS bahwa nilai thitung tersebut lebih besar dari pada tabel ( $6,822 > 2,014$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini semakin mempertegas teori yang dikemukakan oleh Brealy (2007) ketika tuntutan yang dibebankan kepada seseorang berlebihan atau melebihi kemampuan yang dimiliki maka akan membuat seseorang tersebut berada di stres yang berlebihan.

Berdasarkan penjelasan di atas menggambarkan bahwa semakin tinggi Beban Kerja akan memberikan pengaruh terhadap terjadinya Stres Kerja yang lebih tinggi. Beban kerja yang tidak sesuai baik dari kuantitas atau kualitas karyawan dapat menimbulkan stres pada karyawan Puskesmas Kediri. Danang

Sunyoto (2012) beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Warouw (2018) dimana didapati hasil dari penelitian ini bahwa masa kerja ( $p= 0,021$ ;  $r= 0,293$ ) dan beban kerja ( $p= 0,004$ ;  $r= 0,360$ ) secara signifikan berhubungan dengan stres kerja. Dengan demikian terdapat Hubungan Antara Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres kerja pada tenaga kerja di PT. Pertamina TBBM Bitung.

Penelitian Haryanti dan Purwaningsih (dalam Pratama, 2018) yang dilakukan pada perawat instalasi unit gawat darurat di RSUD kabupaten Semarang menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja dengan stres kerja memiliki hubungan dalam kategori kuat. Arah hubungan adalah positif, artinya semakin meningkat beban kerja akan semakin menyebabkan stres. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahwidhi (dalam Pratama, 2018) tentang pengaruh beban kerja terhadap stres kerja didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh beban kerja fisik (subyektif) dan beban kerja mental (subyektif) terhadap stres kerja.

Penelitian tentang stres perawat IGD yang dilakukan di Malaysia oleh Lexshimi (dalam Pratama, 2018) hasilnya menunjukkan bahwa mereka mengalami keluhan sakit kepala, nyeri dada, nyeri perut, bahkan ada yang menyampaikan kehilangan libido. Dari responden didapatkan bahwa yang menyebabkan mereka stres diantaranya adalah: beban bekerja dengan alat canggih yang sangat menegangkan, adanya ketidaknyamanan bekerjasama dengan staf lain dan kurangnya pengalaman bekerja di ruang IGD.

Hasil penelitian dari Hatmawan (2015) juga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan. Berdasarkan uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,854 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,671), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan. Beban kerja yang bisa menyebabkan terjadinya stres kerja di antaranya adalah sistem pemberian tugas, kesulitan dari tugas, ketercukupan waktu untuk penyelesaian, ada tidaknya instruktur kerja, maupun tingkat kelelahan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal-hal tersebut bisa menyebabkan terjadinya stres kerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan variabel beban kerja diperoleh nilai sig sebesar 0,000. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian yang diperoleh Zulmaidarleni, dkk. (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur.

