

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR  
CABANG MARTADINATA MALANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
ANJAR BAGUS NUR ROHMAT  
NIM. 19510007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2023**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR  
CABANG MARTADINATA MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



**Oleh:  
ANJAR BAGUS NUR ROHMAT  
NIM. 19510007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG MARTADINATA  
MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh

**ANJAR BAGUS NUR ROHMAT**

NIM : 19510007

Telah Disetujui Pada Tanggal 14 Juni 2023

**Dosen Pembimbing,**



**Dr. Fauzan Almanshur, ST., MM**

**NIP. 197311172005011003**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MARTADINATA MALANG

### SKRIPSI

Oleh  
**ANJAR BAGUS NUR ROHMAT**  
NIM : 19510007

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)  
Pada 22 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji:

- 1 Ketua Penguji  
**Sugeng Ali Mansur, S.S., M.Pd**  
NIP. 197809292014111001
- 2 Anggota Penguji  
**Syahirul Alim, MM**  
NIP. 197712232009121002
- 3 Sekretaris Penguji  
**Dr. Fauzan Almanshur, ST., MM**  
NIP. 197311172005011003

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:  
Ketua Program Studi,



**Muhammad Sulhan, SE, MM**  
NIP. 197406042006041002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anjar Bagus Nur Rohmat

NIM : 19510007

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MARTADINATA MALANG** adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 05 Juli 2023

Hormat saya,



Anjar Bagus Nur Rohmat

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah yang telah mengangkat derajat manusia dengan ilmu dan amal.

Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. pemimpin umat manusia, dan semoga juga tercurahkan kepada seluruh keluarga dan sahabat yang menjadi sumber ilmu dan hikmah.

Dengan ini kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada:

Kedua orang tua yang telah berjuang sekuat tenaga dalam mendidik sehingga berhasil mengantarkanku menjadi pribadi yang bisa merasakan betapa lezat dan nikmatnya berenang di lautan ilmu pengetahuan.

Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi terkhusus Dr. Fauzan Almanshur, S.T., M.M yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan yang konstruktif.

Seluruh keluarga dan sahabat yang telah menjadi motivasi dan inspirasi dalam perjuangan ini.

Seluruh pihak yang telah membantu mensukseskan penelitian ini terkhusus pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kami haturkan kehadiran Allah subhanallahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan Taufik-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad shallallahu alaihi wassalam, yang kita harapkan syafaatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Muhammad Sulhan, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Fauzan Almanshur, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan arahan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Segenap Muallim dan Dosen pengajar yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan keilmuan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Kedua orang tua saya, Ibu Sunarseh dan Bapak Sukadi yang senantiasa memberikan dukungan semangat dan doa yang tiada henti.
7. Kepada Kakak tercinta, Miftakhul Jannah S.Pd S.S yang Insyaallah dengan ketulusan hatinya senantiasa memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh kebahagiaan.
8. Teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2019 yang menjadi partner saat pembelajaran di kelas serta selalu memberikan do'a dan dukungannya selama penyusunan skripsi.

9. Teman-teman El-Mafakhir, mahasiswa Ma'had Al-Jami'ah Al-Aly UIN Malang angkatan 2020 yang membuat perjalanan menuntut ilmu di kampus UIN Malang menjadi lebih berwarna.
10. Seluruh pihak yang bersangkutan yang juga turut membantu penyelesaian skripsi terkhusus pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang.

Malang, 14 Juni 2023

Peneliti

**Anjar Bagus Nur Rohmat**

NIM. 19510007

## MOTTO

اذ الفتى حسب اعتقاده رفع # وكل من لم يعتقد لم ينتفع

*“Kesuksesan seseorang bisa diukur dari tekad dan keyakinannya  
Maka Barang Siapa tidak yakin dengan apa yang dijalannya maka  
tidak akan meraih kesuksesan”*

Syekh Syarifuddin Yahya Al-Imrithi

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....                  |              |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                         | <b>i</b>     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                    | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                     | <b>iii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....                      | <b>iv</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                   | <b>v</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                        | <b>vi</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....                                 | <b>viii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                            | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                          | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                         | <b>xv</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                               | <b>xvi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                              | <b>xvii</b>  |
| <b>مستخلص البحث</b> .....                          | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                     | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 6            |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                        | 6            |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                       | 7            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                 | <b>8</b>     |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                     | 8            |
| 2.2 Landasan Teori .....                           | 11           |
| 2.2.1 Beban Kerja .....                            | 11           |
| 2.2.1.1 Pengertian Beban Kerja .....               | 11           |
| 2.2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja ..... | 12           |
| 2.2.1.3 Indikator Beban Kerja .....                | 13           |
| 2.2.1.4 Dampak Beban Kerja .....                   | 13           |
| 2.2.1.5 Pengukuran Beban Kerja .....               | 14           |
| 2.2.1.6 Beban Kerja dalam Perspektif Islam .....   | 16           |
| 2.2.2 Stres Kerja .....                            | 18           |
| 2.2.2.1 Pengertian Stres Kerja .....               | 18           |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.2.2.2        | Faktor Faktor Penyebab Stres Kerja .....                           | 19        |
| 2.2.2.3        | Indikator Stres Kerja .....  | 21        |
| 2.2.2.4        | Stres Kerja dalam Perspektif Islam .....                           | 21        |
| 2.2.3          | Kinerja Karyawan .....   | 24        |
| 2.2.3.1        | Pengertian Kinerja Karyawan .....                                  | 24        |
| 2.2.3.2        | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....                      | 25        |
| 2.2.3.3        | Tujuan Penilaian Kinerja .....                                     | 27        |
| 2.2.3.4        | Mengukur Kinerja Karyawan .....                                    | 28        |
| 2.2.3.5        | Indikator Kinerja Karyawan .....                                   | 29        |
| 2.2.3.6        | Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam .....                      | 30        |
| 2.2.4          | Hubungan Antar Variabel .....                                      | 32        |
| 2.2.4.1        | Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan .....                 | 32        |
| 2.2.4.2        | Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja .....                      | 33        |
| 2.2.4.3        | Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan .....                 | 34        |
| 2.2.4.4        | Hubungan Beban Kerja dan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan ..... | 34        |
| 2.3            | Kerangka Konseptual .....  | 35        |
| 2.4            | Hipotesis Penelitian .....   | 35        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                     | <b>36</b> |
| 3.1            | Jenis Penelitian .....   | 36        |
| 3.2            | Lokasi Penelitian .....  | 36        |
| 3.3            | Populasi Dan Sampel .....  | 37        |
| 3.3.1          | Populasi .....   | 37        |
| 3.3.2          | Sampel .....   | 37        |
| 3.4            | Teknik Pengambilan Sampel .....                                    | 37        |
| 3.5            | Data dan Jenis Data .....  | 37        |
| 3.5.1          | Data Primer .....  | 37        |
| 3.5.2          | Data Skunder .....   | 38        |
| 3.6            | Teknik Pengumpulan Data .....                                      | 38        |
| 3.7            | Definisi Operasional Variabel .....                                | 39        |
| 3.8            | Uji Instrumen .....  | 42        |
| 3.8.1          | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                               | 42        |
| 3.9            | Analisis Data .....  | 43        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.9.1 Analisis Deskriptif .....                   | 43        |
| 3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....                     | 43        |
| 3.9.2.1 Uji Normalitas .....                      | 43        |
| 3.9.2.2 Uji Multikolinieritas .....               | 44        |
| 3.9.2.3 Uji Heteroskedisitas .....                | 44        |
| 3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....      | 44        |
| 3.9.4 Uji Determinasi .....                       | 45        |
| 3.9.5 Uji Parsial (uji t) .....                   | 45        |
| 3.9.6 Uji Simultan (Uji f) .....                  | 46        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>                    | <b>47</b> |
| 4.1 Paparan Data Dan Hasil Penelitian .....       | 47        |
| 4.1.1 Sejarah Pt Bank Rakyat Indonesia Tbk .....  | 47        |
| 4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan .....              | 48        |
| 4.1.3 Jenis-Jenis Produk Perusahaan .....         | 49        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....        | 51        |
| 4.1.5 Profil Perusahaan .....                     | 51        |
| 4.1.6 Struktur Organisasi .....                   | 52        |
| 4.1.7 Deskripsi Responden .....                   | 52        |
| 4.1.8 Hasil Analisis Data .....                   | 55        |
| 4.1.8.1 Hasil Deskripsi Jawaban Beban Kerja ..... | 55        |
| 4.1.8.2 Hasil Deskripsi Jawaban Stres Kerja ..... | 56        |
| 4.1.8.3 Hasil Deskripsi Kinerja .....             | 57        |
| 4.1.9 Uji Validitas Dan Reabilitas .....          | 59        |
| 4.1.9.1 Uji Validitas .....                       | 59        |
| 4.1.9.2 Uji Reliabilitas .....                    | 61        |
| 4.1.9.3 Analisis Deskriptif .....                 | 64        |
| 4.1.9.4 Uji Asumsi Klasik .....                   | 67        |
| 4.1.9.5 Uji Hipotesis .....                       | 68        |
| 4.2 Pembahasan .....                              | 69        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....                 | 69        |
| 4.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....                 | 71        |
| 4.2.3 Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ..... | 72        |
| Bab V Penutup .....  | 74        |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 74        |
| 5.2 Saran .....  | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>76</b> |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>   | <b>82</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Rencana Kinerja Anggaran .....                     | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                         | 9  |
| Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert .....                       | 38 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                | 39 |
| Tabel 3.3 Nilai Alpha Cronbach .....                         | 42 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                      | 52 |
| Tabel 4.2 Frekuensi Umur Responden .....                     | 53 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Pendidikan Responden .....               | 54 |
| Tabel 4.4 Frekuensi Masa Kerja Responden .....               | 54 |
| Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Beban Kerja ..... | 55 |
| Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Stres Kerja ..... | 56 |
| Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja .....     | 57 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Beban Kerja .....                    | 59 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Stres Kerja .....                    | 60 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Kinerja .....                       | 60 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja Total .....    | 61 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja Per Item ..... | 61 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja Total .....    | 62 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja Per Item ..... | 62 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja Total .....    | 63 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Total .....        | 63 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Per Item .....     | 64 |
| Tabel 4.18 Kategorisasi Hipotetik Beban Kerja .....          | 64 |
| Tabel 4.19 Kategorisasi Hipotetik Stres Kerja .....          | 65 |
| Tabel 4.20 Kategorisasi Hipotetik Kinerja .....              | 65 |
| Tabel 4.21 Kategorisasi Empirik Beban Kerja .....            | 66 |
| Tabel 4.22 Kategorisasi Empirik Stres Kerja .....            | 66 |
| Tabel 4.23 Kategorisasi Empirik Kinerja .....                | 67 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.24 Uji Normalitas .....             | 67 |
| Tabel 4.25 Uji Multikoliniritas .....       | 68 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....  | 68 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Simultas (Uji f) ..... | 69 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                           | 35 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....                | 51 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi BRI KC Martadinata Malang ..... | 52 |

## ABSTRAK

Rohmat. Anjar Bagus Nur. 2023. SKRIPSI. Judul : “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang

Pembimbing : Dr. Fauzan Almanshur, S.T., M.M

Kata Kunci : Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja

---

---

Sumber Daya Manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi atau lembaga perusahaan untuk menjamin keberlangsungan dan kelebihan dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja dan stres kerja. Beban kerja seseorang ditentukan oleh jenis pekerjaan yang berupa standar kerja perusahaan. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya adalah dengan memperhatikan beban kerja dan stres kerja yang dialami karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 63 karyawan dari total populasi 109 karyawan. Data diolah menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan ( $p < 0,05$ ). Besar pengaruhnya adalah 7% ( $\beta = 0,272$ ). Stres kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan ( $p < 0,05$ ). Besar pengaruhnya adalah sebesar 9% ( $\beta = -0,302$ ). Sedangkan secara simultan beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja ( $p < 0,01$ ). Adapun besar pengaruhnya adalah 19%.

## ABSTRACT

Rohmat. Anjar Bagus Nur. 2023. THESIS. Title : "The Influence of Workload and Work Stress on the Performance of PT. Bank Rakyat Indonesia Martadinata Malang Branch Office

Advisor : Dr. Fauzan Almanshur, S.T., M.M

Keywords : Workload, Work Stress, Performance

---

---

Human Resources is the most important element in an organization or corporate institution to ensure continuity and excellence in achieving the vision, mission and goals of the organization. The factors that affect employee performance are workload and work stress. A person's workload is determined by the type of work in the form of company work standards. Efforts to improve employee performance include paying attention to the workload and work stress experienced by employees.

This study aims to determine the effect of workload and work stress on employee performance either partially or simultaneously at PT. Bank Rakyat Indonesia Martadinata Malang Branch Office. The data used in this study were obtained through a questionnaire method with a total of 63 employees as respondents. The data is processed using path analysis techniques (Path Analysis).

The results showed that partially workload had a significant positive effect on employee performance ( $p < 0.05$ ). The magnitude of the effect is 7% ( $\beta = 0.272$ ). Work stress partially has a significant negative effect on employee performance ( $p < 0.05$ ). The magnitude of the effect is 9% ( $\beta = -0.302$ ). While simultaneously workload and work stress have a significant positive effect on performance ( $p < 0.01$ ). The big influence is 19%.

## مستخلص البحث

رحمة. أنجار باكوس نور. ٢٠٢٣. أطروحة. العنوان: تأثير عبء العمل وضغوط العمل على أداء PT. بنك راكيات إندونيسيا مكتب فرع مارتاديناتا مالانج

المشرف: الدكتور الماجستير. فوزان المنصور

الكلمات الرئيسية : عبء العمل ، إجهاد العمل ، الأداء

الموارد البشرية هي أهم عنصر في منظمة أو مؤسسة مؤسسية لضمان الاستمرارية والتميز في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة. العوامل التي تؤثر على أداء الموظف هي عبء العمل وضغوط العمل. يتم تحديد عبء عمل الشخص حسب نوع العمل في شكل معايير عمل الشركة. تشمل الجهود المبذولة لتحسين أداء الموظف الانتباه إلى عبء العمل وضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير عبء العمل وضغوط العمل على أداء الموظف سواء جزئياً أو متزامناً في PT. بنك راكيات إندونيسيا مكتب فرع مارتاديناتا مالانج. تم الحصول على البيانات المستخدمة في هذه الدراسة من خلال طريقة الاستبانة مع ما مجموعه ٦٣ موظفاً كمستجيبين. تتم معالجة البيانات باستخدام تقنيات تحليل المسار .

أظهرت النتائج أن عبء العمل الجزئي له تأثير إيجابي معنوي على أداء الموظف. ( $p < 0.05$ ) حجم التأثير ٧٪. ( $\beta = 0.272$ ) إجهاد العمل له تأثير سلبي كبير على أداء الموظف. ( $p < 0.05$ ) حجم التأثير ٩٪. ( $\beta = -0.302$ ) بينما يكون لعبء العمل وضغوط العمل في نفس الوقت تأثير إيجابي كبير على الأداء ص. ( $0.01 < \text{التأثير الكبير } ١٩\%$ ).

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia ialah motor penggerak dalam sebuah perusahaan, tanpa sumber daya manusia maka perusahaan tidak dapat beroperasi dengan baik. Untuk mencapai tujuannya, perusahaan harus memperhatikan faktor sumber daya manusia yang dimiliki. Karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat dibelakangnya. Maka dari itu sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan suatu organisasi karena manusia mampu memberikan kontribusi besar terhadap organisasi dibandingkan faktor-faktor lainnya (Tanjung & Tarigan, 2021).

Keberhasilan perusahaan tentu tidak lepas dari kinerja para pegawainya. Menurut Handoko dalam Almanshur (2022), kinerja adalah catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan dan kegiatan selama periode tertentu. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Menurut Moehariono (2009), kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Sedangkan Menurut Yasiri & Almanshur (2022), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Kinerja merupakan aspek yang penting bagi seorang karyawan, kualitas kerja karyawan dapat dilihat dari kinerjanya, semakin baik kinerja seorang karyawan maka semakin baik pula kualitas kerjanya. Kinerja merupakan perbandingan hasil yang telah dicapai dengan peran dan tenaga kerja.