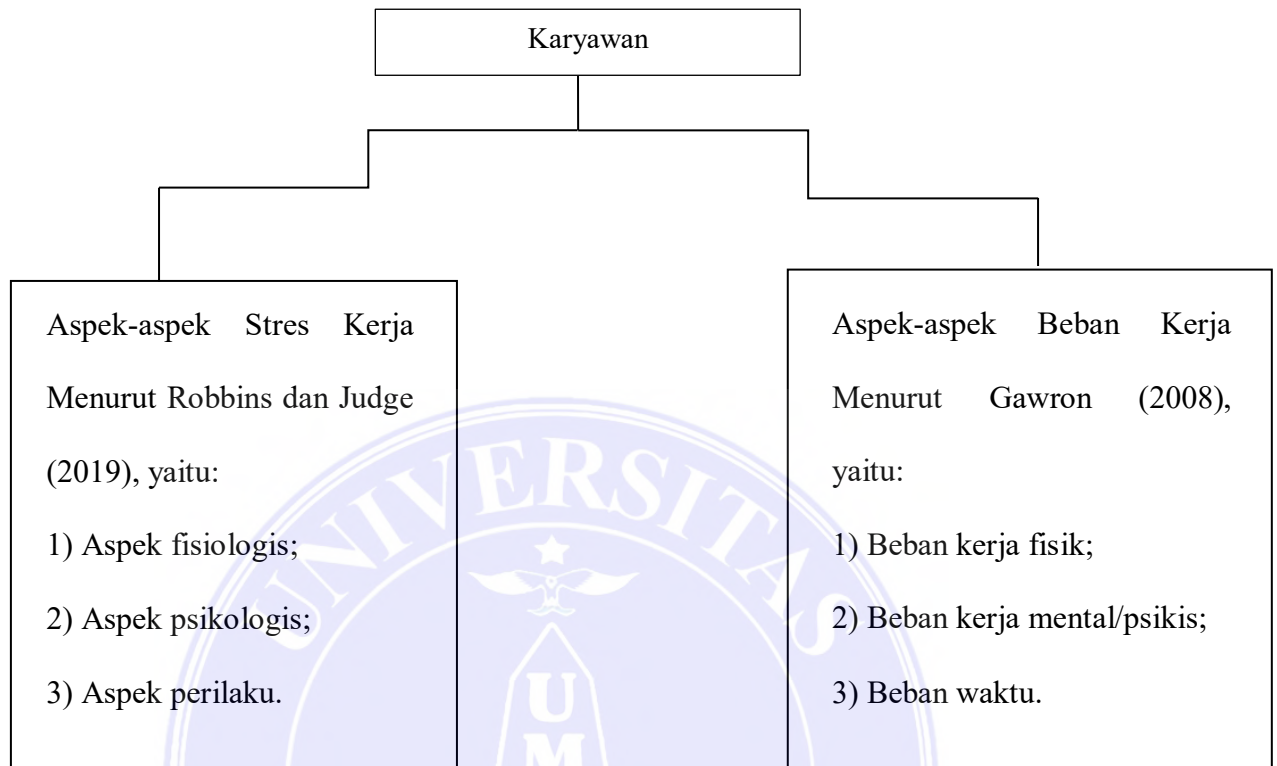
Pada tahapan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diperoleh masing masing pegawai akan semakin meningkatkan stres kerja yang mereka rasakan.

Hasil yang diperoleh disebabkan karena beban kerja yang tinggi akan membuat waktu yang dihabiskan pegawai untuk bekerja semakin panjang, dan mengurangi waktu bersantai mereka, akibatnya pegawai merasa tertekan dan jenuh. Tekanan semakin tinggi ketika pegawai diharuskan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang singkat, atau melakukan pekerjaan yang memiliki risiko yang tinggi. Disamping itu beban kerja yang berat akan berubah menjadi stres ketika pegawai diharuskan bekerja pada bidang pekerjaan yang tidak dipahaminya atau berbeda dengan pengalaman dan kompetensi yang dimilikinya.

Temuan yang diperoleh mengisyaratkan beban kerja yang berat, yang terlihat dari waktu penyelesaian yang cepat, risiko kerja yang tinggi hingga butuh waktu dan ketelitian yang tinggi membuat karyawan harus melaksanakan pekerjaan dalam tempo waktu yang panjang, sehingga mengurangi kegiatan untuk bersantai baik dengan teman atau pun keluarga akibatnya tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan akan meningkat. Hasil penelitian yang diperoleh Nurcahyawati (dalam Zulmaidarleni dkk., 2019) menemukan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi akan menciptakan tekanan psikologis dalam diri karyawan, sehingga mendorong meningkatnya stres kerja yang dirasakan karyawan.



### D. Kerangka Konseptual



### E. Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: adanya hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan. Dengan asumsi semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja pada karyawan. Sebaliknya semakin rendah beban kerja maka semakin rendah pula streskerja pada karyawan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dimana prosedur yang digunakan dalam penelitian ini adalah model korelasional (Sugiyono, 2015). Maksud korelasional dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan Beban Kerja (variabel X) dengan Stres Kerja (variabel Y). Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari individu, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi ke dalam dua variabel antara lain variabel bebas dan variabel terikat, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel Bebas (X) : Beban kerja

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel Terikat (Y) : Stres kerja

## C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

### 1. Beban Kerja

Beban kerja adalah serangkaian kegiatan kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan dengan batas waktu yang telah ditentukan namun tidak sebanding dengan banyaknya tugas yang telah diberikan. Skala beban kerja dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Gawron (2008), yaitu aspek:

- 1) Beban Kerja Fisik;
- 2) Beban Kerja Mental/Psikis;
- 3) Beban Waktu.

### 2. Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu kondisi berupa tekanan pekerjaan sehingga menyebabkan adanya perubahan pada reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku yang dialami oleh karyawan yang dipersepsikan sebagai akibat dari tuntutan lingkungan. Stres kerja diukur dengan menggunakan skala yang disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Robbins dan Judge (2019) diantaranya memiliki tiga aspek, yaitu: aspek fisiologis, aspek psikologis, dan aspek perilaku.