Setiap karyawan tentunya menghasilkan kinerja yang berbeda. Karyawan yang mempunyai kinerja baik akan mensupport perusahaan untuk mencapai tujuannya, akan tetapi karyawan yang mempunyai kinerja tidak baik akan

mempengaruhi stabilitas perusahaan. Apabila masalah mengenai kinerja tidak diselesaikan dengan baik, maka akan menghambat tujuan perusahaan. Menurut Arfani & Luturlean (2018), salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah beban kerja dan stres kerja

Menurut Robbins (2008), beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Hal ini senada dengan Soleman (2011) yang mengungkapkan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus diemban oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil perpaduan antara volume kerja dan norma waktu. Sunyoto (2012) mengungkapkan bahwa beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menumbulkan stres.

Stres kerja adalah tanggapan dari seseorang, secara fisik ataupun mental akan suatu perubahan di lingkungan tempat bekerja yang dirasakan (Siagian, 2009). Sasono (2004) mengatakan bahwasannya stres memiliki dampak pada diri seseorang, baik dampak positif ataupun negatif. Stres dalam tingkatan ringan hingga moderat sangat fungsional, yakni dapat meningkatkan kinerja karyawan. Adapun stres dalam tingkatan berat maka hal tersebut dapat menurunkan daya kerja dari karyawan. Dalam kondisi stres, seorang karyawan dihadapkan pada pertentangan antara kesempatan, hambatan, atau permintaan yang mereka inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting (Andrianto, 2020).

Stres dapat terjadi pada setiap individu di setiap waktu, karena stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Setiap manusia akan cenderung mengalami stres apabila tidak mampu menyamakan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan secara internal maupun eksternal. Stres juga dapat terjadi apabila timbul ketidakmampuan untuk melawan keterbatasannya, dan hal ini akan menimbulkan frustrasi, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres.

Stres dan beban kerja karyawan sebaiknya harus diketahui di wilayah perbankan dikarenakan tuntutan kerja dan tanggung jawab yang tinggi dalam mengurus segala hal, seperti pelayanan terhadap nasabah, peminjaman kredit, pembukaan rekening dan lain-lain. Oleh karena itu, karyawan harus bisa mengatasi

beban dalam pekerjaan untuk tidak terlalu dibebani bahkan sampai menimbulkan stress dalam pekerjaan. Bank BRI sendiri tidak dapat diungkiri jika sebagian besar karyawan masih banyak yang bekerja diluar dari jam kerja mereka, maka dari itu Bank BRI perlu mengatur beban dan stres kerja karyawan.

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang merupakan perusahaan BUMN bergerak di bidang perbankan. Produk-produk perbankan yang ditawarkan Bank BRI Martadinata hampir sama dengan produk yang ditawarkan oleh perbankan lainnya seperti simpan pinjam dan juga produk yang berupa jasa. Untuk lebih meningkatkan produktivitas Bank BRI Martadinata juga meningkatkan kinerja karyawan bisa ditingkatkan melalui beberapa cara, yaitu dengan menanamkan budaya kerja yang optimal sehingga berpengaruh pada perilaku kerja yang diindikasikan dengan peningkatan kepuasan kerja individu dan produktivitas kerja unit itu sendiri, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dalam menunjang dan melayani kebutuhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang dituntut lebih proaktif, produktif dan inovatif, karena dengan perkembangan sektor perbankan yang semakin pesat dan daya saing sesama kompetitor semakin kompetitif memaksa harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Fenomena yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang bahwa adanya penurunan kinerja karyawan. Salah satu faktor menurunnya kinerja karyawan dapat disebabkan karena terlalu tingginya target yang diberikan perusahaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas dari kinerja karyawan Sunyoto (2012).

Adanya penurunan kinerja mengakibatkan timbulnya tekanan psikologis yang dialami oleh karyawan, hal ini disebabkan karena menurunnya kualitas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabah terkait penggunaan transaksi perbankan yang semakin meningkat dalam segala aspek kebutuhan, sedangkan pada saat ini semakin banyak kebutuhan nasabah untuk membuka rekening baru, transaksi tunai atau non tunai dan juga pengajuan peminjaman kredit sehingga peningkatan permintaan pelayanan nasabah yang semakin tinggi dapat memberikan risiko dan tantangan yang lebih tinggi untuk

karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Selain itu adanya kompetitor yang berasal dari perbankan lain yang semakin berkembang, akan memicu meningkatnya stres kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Dengan meningkatnya pesaing maka mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan target yang dimiliki sehingga karyawan dituntut untuk semakin bekerja keras lagi untuk mencapai target yang ditetapkan. Hal ini menjadi pemicu meningkatnya stres kerja yang ditimbulkan oleh organisasi lain terhadap lingkungan kerja yang juga berdampak terhadap penyebab stres antar pribadi karyawan atas peran kerja yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 1.1 Rencana Kinerja Anggaran (RAK) PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang

| No | Anggaran       | Januari 2022      | Juni 2022         | Desember 2022     |
|----|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1  | Dana/Simpanan  | 74.011.948.632,15 | 72.988.911.764,11 | 77.630.382.089,09 |
|    | 1. Giro        | 2.372,50          | 2.082,96          | 1.701,97          |
|    | 2. Tabungan    | 59.194.077.293,86 | 60.567.175.885,62 | 64.970.341.178,66 |
|    | 3. Deposito    | 14.817.868.965,78 | 11.789.870.006,08 | 12.660.039.208,47 |
| 2  | Total Pinjaman | 47.046.037.140,36 | 50.407.619.448,26 | 53.682.462.710,08 |
|    | 1. NPL (Rp)    | 476.472.338,53    | 340.508.245,11    | 391.809.186,36    |
|    | 2. NPL (%)     | 1,01              | 0,68              | 0,73              |

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang

Tabel di atas merupakan Rencana Kinerja Anggaran (RKA) PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang di tahun 2022. Dengan meningkatkan tujuan RKA, maka beban kerja pegawai bank juga akan meningkat. Menurut Malik dkk (2021) Beban kerja merupakan kondisi kesenjangan antara kemampuan pekerja dengan permintaan yang diterima. Menurut Purwati dkk (2020) Beban kerja yang meningkat dapat berpengaruh pada turunnya kemampuan kerja karyawan, akibatnya kualitas kerja karyawan menjadi sangat rendah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Landasan dalam memperkuat data di atas yakni, tingginya beban kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Martadinata Malang karena memiliki target yang harus dipenuhi, mengharuskan para karyawan untuk bekerja

diluar jam resmi. Meskipun jam kerja resmi untuk karyawan adalah dari pukul 8.00 sampai 16.00, banyak dari mereka yang benar-benar bekerja di luar jam kerja. Karyawan terpaksa mengerjakan tugas setelah jam kerja yang ditentukan karena kebutuhan kerja yang tidak terpenuhi.

Pemberdayaan karyawan oleh perusahaan secara maksimal ditentukan kinerja dari karyawan. Untuk itu, dibuatlah sebuah strategi manajemen yang mengawasi faktor pendukung tersebut. Strategi manajemen ini harus menjelaskan apa yang harus karyawan lakukan dan bagaimana meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu standart kerja karyawan harus sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicator*). KPI adalah sekumpulan data dan informasi yang berisi hasil dari kinerja yang ditargetkan oleh manajemen.

Menurut Parmenter (2007), *Key Performance Indicator* membantu organisasi untuk menentukan dan mengukur kemajuan dalam melaksanakan tujuan organisasi. KPI juga sering disebut sebagai landasan untuk menjaga perusahaan sesuai dengan tujuan dan visi misinya. Implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) di BRI Kantor Cabang Martadinata Malang berupa ukuran financial dan non financial. *Key Performance Indicator* menjadi indikator yang rutin ditindaklanjuti oleh pihak manajemen, oleh karena itu seluruh karyawan diharuskan untuk memahami *Key Performance Indicator* dan mengimplementasikannya sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan. Implikasi atau dampak *Key Performance Indicator* di BRI Kantor Cabang Martadinata Malang adalah untuk mengetahui tolak ukur kinerja karyawan dan perusahaan. Di BRI Kantor Cabang Martadinata Malang KPI setiap unit bagian memiliki KPI masing-masing yang memiliki target tersendiri. KPI rutin di evaluasi tiga bulan sekali (triwulan) selama setahun dan bagi unit yang KPI tercapai 100% maka akan mendapatkan tunjangan kinerja akantetapi bagi yang KPI belum mencapai target maka akan mendapatkan *punishment*. Selain evaluasi triwulan, KC Martadinata juga menerapkan evaluasi kinerja harian, mingguan, hingga bulanan sebagai tolak ukur untuk mencapai target dari KPI.

Menurut penelitian mengenai variabel beban kerja yang dilakukan oleh Mulyasih dkk (2019), Norawati dkk (2021), Sutrisno (2021), Hermawan (2022) menunjukkan bahwasannya beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja

karyawan. Sedangkan mengenai variabel stres kerja menurut penelitian yang dilakukan oleh Monica & Saragih (2018), Ratnasari & Purba (2019), Trianingrat & Supartha (2020), Qoyyimah dkk (2020), Hermawan (2022), menunjukkan bahawasannya stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MARTADINATA MALANG”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Martadinata Malang.?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Martadinata Malang.?
3. Apakah beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Martadinata Malang.?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Martadinata Malang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Martadinata Malang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar beban dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Martadinata Malang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap dengan diadakannya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi :

##### **1. Bagi Peneliti**

- a) Penelitian ini diharapkan menjadi pengembang ilmu pengetahuan, wawasan, serta penerapan teori. Dengan adanya studi kasus diharapkan dapat menjadi pelatihan tentang bagaimana mencari problem solving berdasarkan teori yang sudah dipelajari selama masa pendidikan berlangsung.
- b) Untuk meningkatkan daya berfikir kritis dalam menyelesaikan sebuah permasalahan yang terjadi di organisasi terkhusus sumber daya manusia.

##### **2. Bagi Pembaca**

- a) Dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan pemahaman baru mengenai sumber daya manusia yang terspesifikasi dalam beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan.
- b) Menjadi pembanding dengan realita lain sehingga memperdalam wawasan pembaca mengenai sumber daya manusia yang terkhusus mengenai beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian oleh Hermawan (2022) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif (deskriptif research). Jumlah responden adalah 85 responden dari jumlah populasi 237 orang yang merupakan pegawai pegawai PT.Sakti Mobile Jakarta. Pengujian data menggunakan persamaan regresi sederhana dan regresi ganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kinerja pegawai Kinerja Pegawai (37.8%). Stres Kerja berpengaruh Negatif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai (41.2%). Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (29.1%).

Penelitian oleh Ahmad dkk (2019) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group Manado. Pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif-asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Pengukuran variabel penelitian menggunakan Skala Likert. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 karyawan PT. FIF Group Manado dengan teknik pengambilan sampel yaitu simple random sampling. Teknik analisis data menggunakan teknik statistik seperti uji valditas dan uji reliabilitas untuk kuesioner dan analisis regresi linier berganda dengan uji-F dan uji-t untuk pembuktian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Selanjutnya, stres kerja dan beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado.

Penelitian oleh Monica & Saragih (2018) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Nagari Kantor Pusat Padang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara stres kerja terhadap kinerja

karyawan pada Bank Nagari Kantor Pusat Padang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya stres kerja berpengaruh positif, signifikan terhadap kinerja karyawan (41%).

Penelitian oleh Rolos dkk (2018) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasi dan regresi sederhana. Sampel yang digunakan yakni 52 orang karyawan dari total populasi 60 orang karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya variabel beban kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan dengan nilai signifikansi ( $0,02 < 0,05$ ).

Penelitian oleh Nabawi (2019) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara lingkungan kerja, kepuasan kerja, beban terhadap kinerja pegawai pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif dengan responden sebanyak 81 orang yang merupakan jumlah keseluruhan dari populasi. Analisis data menggunakan regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Beban kerja berpengaruh positif, signifikan terhadap kinerja.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama, Tahun, Judul  | Variabel   | Metode Penelitian   | Hasil   |
|----|---|--|---------------------|---|
| 1  | Hermawan, (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban | lingkungan kerja (X1), stres kerja (X2), beban kerja (X3), | Deskriptif Research | Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kinerja pegawai |

|   |   |   |             |   |
|---|---|---|-------------|---|
|   | Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta   | dan Kinerja (Y)   |             | Kinerja Pegawai (37.8%). Stres Kerja berpengaruh Negatif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai (41.2%). Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (29.1%).  |
| 2 | Ahmad dkk (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group Manado | Stres Kerja (X1), Beban Kerja (X2), Lingkungan Kerja (X3) dan Kinerja (Y) | Kuantitatif | Stres Kerja dan Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja Karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan. Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. |
| 3 | Monica & Saragih, (2018). Pengaruh Stres  | Stres Kerja (X) dan Kinerja (Y)   | Kuantitatif | Stres kerja berpengaruh positif, signifikan   |

|   |  |   |                        |   |
|---|--|---|------------------------|---|
|   | Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Nagari Kantor Pusat Padang   |   |                        | terhadap kinerja karyawan (41%)   |
| 4 | Rolos dkk (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. | Beban Kerja (X) dan Kinerja (Y)   | Kuantitatif            | Beban kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan dengan nilai signifikansi ( $0,02 < 0,05$ ).   |
| 5 | Nabawi (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai               | Lingkungan Kerja (X1), Kepuasan Kerja (X2), Beban Kerja (X3), dan Kinerja (Y) | Kuantitatif Deskriptif | Lingkungan kerja berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Beban kerja berpengaruh positif, signifikan terhadap kinerja. |

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Beban Kerja

#### 2.2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting diperhatikan oleh perusahaan. Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah beban kerja yang diberikan perusahaan. Menurut Koesomowidjojo (2017:21) beban kerja

merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada Sumber Daya Manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Menurut Munandar (2011) beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau karyawan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, dengan menggunakan keterampilan dan potensi tenaga kerja. Sementara itu Sunarso dan Kusdi (2010) menyatakan bahwa beban kerja adalah sekelompok atau rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh unit organisasi atau pemilik jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Sutarto (2006) mengatakan bahwasannya beban aktivitas suatu organisasi atau beban kerja pegawai sebaiknya merata guna menghindari adanya satuan organisasi atau pegawai yang terlalu banyak aktivitasnya, demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga tampak terlalu banyak menganggur.

Dari berbagai definisi para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya beban kerja adalah pekerjaan yang dibebankan kepada pemangku jabatan yang harus diselesaikan dalam relatif waktu yang diberikan.

### **2.2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Beban kerja dipengaruhi oleh keterlibatan faktor luar dan faktor dalam, faktor luar yaitu faktor yang dapat berinteraksi dengan tubuh seperti faktor biologi, fisika, kimia, dan faktor mekanis, sedangkan faktor dalam seperti psikologi dan psikis (Fahmi, 2017). Menurut Manuaba dalam Tarwaka (2014) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yakni sebagai berikut:

#### **1) Faktor Internal**

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari organisasi itu sendiri sebagai akibat dari adanya beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut stres. Tingkatan stres dapat dievaluasi baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian objektif melalui perubahan respons fisiologis, sedangkan penilaian subjektif melalui respons psikologis dan perubahan perilaku. Oleh karena itu ketegangan secara subyektif berkaitan erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan evaluasi subyektif lainnya. Singkatnya, dapat dikatakan bahwa faktor internal meliputi:

- a) Faktor somatis, meliputi umur, jenis kelamin, kondisi kesehatan, ukuran tubuh, dan status gizi.
- b) Faktor psikis, meliputi kepercayaan, keinginan, motivasi, persepsi, dan kepuasan.

## 2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja ialah beban yang bersumber dari luar tubuh karyawan. Diantara beban kerja eksternal adalah:

- a) Tugas (*task*) seperti beban kerja, alat kerja, sarana kerja, dan lain-lain
- b) Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
- c) Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, hubungan karyawan dan lain-lain.

### 2.2.1.3 Indikator Beban Kerja

Adapun indikator beban kerja menurut Koesmowidjojo (2017:33) sebagai berikut:

#### 1. Kondisi pekerja

Kondisi pekerjaan yang dimaksud ialah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan memberikan sosialisasi SOP (*Standard operating procedur*) kepada semua unsur di dalam perusahaan.