## D. Subjek Penelitian

### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2015). Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa populasi adalah obyek yang ditentukan oleh peneliti sebagai data dari hasil suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 33 orang karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan.

### 2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel secara non probabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara total sampling. Dalam menentukan jumlah sampel menurut Arikunto (2013), ia menjelaskan bahwa apabila jumlah populasi relatif sedikit (kurang dari 100 orang), maka sebaiknya seluruh populasi dijadikan subjek penelitian, sehingga penelitian ini disebut dengan penelitian populasi, atau dalam bahasa lain dinyatakan sebagai sampel total.

### 3. Sampel

Menurut Sugiyono (2015), mengemukakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ingin diteliti. Sedangkan menurut Arikunto (2013), sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang hendak diteliti. Karena sampel merupakan bagian dari populasi,

maka harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi (Arikunto, 2013). Karena jumlah populasi sedikit jadi sampel diambil seluruhnya dari populasi yaitu 33 orang karyawan.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data sangat dibutuhkan dalam penyusunan sebuah penelitian karena tanpa adanya data, tidak mungkin akan terbentuk sebuah karya ilmiah. Sebuah karya ilmiah memerlukan data-data yang akurat di lapangan untuk meyakini bahwa laporan itu memang benar adanya dan sesuai dengan masalah yang terjadi di lapangan saat ini. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi dan penyebaran angket atau kuesioner yang akan diberikan kepada para subjek.

Menurut Sugiyono (2016) ia menjelaskan bahwa angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada subjek untuk dijawabnya. Angket digunakan bila responden jumlahnya besar dapat membaca dengan baik, dan dapat mengungkapkan hal-hal yang sifatnya rahasia. Subjek akan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan dan jawaban yang diberikan tersebut adalah berupa informasi tentang diri subjek. Teknik pengambilan data ini digunakan untuk memperoleh data secara langsung pada penelitian hubungan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut

Cabang Medan. Dalam penelitian ini, akan menggunakan dua buah skala, yaitu skala beban kerja dan skala stres kerja.

### 1. Skala Beban Kerja

Skala beban kerja dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Gawron (2008) beban kerja memiliki tiga aspek, yaitu:

- 1) Beban Kerja Fisik;
- 2) Beban Kerja Mental/Psikis;
- 3) Beban Waktu.

### 2. Skala Stres Kerja

Stres kerja diukur dengan menggunakan skala yang disusun berdasarkan aspek-aspek berikut yang dijelaskan menurut Robbins dan Judge (2019) stres kerja memiliki tiga aspek, yaitu:

- 1) Aspek fisiologis;
- 2) Aspek psikologis;
- 3) Aspek perilaku.

Penilaian yang diberikan kepada masing-masing jawaban subjek pada setiap pernyataan ini berdasarkan format skala likert, dengan empat alternatif jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), Sangat Tidak Sesuai (STS). Nilai skala setiap pernyataan diperoleh dari jawaban subjek yang menyatakan mendukung (*favourable*) atau tidak mendukung (*unfavourable*). Untuk pernyataan yang bersifat mendukung (*favourable*) diberi rentangan nilai 4- 1, sedangkan untuk

pernyataan yang bersifat tidak mendukung (*unfavourable*) diberi rentangan nilai 1-4.

## F. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2013). Siregar (2013) juga menyebutkan dalam suatu penelitian baik yang bersifat deskriptif, maupun eksplanatif yang melibatkan variabel/konsep yang tidak bisa diukur secara langsung, masalah validitas sederhana, didalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoritis sampai empiris, namun bagaimana tidak suatu instrumen penelitian harus valid agar hasilnya dapat dipercaya.

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner ialah sebagai berikut :

1. Jika  $t$  hitung  $>$  dari  $t$  tabel maka pernyataan atau alat ukur dinyatakan valid.
2. Jika  $t$  hitung  $<$  dari  $t$  tabel maka pernyataan atau alat ukur dinyatakan tidak valid.

### 2. Reliabilitas

Menurut Siregar (2013) reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Selain

itu Siregar (2013) melanjutkan bahwa kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabel  $>0,6$ .

Pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan kriteria reliabilitas sebagai berikut :

1. Jika  $r$  alpha positif atau  $>$  dari  $r$  tabel maka pernyataan atau alat ukur reliabel.
2. Jika  $r$  alpha negatif atau  $<$  dari  $r$  tabel maka pernyataan atau alat ukur tidak reliabel.

### G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk melihat Hubungan antara Beban Kerjadengan Stres Kerja Karyawan di Unit Operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan adalah dengan menggunakan uji teknik korelasi *Product Moment*. Alasan peneliti menggunakan analisis korelasi *Product Moment* dalam menganalisis data karena dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas (beban kerja) yang ingin dilihat hubungannya dengan satu variabel terikat (stres kerja). Sebelum dilaksanakan analisis data dengan menggunakan teknik analisis korelasi *Product Moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian yang meliputi yaitu:

1. Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji Linearitas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linear dengan variabel tergantung.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Di bab ini akan diuraikan simpulan serta saran-saran sehubungan menggunakan hasil yang didapat dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang bisa digunakan untuk para pihak terkait.

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka hal-hal yang dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil analisis dengan metode analisis *r Product Moment*, diketahui bahwa ada hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di unit operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan. Dimana  $r_{xy} = 0,486$  dengan  $P(\text{sig}) = 0,000 < 0,05$  dan koefisien determinan ( $r^2$ ) sebesar 0,236 dengan sumbangsih sebesar 23,6%. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh beban kerja sebesar 23,6%. Lalu untuk sisanya yaitu, 76,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.
- 2) Berdasarkan perhitungan kategorisasi didapatkan (mean empirik = 84,70 > mean hipotetik = 75 dimana selisih nya lebih dari bilang SD = 5, 059), maka dinyatakan bahwa stres kerja tergolong tinggi, dan untuk beban kerja (mean empirik = 37,42 > mean hipotetik = 30 dimana selisih nya lebih dari bilang SD = 5,244), maka dinyatakan bahwa beban kerja tergolong tinggi.

## B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapasaran diantaranya :

### 1. Bagi Pihak Karyawan

Disarankan pada pihak karyawan untuk sebaiknya dapat memperhatikan kesehatan tubuh dengan lebih mengatur pola makan dan pola tidur serta rutin melakukan peregangan tubuh untuk meningkatkan konsentrasi dan ketelitian agar stres kerja karyawan menurun. Sebaiknya karyawan berpikir lebih positif dengan memandang masalah yang dihadapi sebagai kesempatan untuk belajar lebih baik lagi serta menjaga hubungan kerja antar karyawan supaya dapat saling memberikan motivasi, tolong menolong jika membutuhkan bantuan agar beban kerjajidak terasa terlalu berat.

### 2. Bagi Pihak Perusahaan

Disarankan pada pihak perusahaan untuk sebaiknya lebih mengamati aspek-aspek yang dapat memicu stres kerja pada karyawan dengan memberikan pelatihan managemen stres pada karyawan agar dapat mengurangi stres kerja.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk sebaiknya meneliti variabel berbeda tentang stres yaitu mengenai managemen stres sehingga dapat memperluas subjek yang akan diteliti agar pembaca mendapat lebih banyak informasi dan hasil penelitian menjadi lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stres Kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Brealy. (2007). *Hubungan beban kerja terhadap stres kerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Danang Sunyoto. (2012). *Pengaruh Beban kerja terhadap stres kerja karyawan*. Surabaya. Mandar Maju.
- Diana. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*. Vol. 11 No. 2 : 193-205.
- Gawron, V. J. (2008). *Human Performance, Workload, and Situational Awareness Measures Handbook, Second Edition*. USA: CRC Press Taylor & Francis Group.
- Gitosudarmo, I. (2000). *Manajemen Pemasaran*. BPFE. Yogyakarta.
- Harnoto. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Jakarta: Pt. Prehallindo.
- Haryono, Widodo; Suryani, Diah; dan Wulandari, Yanuk. (2009). Hubungan Antara Beban Kerja, Stress Kerja, Dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. *KESMAS*, 3(3): 1978-0575
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. PT Bumi Aksara; Jakarta.
- Hatmawan. (2015). Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja Terhadap Stres Pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*. Vol 4 No. 1 : 91-99.
- Khomaryah E., Pawenang S., & A.B Hadi Solichul. (2020). Turnover Intention PT. Efrata Retailindo Ditinjau Dari Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*. Vol. 3 No. 1 : 35 – 45.
- Koesomowidjojo, Suci (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *Journal of management*. Volume 3 Number 2 Page (327-332).