#### 2. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan.

#### 3. Target yang harus dicapai

Dibutuhkan penetapan waktu dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing karyawan yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

### 2.2.1.4 Dampak Beban Kerja

Beban kerja secara langsung ataupun tidak akan berdampak pada fisik maupun psikis seseorang. Dimana beban kerja yang berlebihan akan

mengakibatkan yang tidak baik seperti gangguan emosional sehingga mengakibatkan penurunan kinerja karyawan. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit mengakibatkan pada sedikitnya pekerjaan yang dilakukan, sehingga mengakibatkan pada kebosanan seorang karyawan. Selain itu beban kerja yang terlalu sedikit juga dapat merugikan perusahaan, dimana perusahaan tetap menggaji karyawan, sedangkan hasil yang diperoleh tidak terlalu maksimal.

Menurut Manuaba dalam Irawati & Carrollina (2017). Beban kerja juga menimbulkan dampak negatif terhadap karyawan, diantaranya:

1) Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

2) Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3) Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

### 2.2.1.5 Pengukuran Beban Kerja

Dalam pengukuran beban kerja, terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan. Salah satu metode untuk mengukur beban kerja adalah *National Aeronautics and Space Administration Task Index* (NASA-TLX) yaitu pengukuran subyektif yang bersifat (*multidimensional scaling*) yang relatif membutuhkan waktu dalam aplikasinya (Hart & Staveland, 1988). Dalam NASA-TLX terdapat enam dimensi ukuran beban kerja, yaitu:

1. *Mental Demand* (kebutuhan mental)

Tuntutan aktivitas mental dan *perceptual* yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. *Physical Demand* (kebutuhan fisik)

Kekuatan fisik dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

3. *Temporal Demand* (kebutuhan waktu)

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

4. *Performance* (kinerja)

Keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan atau mencapai target yang telah ditentukan.

5. *Effort* (tingkat usaha)

Tingkat kekuatan mental dan fisik yang dikeluarkan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan.

6. *Frustration Level* (tingkat frustrasi)

Tingkat rasa tidak aman, putus asa, tersinggung, stres, dan terganggu dibanding dengan perasaan aman, puas, cocok, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan selama mengerjakan pekerjaan tersebut.

Menurut Ilyas, (2000:34), terdapat tiga cara dalam menghitung beban kinerja, yaitu:

1. *Work Sampling*

*Work sampling* merupakan kegiatan pengukuran beban kerja melalui pengamatan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan. *Work sampling* adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur waktu, kegiatan langsung, waktu yang sia-sia yang berhubungan dengan operasi perusahaan.

2. *Daily Log*

*Daily log* atau pencatatan kegiatan sendiri merupakan bentuk pencatatan yang dilakukan oleh staf yang bersangkutan. Penggunaan metode ini sangat bergantung kepada kejujuran dan kerja sama dari staf yang menjadi sampel penelitian.

3. *Time and Motion Study*

*Time and motion study* ialah penelitian gerakan dan waktu yang diperlukan dalam rangka pekerjaan terkait dengan efisiensi tenaga. Dalam metode ini, pengukuran kerja dilakukan melalui observasi dan membuat catatan mengenai

tiap catatan pekerjaan, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tiap tahap pekerjaan tersebut, dan kecepatan kerja. Metode *time and motion study* cocok diterapkan pada organisasi dengan ukuran aktivitas dan staf yang relatif sedikit.

### 2.2.1.6 Beban Kerja dalam Perspektif Islam

Beban kerja merupakan suatu hal yang pasti dirasakan oleh setiap pekerja. Allah SWT mewajibkan setiap individu untuk memenuhi kebutuhan pribadinya, oleh karena itu maka setiap individu diwajibkan untuk bekerja. Dalam Q.S At Taubah ayat 105 dijelaskan :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Q.S At Taubah : 105)*

Menurut Shihab (2017) bahwa ayat sebelumnya menyatakan tentang pengampunan Allah SWT, ayat ini melanjutkan dengan perintah beramal saleh. Agaknya hal ini perlu, karena walaupun taubat telah diperoleh, tetapi waktu yang telah lalu dan yang pernah diisi dengan kedurhakaan, kini tidak mungkin kembali lagi. Manusia telah mengalami kerugian dengan berlalunya waktu itu tanpa diisi oleh kebajikan, karena itu, ia perlu giat melakukan aneka kebajikan agar kerugian tidak terlalu besar.

Islam sangat menganjurkan adanya beban kerja yang tidak melebihi batas dari kemampuan seseorang. Setiap manusia memiliki kemampuan dan batas kesanggupan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Oleh karena itu Allah SWT tidak akan membebani seseorang diluar batas kemampuannya. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al Baqarah 286:

لَا يُكَلِّفُ اللّٰهُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا اِنْ نَسِينَا اَوْ اَخْطَاْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا اِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا اَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan*

*kami, janganlah Engkau bebaskan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebaskan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir". (Q.S Al Baqarah : 286)*

Menurut Komite Ulama Tafsir (2017) dijelaskan dalam kita Al Mukhtashor bahwasannya Allah tidak membebani seseorang kecuali dengan sesuatu yang sanggup dilakukannya, karena agama Allah SWT (Islam) dibangun atas asas kemudahan, sehingga tidak ada sesuatu yang memberatkan di dalamnya.

Islam sangatlah menjunjung tinggi hak asasi manusia, seperti yang dicontohkan oleh baginda Nabi Muhammad SAW yang memberikan pekerjaan secara ideal kepada para budaknya, sehingga mereka merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan karena dirasa maksimal. Ini gambaran yang perlu dicontoh oleh para atasan agar memberi beban kerja sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan. Sesuai sabda Nabi SAW

حَدَّثَنَا آدَمُ بْنُ أَبِي إِيَاسٍ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ حَدَّثَنَا وَاصِلُ الْأَحَدَبِ قَالَ سَمِعْتُ الْمَعْرُورَ  
بْنَ سُؤَيْدٍ قَالَ رَأَيْتُ أَبَا ذَرٍّ الْغِفَارِيَّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ وَعَلَيْهِ حُلَّةٌ وَعَلَى غُلَامِهِ حُلَّةٌ  
فَسَأَلْنَاهُ عَنْ ذَلِكَ فَقَالَ إِنِّي سَابَبْتُ رَجُلًا فَشَكَانِي إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
فَقَالَ لِي النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعَيَّرْتَهُ بِأُمَّهِ ثُمَّ قَالَ إِنَّ إِخْوَانَكُمْ خَوْلَكُمْ  
جَعَلَهُمُ اللَّهُ تَحْتَ أَيْدِيكُمْ فَمَنْ كَانَ أَحْوَهُ تَحْتَ يَدِهِ فَلْيُطْعِمْهُ مِمَّا يَأْكُلُ وَلْيَلْبَسْهُ مِمَّا يَلْبَسُ  
وَلَا تُكَلِّفُوهُمْ مَا يَغْلِبُهُمْ فَإِنْ كَلَّفْتُمُوهُمْ مَا يَغْلِبُهُمْ فَأَعِينُوهُمْ

*Telah menceritakan kepada kami Adam bin Abi Iyas telah menceritakan kepada kami Syu'bah telah menceritakan kepada kami Washil AL Ahdab berkata, aku mendengar Al Ma'rur bin Suwaid berkata; Aku pernah melihat Abu Dzar Al Ghifari radliallahu 'anhu yang ketika itu dia memakai pakaian yang sama (seragam) dengan budak kecilnya, kami pun bertanya kepadanya tentang masalahnya itu. Maka dia berkata: "Aku pernah menawan seorang laki-laki lalu hal ini aku adukan kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, maka Nabi shallallahu 'alaihi wasallam berkata kepadaku: "Apakah kamu menjelek-jelekannya karena ibunya?" Beliau bersabda: "Sesungguhnya saudara-saudara kalian adalah tanggungan kalian, Allah menjadikan mereka dibawah tangan kalian, maka siapa yang saudaranya berada di tangannya hendaklah dia memberi makan dari apa yang dia makan dan memberi pakaian dari pakaian yang ia pakai dan janganlah kalian membebani mereka dengan apa yang mereka tidak sanggup. Jika kalian membebani mereka dengan apa yang mereka tidak sanggup maka bantulah mereka". (H.R Bukhari: 2359)*

Pelajaran yang dapat diambil dari hadits di atas ialah bahwasannya hubungan pembantu dengan majikan ialah seperti pekerja yang melakukan tugas untuk atasannya, dengan upah yang telah disepakati. Adapun akad antara keduanya ialah akad ijarah (sewa jasa). Kesepakatan antar keduanya harus disepakati dan dilaksanakan, sehingga apabila terdapat kelebihan beban kerja maka tidak menjadi tanggung jawab dari karyawan tersebut.

## **2.2.2 Stres Kerja**

### **2.2.2.1 Pengertian Stres Kerja**

Setiap orang pasti pernah mengalami stres kerja, hal tersebut disebabkan berbagai tuntutan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat dilihat dari beberapa indikasi tubuh, antara lain tidak stabilnya emosi, perasaan yang tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok dengan berlebihan, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, hingga mengalami gangguan pencernaan. Pengertian serupa juga diungkapkan oleh Robbins (2002:304) bahwasannya stres kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala, maupun tuntutan. Menurut Siagian (2009) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Stres yang tidak diatasi dengan baik akan berakibat pada psikologi seseorang, seperti ketidakmampuannya dalam berinteraksi dengan lingkungan di sekitarnya. Menurut Nawawi (2016:342) memberikan definisi stres sebagai keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut mengindikasikan adanya tuntutan lingkungan yang melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan yang dimaksud bukan hanya lingkungan fisik saja akan tetapi juga lingkungan sosial.

Stres pada tingkat rendah sampai sedang akan merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan bereaksi sehingga pada saat inilah kinerja karyawan akan lebih baik (Robbins, 2008). Tidak semua stres berdampak negatif terhadap tubuh, akan tetapi juga berdampak negatif. Stres yang relatif rendah hingga sedang akan meningkatkan kemampuan tubuh dalam bereaksi sehingga pada keadaan

inilah seorang individu akan seberusaha mungkin untuk menghilangkan sumber stresnya.

Berdasarkan beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya stres kerja merupakan sesuatu yang memberikan tekanan tubuh akibat dari ketidakseimbangan antara beban kerja yang diterima dengan kemampuan individu dalam menanggapi beban tersebut, baik secara fisik maupun mental.

### **2.2.2.2 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja**

Menurut Sutherland & Cooper (dalam Wijayaningsih, 2014:99), faktor yang mempengaruhi stres kerja diantaranya:

#### **1. Faktor Penilaian Kognitif**

Pengalaman subjektif individu didasarkan atas persepsi terhadap situasi, baik dari dalam maupun luar. Setiap individu berbeda dalam mereaksi suatu stresor. Ada yang menganggap ringan, sedang, berat dan adapula yang merasa tidak berdaya.

#### **2. Faktor Pengalaman**

Proses belajar mengajar tentang kenyataan kalau sering menghadapi suatu masalah dan bisa dihadapi dengan baik maka kalau dihadapkan pada masalah yang sama akan mudah diselesaikan.

#### **3. Faktor Tuntutan**

Penanggulangan stres pada setiap individu tergantung pada besar kecilnya tuntutan.

#### **4. Faktor Pengaruh Interpersonal**

Respon terhadap stres dipengaruhi oleh latar belakang dan pengalaman subjektif. Peningkatan kesadaran dan pemahaman terhadap suatu masalah bisa membantu mengatasi stres secara potensial.

Adapun faktor-faktor penyebab stres kerja menurut Robbins & Judge (dalam Darmayanti, 2018), yaitu:

#### **1. Faktor Lingkungan**

##### **a. Ketidakpastian ekonomi**

Apabila perekonomian suatu bangsa dalam keadaan mengerut, orang akan mengalami kecemasan dan keamanan mereka, karena ayunan ke bawah dalam ekonomi seiring diiringi dengan pengurangan akan tenaga kerja yang permanen,

pemberhentian masal sementara, gaji yang dikurangi, pecat kerja yang lebih pendek, dan sebagainya.

b. Ketidakpastian politik

Perubahan politik yang mengancam merupakan sesuatu yang menyebabkan stres. Oleh karena itu, untuk mencegah kondisi tersebut politik di suatu daerah haruslah stabil sehingga tidak cenderung menyebabkan stres.

c. Ketidakpastian teknologi

Seiring perkembangan zaman dunia iptek juga ikut berkembang juga. Hal ini menyebabkan ancaman bagi kebanyakan orang yang tidak mengikutinya. Akibatnya banyak dari para pekerja yang menjadi stres.

2. Faktor Organisasional

a. Tuntutan tugas

Setiap pekerja sudah pasti memiliki tuntutan yang harus diselesaikan. Adapun tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang yaitu yang mencakup desain pekerjaan individu (otonomi keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak kerja lingkungan.

b. Tuntutan peran

Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam individu.

c. Tuntutan antar pribadi

Tuntutan antar pribadi merupakan tekanan yang dibuat oleh oleh individu lain, oleh karenanya kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan antar pribadi dapat menimbulkan stres.

3. Faktor Individu

a. Keluarga

Keluarga merupakan lingkungan utama setiap individu dan dianggap suatu yang sangat berharga. Adapun keluarga yang tidak harmonis merupakan hal yang dapat memicu munculnya stres dalam diri seseorang.

b. Ekonomi

Ekonomi merupakan kebutuhan primer dalam setiap individu. Sumber daya keuangan yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dapat menyebabkan munculnya stres dalam diri seseorang.

c. Kepribadian

Setiap individu tentunya memiliki masalah. Masalah kepribadian yang tidak terselesaikan cenderung memicu munculnya stres yang berbahaya.

### **2.2.2.3 Indikator Stres Kerja**

Adapun indikator stres kerja menurut Robbins dalam Susilo & Wahyudin (2020) mengemukakan indikator stres kerja terbagi menjadi lima, yaitu:

1. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.

2. Tuntutan peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

3. Tuntutan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.

4. Struktur organisasi

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

5. Kepemimpinan organisasi

Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak di dalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan.

### **2.2.2.4 Stres Kerja dalam Perspektif Islam**

Setiap individu tentunya memiliki tingkatan stres yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat dalam aktivitas sehari-harinya. Dalam Islam konsep stres sudah dibahas dengan sedemikian rupa. Stres dalam Islam bukanlah sesuatu yang harus ditakuti atau dihindari. Akan tetapi Islam mengajarkan kepada manusia bahwa tuntutan atau ujian hidup ini merupakan sesuatu yang harus dijalani sebagai bagian dari proses kehidupan itu sendiri.

Setiap individu terlahir bukan tanpa masalah dan rintangan, namun masalah tersebut yang bisa membuat setiap individu dapat meningkatkan potensi yang ada dalam dirinya. Namun apabila masalah dan rintangan tersebut sampai pada titik di

mana individu merasakan kegagalan atau kehilangan kemampuan untuk mengatasinya, maka situasi tersebut kemudian dikenal sebagai dystress yang berarti stres buruk dan berdampak negatif. Dalam kondisi seperti ini seseorang cenderung merasa kewalahan hingga menyebabkan kecemasan, yang berlebihan, rasa takut, kepanikan, kebingungan, dan ingin putus asa sehingga tidak lagi produktif di kehidupannya. Dalam Q.S Yusuf ayat 87 dijelaskan:

يٰٓبٰىٓٓ اَذٰهَبُوْا فَتَحَسَّسُوْا مِنْ يُوسُفَ وَاٰخِيهِ وَا لَا تَاِيْسُوْا مِنْ رَّوْحِ اللّٰهِ ۗ اِنَّهٗ لَا يَآيْسُ مِنْ رَّوْحِ اللّٰهِ اِلَّا الْكٰفِرُوْنَ

*Hai anak-anakku, pergilah kamu, maka carilah berita tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir". (Q.S Yusuf : 87)*