- Manabung, R.A., Suoth F. L., & Warouw F. (2018). *Hubungan Antara Masa Kerja Dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Tenaga Kerja Di PT. Pertamina TBBM Bitung. Jurnal KESMAS*. Vol 7 No. 5 : 1-10.
- Novliadi, F. (2007). Intensi Turnover Karyawan Ditinjau Dari Budaya Perusahaan Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Anima*. 2(1), 12-25.
- Pratama. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 7 No. 8 : 4570-4598.
- Prijayanti, I. (2015). *Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Karyawan Pt. X*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Riani, N. T., & Putra, M. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention* Karyawan . *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6, 5970-5998.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. (2010). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen, P. (2008). *Organizational Behavior, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*, Ahli Bahasa Drs. Beyamin Molan. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2011). *Organizational Behavior* (14<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy. A. (2019). *Organizational Behavior 18<sup>th</sup> Global Edition*. Pearson.
- Rolos, Sambul P. A., & Rumawas W. (2018). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol6 No.4 : 19-27.
- Safitri, U. H. (2020). “*Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Guru SMP Negeri 2 Samarinda dan Guru SMP Negeri 8 Samarinda*”, *Jurnal Psikoborneo*, Vol 8, No 2, 2020:174-179.
- Siagian. (2009). *Langkah-langkah yang dapat diambil dalam menghadapi stres kerja pada karyawan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Soleman, A. (2011). “*Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan RECOMMENDED WEIHT LIMIT (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka)*”, *Jurnal ARIKA*, Vol. 05, No. 2, Agustus, 2011.

- Sudaryanti. (2015). *Perbedaan Motivasi Kerja Ditinjau Dari Coping Stress Pada Karyawan Frontliner Bank*. Psikologi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Jakarta.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sujarweni, V.W. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru.
- Sunyoto. ( 2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta.
- Suwatno. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Tarwaka. (2011). *Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Solo: Harapan Press.
- Triatna. (2016). *Perilaku Organisasi Dalam Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Utomo. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Arcan : Jakarta.
- Warr P. (2002). *Psychology At Work*. 5th Ed. Penguin Books. England.
- Wijaya. (2017). *Perilaku Organisasi*. Penerbit LPPPI : Medan.
- Wijaya A. (2018). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Di Hotel Maxone Di Kota Malang*. Parsimonia. Vol. 4 No. 3 : 278-288.
- Zainal, V . R . , H a d a d , M. D., & Ramly, M. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zulmaidarleni., Hatmawan., & Angwen. (2019). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur*. *Jurnal Ecogen*. Vol. 2 No.1 : 61-67.



**Data Skala Beban Kerja**

No Resp	BEBAN KERJA												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	21
2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	25
3	1	1	4	4	3	3	2	1	2	3	3	2	29
4	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	24
5	2	1	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	35
6	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	24
7	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	24
8	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	35
9	2	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	35
10	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	27
11	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	38
12	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	24
13	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	30
14	1	1	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	32
15	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	35
16	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	25
17	1	1	2	2	2	4	1	1	4	2	2	1	23
18	1	2	4	4	3	4	2	4	3	2	4	3	36
19	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	31
20	2	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	31
21	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	4	22
22	1	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	36
23	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	29
24	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	37
25	1	2	4	4	3	1	3	2	2	3	2	4	31
26	1	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	36
27	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	19
28	1	1	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	31
29	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	30
30	1	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	31
31	1	1	2	2	2	3	4	3	2	2	1	1	24
32	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	32
33	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	29

### Data Skala Stres Kerja

No Resp	STRES KERJA																																Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	77
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	78
3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	85
4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4	81
5	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	85
6	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	84
7	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	88
8	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	81
9	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	82
10	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	88
11	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	83
12	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	1	4	79
13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	86
14	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	85



15	2	1	1	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	84	
16	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	80	
17	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	90	
18	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	
19	2	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	88
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	81	
21	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	2	1	3	4	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	82
22	1	1	3	3	1	2	3	4	4	4	4	2	4	2	1	3	4	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	79	
23	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	85	
24	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	4	3	4	4	1	3	3	2	2	4	2	1	2	2	2	4	80	
25	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	83	
26	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	90	
27	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	92	
28	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	4	79	
29	1	2	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	4	84	
30	3	1	1	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	96	
31	1	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	85	

32	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	94
33	1	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	84