Ayat di atas menjelaskan bahwasannya kita sebagai seorang mu'min dilarang untuk berputus asa dalam berbagai bentuk keadaan. Tabiat dari seorang manusia adalah berusaha sebisa dan sebaik mungkin, untuk hasil biarlah Allah yang menentukan. Menurut Thabathabai dalam Shihab (2017) bahwa makna ayat ini adalah bila Allah menganugerahkan manusia kenikmatan, maka ia memperhatikan dan mengembalikan perolehannya kepada sebab-sebab lahiriah dan terpaku padanya, sehingga melupakan Allah dan tidak mensyukuri-Nya, sedang bila ia disentuh oleh sedikit kesulitan, atau dicabut darinya kebaikan, atau disingkirkan faktor-faktor perolehannya, ia sangat berputus asa dari datangnya kebaikan, karena ia hanya bergantung pada faktor-faktor yang kini dilihatnya sudah tidak ada lagi. Ia sama sekali lupa dan tidak menyadari adanya campur tangan Allah dalam hal tersebut. Inilah keadaan manusia yang berada di tengah masyarakat yang sedang sibuk dan dikendalikan oleh rutinitas dan kebiasaan sehari-hari. Dalam Q.S Al Isra ayat 83 dijelaskan :

وَإِذَا أَنْعَمْنَا عَلَى الْإِنْسَانِ أَعْرَضَ وَتَأْتِيهِ بِجَانِبِهِ ۖ وَإِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ كَانَ يُوسِئًا

*Dan apabila Kami berikan kesenangan kepada manusia niscaya berpalinglah dia; dan membelakangi dengan sikap yang sombong; dan apabila dia ditimpa kesusahan niscaya dia berputus asa. (Q.S Al Isra : 83)*

Menurut Shihab (2017) Ayat ini menyatakan bahwa sesungguhnya perasaan bangga dan putus asa merupakan tabiatnya. Ayat ini melukiskan sifat tersebut dengan menyatakan: Dan apabila Kami berikan kenikmatan kepada manusia seperti

kekuatan fisik, kekayaan dan kelapangan hidup niscaya berpalinglah dia dari mengingat Allah Penganugerah nikmat itu, lagi menjauh dan membelakang dengan sikap yang sombong; dan apabila dia ditimpa kesusahan seperti penyakit atau kemiskinan niscaya dia berputus asa, kehilangan harapan dari limpahan rahmat Allah SWT.

Ayat di atas menyebutkan beberapa sifat dari manusia, salah satunya yakni ketika seseorang ditimpa kesusahan maka akan berputus asa. Orang seperti ini apabila mendapatkan apa yang mereka inginkan maka akan melupakan sang pecipta, dan apabila tidak mendapatkan keinginannya maka akan dipenuhi rasa kesedihan dan dikuasai keputusasaan. Menurut Komite Ulama Tafsir (2017) dalam Tafsir al Mukhtashor bahwasannya apabila seorang manusia diberikan nikmat kesenangan seperti kesehatan dan kekayaan, niscaya mereka akan berpaling untuk tidak mensyukuri dan metaati Allah SWT. bahkan menjauhinya dengan sikap sombong, dan apabila ditimpa penyakit kemiskinan, atau semisalnya, maka mereka akan sangat putus asa dari rahmat Allah SWT.

Menurut Auladiyah (2015) seorang muslim yang beriman, harus mempunyai sifat religiusitas yang menjadikannya berbeda dengan umat agama lain. Menurut Mujib (2012) religiusitas diartikan sebagai manifestasi sejauhmana individu meyakini, mengetahui, memahami, menghayati, menyadari dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya dalam kehidupan sehari-hari. Lebih lanjut, Mujib (2012) menjelaskan religiusitas, yang bersumber dari agama Islam, memberi dorongan bagi umatnya untuk beramal shaleh agar mendapat balasan yang terbaik dan menyerukan bekerja keras untuk melaksanakan amanah yang diterima. Hal itu mengandung arti bahwa religiusitas mendorong individu untuk memiliki motivasi berprestasi dalam bekerja.

Setiap manusia tidak lepas dari ujian dan cobaan. Islam mengajarkan kepada manusia bahwa ujian dan cobaan hidup merupakan suatu yang harus dijalani sebagai bagian dari proses kehidupan itu sendiri. Dalam QS. Al-Ankabuut ayat 2-3:

أَحْسِبَ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ (۲) وَلَقَدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ  
فَلْيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا وَلْيَعْلَمَنَّ الْكَاذِبِينَ (۳)

*Apakah manusia itu mengira bahwa mereka dibiarkan (saja) mengatakan: "Kami telah beriman", sedang mereka tidak diuji lagi? (2) Dan sesungguhnya kami telah menguji orang-orang yang sebelum mereka, maka sesungguhnya Allah mengetahui orang-orang yang benar dan sesungguhnya Dia mengetahui orang-orang yang dusta.(3) (Q.S Al Ankabuut : 2-3)*

Menurut Shihab (2017) Allah menetapkannya sebagai keniscayaan, bukanlah untuk menyiksa manusia, tetapi untuk mendidik dan mempersiapkan mereka memikul amanat. Amanat membangun dunia ini, amanat membimbing manusia menuju jalan Allah, serta menegakkan kalimat-Nya di pentas hidup ini.

Dalam sebuah kisah Nabi Muhammad SAW. Pernah mengajarkan doa kepada Abdullah bin Abbas, beliau berkata: maukah engkau aku ajarkan doa yang kalau engkau ucapkan Allah akan menghilangkan atau melenyapkan kesusahan dan melunaskan hutang-hutangmu? Doa tersebut ialah:

اللَّهُمَّ إِنِّي أَعُوذُ بِكَ مِنَ الْهَمِّ وَالْحَزَنِ وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ الْعَجْزِ وَالْكَسَلِ وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ الْجُبْنِ  
وَالْبُخْلِ وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ غَلَبَةِ الدَّيْنِ وَقَهْرِ الرِّجَالِ

*Ya Allah, aku berlindung padaMu dari rasa sedih dan gelisah, aku berlindung daripada sifat lemah dan malas, dan aku berlindung padamu dari sikap pengecut dan bakhil, dan aku berlindung padaMu dari cengkaman hutang dan penindasan orang.*

Adapun sifat yang terkandung dalam do'a tersebut merupakan sumber stres yang banyak menimpa kehidupan manusia. Oleh karena itu Nabi Muhammad SAW menganjurkan kepada umatnya agar menghindari beberapa sifat yang disebutkan dalam do'a di atas (Auladiyah, 2015).

## **2.2.3 Kinerja Karyawan**

### **2.2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kata Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kata Kinerja diartikan dengan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperhatikan. Banyak dari para ahli yang mendefinisikan kata kinerja, berikut arti kinerja menurut para ahli:

1. (Mangkunegara, 2017:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. (Sedarmayanti, 2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).
3. (Wibowo, 2010:7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.
4. (Hasibuan, 2006:94) kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

### **2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja yang diberikan karyawan tentunya tidak sama antara satu individu dengan individu yang lain, meskipun dibebankan pekerjaan yang sama dengan relatif waktu yang sama juga. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja di setiap individu.

Menurut Handoko (2011:193) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya:

1. Karyawan bekerja produktif atau tidak tergantung motivasi
2. Kepuasan kerja
3. Tingkat stres
4. Kondisi fisik pekerjaan
5. Sistem kompensasi
6. Desain pekerjaan
7. Aspek ekonomis, teknis, dan perilaku lainnya

Menurut Kasmir (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

1. Kompetensi/Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar dan sesuai dengan yang ditetapkan.

## 2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang bagus.

## 3. Rancangan Kerja

Adapun rancangan pekerjaan yang akan memudahkan pegawai dalam mencapai tujuannya.

## 4. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lain. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh dan penuh dengan tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

## 5. Motivasi Kerja

Motivasi adalah dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya maka akan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya.

## 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola, dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

## 7. Gaya kepemimpinan

Adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.

## 8. Budaya organisasi

Adalah kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

## 9. Kepuasan kerja

Adalah perasaan senang, gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

## 10. Lingkungan kerja

Adalah suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana, dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

#### 11. Loyalitas

Adalah kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan itu ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perudahannya dalam kondisi kurang baik.

#### 12. Komitmen

Adalah kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam perusahaan.