**LAMPIRAN II**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

## Uji Validitas dan Reabilitas skala Stres Kerja

### Reliability

#### Scale: Skala Stres Kerja

##### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	33	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	33	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	32

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SK1	1,91	,914	33
SK2	1,91	,678	33
SK3	2,48	,795	33
SK4	2,39	,704	33

SK5	2,27	,574	33
SK6	2,48	,667	33
SK7	2,85	,619	33
SK8	3,12	,650	33
SK9	2,55	,711	33
SK10	2,39	,827	33
SK11	3,03	,529	33
SK12	2,15	,442	33
SK13	3,12	,415	33
SK14	2,39	,704	33
SK15	2,36	,742	33
SK16	2,33	,645	33
SK17	3,24	,561	33
SK18	3,21	,545	33
SK19	3,06	,429	33
SK20	3,09	,459	33
SK21	2,39	,899	33
SK22	3,09	,805	33
SK23	2,91	,723	33
SK24	3,18	,528	33
SK25	2,79	,740	33
SK26	2,24	,614	33
SK27	2,03	,637	33
SK28	2,06	,556	33
SK29	2,91	,765	33
SK30	2,82	,683	33
SK31	2,73	,761	33
SK32	3,18	,808	33

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SK1	82,79	20,922	,459	,859
SK2	82,79	24,297	,325	,837
SK3	82,21	24,735	,328	,854
SK4	82,30	23,280	,367	,812
SK5	82,42	23,877	,347	,820
SK6	82,21	24,360	,420	,838
SK7	81,85	22,445	,472	,884
SK8	81,58	23,627	,344	,818
<b>SK9</b>	<b>82,15</b>	<b>25,258</b>	<b>-,024</b>	<b>,861</b>
<b>SK10</b>	<b>82,30</b>	<b>25,593</b>	<b>-,082</b>	<b>,876</b>
SK11	81,67	26,354	,392	,876
SK12	82,55	23,318	,488	,800
SK13	81,58	25,939	,423	,863
SK14	82,30	21,468	,556	,860
SK15	82,33	23,354	,335	,817
SK16	82,36	24,114	,368	,830
SK17	81,45	26,443	,402	,879
SK18	81,48	27,758	,429	,805
SK19	81,64	27,239	,409	,891
SK20	81,61	26,746	,388	,882
SK21	82,30	23,905	,300	,842

SK22	81,61	23,934	,328	,836
SK23	81,79	23,985	,353	,832
SK24	81,52	25,070	,346	,848
SK25	81,91	24,335	,397	,841
SK26	82,45	24,381	,338	,835
SK27	82,67	23,729	,335	,820
SK28	82,64	24,051	,326	,824
SK29	81,79	23,610	,388	,825
SK30	81,88	24,797	,348	,849
SK31	81,97	24,030	,332	,835
SK32	81,52	25,320	,347	,869

Mean Hipotetik :  $(30 \times 1) + (30 \times 4) : 2 = 75$

### Uji Validitas dan Reabilitas skala Beban Kerja

#### Reliability

#### Scale: Skala Beban Kerja

##### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	33	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	33	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	12

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
BK1	1,24	,435	33
BK2	1,73	,574	33
BK3	2,91	,879	33
BK4	2,97	,728	33
BK5	2,85	,566	33
BK6	2,82	,683	33
BK7	2,61	1,029	33
BK8	2,55	1,063	33
BK9	2,52	,795	33
BK10	2,48	,619	33
BK11	2,45	,794	33
BK12	2,30	,918	33



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BK1	28,18	26,216	,346	,812
BK2	27,70	26,218	,362	,818
BK3	26,52	22,633	,490	,833
BK4	26,45	23,006	,568	,877
BK5	26,58	24,439	,490	,886
BK6	26,61	26,371	,395	,816
BK7	26,82	20,403	,650	,864
BK8	26,88	20,235	,641	,865
BK9	26,91	23,460	,442	,888
BK10	26,94	23,184	,661	,872
BK11	26,97	21,155	,782	,854
BK12	27,12	24,985	,382	,816

mean hipotetik :  $(12 \times 1) + (12 \times 4) : 2 = 30$



**LAMPIRAN III**  
**UJI NORMALITAS**

## Uji Normalitas

### NPar Tests

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		StresKerja	BebanKerja
N		33	33
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	84,70	37,42
	Std. Deviation	5,059	5,244
Most Extreme Differences	Absolute	,173	,134
	Positive	,173	,134
	Negative	-,069	-,129
Kolmogorov-Smirnov Z		,994	,769
Asymp. Sig. (2-tailed)		,276	,595

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



**LAMPIRAN IV**  
**UJI LINEARITAS**

## Uji Linearitas

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
BebanKerja * StresKerja	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%

### Report

BebanKerja

StresKerja	Mean	N	Std. Deviation
77	21,00	1	.
78	25,00	1	.
79	30,33	3	6,028
80	31,00	2	8,485
81	30,00	3	5,568
82	28,50	2	9,192
83	34,50	2	4,950
84	29,50	4	4,509
85	29,80	5	4,087
86	30,00	1	.
88	27,33	3	3,512
90	29,50	2	9,192
92	19,00	1	.
94	32,00	1	.
96	31,00	1	.

97	36,00	1	.
Total	29,42	33	5,244

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
BebanKerja * StresKerja	(Combined)	327,427	15	21,828	6,671	,078
	Between Groups					
	Linearity	6,550	1	6,550	11,201	,000
	Deviation from Linearity	320,877	14	22,920	,8705	,043
	Within Groups	552,633	17	32,508		
Total	880,061	32				

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
BebanKerja * StresKerja	,486	,236	,610	,372



## Correlations

Correlations

		StresKerja	BebanKerja
StresKerja	Pearson Correlation	1	,486
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	33	33
BebanKerja	Pearson Correlation	,486	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	33	33





**LAMPIRAN VI**  
**SKALA PENELITIAN**

### SKALA STRES KERJA

Nama :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin :  
 Jabatan :

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti jangan sampai ada yang terlewatkan, jawaban tidak ada betul dan salah sehingga jawaban sesuai dengan kondisi anda yang sebenarnya.
2. Identitas dan Jawaban yang anda pilih akan terjamin kerahasiaannya.
3. Pilihlah alternatif jawaban dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada jawaban yang benar-benar sesuai dengan keadaan diri anda, bukan karena adanya pengaruh atau paksaan dari orang lain.
4. Pilihlah jawaban terdiri dari:  
 Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju ( TS), Sangat Tidak Setuju (STS)  
 Contoh :

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya selalu bersemangat ketika bekerja		✓		

**SKALA STRES KERJA**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya selalu bersemangat ketika bekerja*				
2.	Saya berusaha berpikir dengan tenang saat ada banyak pekerjaan*				
3.	Ketika ada tekanan dari tugas pekerjaan, tubuh saya tetap dapat rileks*				
4.	Ketika ada tugas yang berlebihan, jantung saya tetap berdetak dengan normal*				
5.	Kesehatan tubuh saya baik-baik saja ketika diberi pekerjaan yang berlebihan*				
6.	Saya merasa mudah lelah saat bekerja				
7.	Tugas yang mendekati deadline membuat saya merasa sakit kepala				
8.	Beban kerja yang berlebihan membuat punggung saya terasa sakit				
9.	Tugas yang berlebihan membuat detak jantung saya tidak teratur				
10.	Tuntutan yang banyak dari perusahaan membuat tekanan darah saya naik				
11.	Saya merasa gelisah saat ada banyak pekerjaan yang belum selesai				

12.	Tugas yang banyak membuat motivasi bekerja saya menurun				
13.	Saya merasa kurang puas ketika hasil kerja tidak sesuai dengan keinginan atasan				
14.	Saya merasa mudah bosan ketika melakukan pekerjaan yang berulang				
15.	Saya kurang yakin bisa menyelesaikan tugas dengan baik				
16.	Saya tetap tenang saat ada banyak pekerjaan yang belum selesai				
17.	Saya semangat bekerja ketika mendapat dukungan dari orang-orang sekitar				
18.	Saya merasa puas ketika atasan menerima hasil kerja saya				
19.	Saya menikmati pekerjaan yang saya jalani saat ini				
20.	Saya merasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas				
21.	Tekanan dari pekerjaan membuat saya ketergantungan pada rokok				
22.	Tugas yang banyak membuat saya kurang fokus dalam bekerja				
23.	Pola tidur saya menjadi kurang teratur saat lembur bekerja				
24.	Ketika deadline sudah dekat, jam makan saya menjadi berubah				
25.	Pekerjaan yang banyak membuat kinerja saya menurun				

26.	Saya malas untuk pergi bekerja saat sedang mengalami stres				
27.	Saya bisa menghindari diri dari merokok ketika ada tekanan dalam bekerja*				
28.	Saya tetap bisa konsisten dalam bekerja*				
29.	Ketika lembur dalam bekerja, saya tetap bisa mengatur pola tidur*				
30.	Ketika deadline pekerjaan sudah dekat, saya tetap bisa mengatur pola makan*				
31.	Saya mampu mempertahankan kinerja ketika banyak pekerjaan*				
32.	Ketika sedang stres, saya bisa mengontrol diri untuk tetap datang bekerja*				

### SKALA BEBAN KERJA

Nama :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin :  
 Jabatan :

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti jangan sampai ada yang terlewatkan, jawaban tidak ada betul dan salah sehingga jawaban sesuai dengan kondisi anda yang sebenarnya.
2. Identitas dan Jawaban yang anda pilih akan terjamin kerahasiaannya.
3. Pilihlah alternatif jawaban dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada jawaban yang benar-benar sesuai dengan keadaan diri anda, bukan karena adanya pengaruh atau paksaan dari orang lain.
4. Pilihlah jawaban terdiri dari:

Sangat Sering (SS), Sering (S), Tidak Sering ( TS), Sangat Tidak Sering (STS)

Contoh :

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya mampu mengatur waktu kerja saya dengan waktu untuk urusan lain		✓		

**SKALA BEBAN KERJA**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa sulit bekerja dengan tubuh yang kurang sehat*				
2.	Ketika sakit jadwal pekerjaan saya menjadi berantakan*				
3.	Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan tubuh yang fit				
4.	Saya membutuhkan tenaga yang cukup agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik				
5.	Saya senang dengan pekerjaan yang diberikan				
6.	Saya dapat mengurangi kesalahan dalam bekerja dengan kompetensi yang saya miliki				
7.	Saya kurang yakin dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik*				
8.	Kompetensi yang saya miliki kurang memenuhi standar pekerjaan yang diberikan*				
9.	Ketika diberikan tugas pekerjaan yang banyak, saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu				
10.	Saya mampu mengatur waktu kerja saya dengan waktu untuk urusan lain				
11.	Ketika diberikan tugas pekerjaan yang banyak, saya gagal menyelesaikannya dengan tepat waktu*				
12.	Saya kesulitan mengatur jadwal sehari-hari saya*				



**LAMPIRAN VII**  
**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

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

Nomor : 1216/FPSI/01.10/X/2021  
 Lampiran : -  
 Hal : Riset dan Pengambilan Data

27 Oktober 2021

Yth. Bapak/Ibu HRD  
**PT. Bank Sumut Cabang Medan**  
 di  
 Tempat

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

Nama : **Indah Rizqi Amalia**  
 NPM : **178600490**  
 Program Studi : **Ilmu Psikologi**  
 Fakultas : **Psikologi**

untuk melaksanakan pengambilan data di **PT. Bank Sumut Cabang Medan, Jl. Imam Bonjol No. 1B, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia Kota Medan** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan di Unit Operasional PT. Bank Sumut Cabang Medan"**.

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

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

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

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nani Alita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan  
 - Mahasiswa Ybs  
 - Arsip



**KANTOR PUSAT**  
 Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
 Phone : (061) 4155100 - 4515100  
 Facsimile : (061) 4142937 - 4512652  
 Medan, 30 November 2021

No. : 1645 /KCKMedan-Ops2/L/2021  
 Lamp : -  
 Hal : **Telah Selesai Pengambilan Data**

Kepada Yth,  
 Dekan Fakultas Psikologi  
 Universitas Medan Area – Medan  
 Di  
 Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Dari Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area – Medan No. 1216/PPSI/01.10/X/2021 tertanggal 27 Oktober 2021, Maka yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Riana Sari  
 Jabatan : Penumpin Seksi Operasional 2

Menerangkan bahwa Mahasiswa dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area – Medan atas nama :

Nama	NPM	Program Studi	Fakultas
Indah Rizqi Amalia	178600490	Ilmu Psikologi	Psikologi

Telah melaksanakan pengumpulan data di PT Bank Sumut Koordinator Cabang Medan, guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan di Unit Operasional PT. Bank Sumut Cabang Koordinator Medan*".

Demikian keterangan ini di perbuat dengan sebenarnya, atas perhatian dan kerja samanya di ucapkan terimakasih.

Hormat Kami  
 Kantor Cabang Koordinator Medan



Riana Sari  
 Penumpin Seksi Operasional 2