#### 13. Disiplin kerja

Adalah usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

### **2.2.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Bangun (2012:53) penilaian kerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja juga merupakan faktor kunci dalam mengembangkan organisasi secara efektif dan efisien. Berikut tujuan dan manfaat penilaian kinerja menurut Bangun (2012:232):

#### 1. Evaluasi antar individu dalam organisasi

Memberi manfaat dalam memberikan jumlah dan jenis kompensasi yang akan diberikan kepada karyawan. Manfaat lainnya yakni sebagai dasar dalam pemindahan pekerjaan dalam posisi yang tepat, promosi jabatan serta mutasi atau demosi bahkan sampai pemberhentian.

#### 2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Memberikan manfaat untuk pengembangan karyawan bagi karyawan yang kinerjanya rendah melalui pendidikan dan pelatihan. Karyawan yang memiliki kinerja rendah karena kurangnya pengetahuan akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan yang kurang terampil akan diberikan pelatihan yang sesuai.

#### 3. Pemeliharaan sistem

Sistem dalam suatu organisasi harus dipelihara dengan baik karena apabila salah subsistem tidak berfungsi dengan baik maka akan mengganggu subsistem lainnya.

#### 4. Dokumentasi

Memberikan manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa yang akan datang.

Menurut Kasmir (2016) bagi perusahaan, penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan
2. Keputusan penempatan
3. Perencanaan dan pengembangan karier
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
5. Penyesuaian kompensasi
6. Inventori kompetensi pegawai
7. Kesempatan kerja adil
8. Komunikasi efektif antara pimpinan dan bawahan
9. Budaya kerja
10. Menerapkan sanksi

#### **2.2.3.4 Mengukur Kinerja Karyawan**

Pengukuran kinerja menurut Simamora (2004:50) adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Menurut Dharma (2005:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut:

1. Kuantitas hasil kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.
2. Kualitas hasil kerja, yaitu yang meliputi kesesuaian produksi kegiatan dengan acuan ketentuan yang berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan maupun rencana organisasi.
3. Ketetapan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

Menurut Bangun (2012:234) mengukur kinerja karyawan dapat diukur melalui:

1. Kuantitas pekerjaan

Menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

2. Kualitas pekerjaan

Setiap pekerjaan memiliki standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya.

3. Kecepatan waktu

Apabila pekerjaan pada satu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu maka akan menghambat pekerjaan bagian yang lain, karena masih memiliki ketergantungan satu sama lain.

4. Kehadiran

Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

5. Kemampuan kerja sama

Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuan kerjasamanya dengan rekan kerja yang lain.

### **2.2.3.5 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Wirawan (2009: 5) indikator kinerja karyawan yaitu:

1. Kuantitas

Jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2. Kualitas

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan waktu

Dapat menyelesaikan pekerjaan pada waktu telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

### 2.2.3.6 Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam

Allah SWT telah menciptakan segala sesuatu yang ada di langit dan yang ada di bumi tidak lain hanya untuk memenuhi kebutuhan manusia. Dalam Q.S Al Baqarah ayat 29 dijelaskan:

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ أَسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَوَاتٍ ۗ  
وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

*Dialah Allah, yang menjadikan segala yang ada di bumi untuk kamu dan Dia berkehendak (menciptakan) langit, lalu dijadikan-Nya tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu. (Q.S Al Baqarah : 29)*

Menurut Shihab (2017) mengungkapkan bahwasannya Firman-Nya: Dia-lah (Allah), yang mendptakan segala yang ada di bumi untuk kamu dipahami oleh banyak ulama sebagai menunjukkan bahwa pada dasarnya segala apa yang terbentang di bumi ini dapat digunakan oleh manusia, kecuali jika ada dalil lain yang melarangnya. Sebagian kecil ulama tidak memahami demikian. Mereka mengharuskan adanya dalil yang jelas untuk memahami boleh atau tidaknya sesuatu, bahkan ada juga yang berpendapat bahwa pada dasarnya segala sesuatu terlarang kecuali kalau ada dalil yang menunjukkan izin menggunakannya.

Oleh karena itu sudah seharusnya sebagai umat manusia kita dituntut untuk mencari karunia Allah SWT untuk memenuhi kebutuhan kita. Sebagai umat manusia kita dituntut untuk berusaha semaksimal mungkin dalam memperoleh anugerah yang telah Allah SWT ciptakan. Dalam Q.S Al Jumuah ayat 10 dijelaskan:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung. (Q.S Al Jumuah : 10)*

Ayat di atas menunjukkan perintah untuk mencari sebagian karuniaNya. Perintah bertebaran di bumi dan mencari sebagian karunianya pada ayat di atas bukanlah perintah wajib. Dalam kaidah ulama-ulama dinyatakan: “Apabila ada perintah yang bersifat wajib, lalu disusul dengan perintah sesudahnya, maka yang

kedua itu hanya mengisyaratkan bolehnya hal tersebut dilakukan. Pada ayat sebelumnya (ayat 9) memerintahkan orang-orang yang beriman untuk menghadiri upacara Jum'at, perintah yang bersifat wajib, dengan demikian perintah bertebaran bukan perintah wajib (Shihab, 2017).

Islam menuntut umatnya agar bekerja. Dengan bekerja kita akan mendapatkan upah yang kita terima. Perintah untuk bekerja sangatlah jelas, ketika seseorang bekerja maka Allah SWT, Rasulullah, beserta orang-orang mukmin akan melihat apa yang dikerjakan. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Q.S At Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Q.S At Taubah : 105)*

Menurut Shihab (2017) bahwa ayat sebelumnya menyatakan tentang pengampunan Allah SWT, ayat ini melanjutkan dengan perintah beramal saleh. Agaknya hal ini perlu, karena walaupun taubat telah diperoleh, tetapi waktu yang telah lalu dan yang pernah diisi dengan kedurhakaan, kini tidak mungkin kembali lagi. Manusia telah mengalami kerugian dengan berlalunya waktu itu tanpa diisi oleh kebajikan, karena itu, ia perlu giat melakukan aneka kebajikan agar kerugian tidak terlalu besar.

Islam mencela orang yang mampu bekerja akantetapi tidak mau atau malas bekerja keras. Menurut Diana (2008:201) seseorang akan dapat membantu sesama apabila dia sudah berkecukupan. Seseorang dikatakan berkecukupan jika dia mempunyai penghasilan yang lebih. seseorang akan mendaptkan penghasilan yang lebih jika berusaha keras dan baik. Karenanya dalam bekerja harus disertai dengan etos kerja yang tinggi. Seorang muslim harus dapat memanfaatkan karusia yang diberikan Allah SWT yang berupa kekuatan dan kemampuan diri untuk bekal hidup di dunia dan di akhirat. Etos kerja yang tinggi merupakan cerminan diri seorang muslim. Seperti yang dicontohkan Nabi Muhammad SAW dalam sebuah hadits:

حَدَّثَنَا عَمْرُو بْنُ عُثْمَانَ قَالَ سَمِعْتُ مُوسَى بْنَ طَلْحَةَ يُحَدِّثُ أَنَّ حَكِيمَ بْنَ حِرَامٍ حَدَّثَهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَفْضَلُ الصَّدَقَةِ أَوْ خَيْرُ الصَّدَقَةِ عَنِ ظَهْرِ غَنِيٍّ وَالْيَدُ الْعُلْيَا خَيْرٌ مِنَ الْيَدِ السُّفْلَى وَابْتَدَأَ بِمَنْ تَعُولُ

*Telah menceritakan kepada kami Amru bin Utsman ia berkata, saya mendengar Musa bin Thalhah menceritakan bahwa Hakim bin Hizam telah menceritakan kepadanya bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Sedekah yang paling utama atau paling baik adalah sedekah yang diberikan ketika ia mampu. Dan tangan yang di atas adalah lebih baik daripada tangan yang di bawah. Dan dahulukanlah pemberian itu kepada orang yang menjadi tanggunganmu." (H.R Shahih Muslim: 1716)*

Dari beberapa Ayat Al Qur'an di atas dan ditambah dengan hadis Nabi SAW, mengindikasikan agar umat manusia secara umum dan umat muslim khususnya agar memanfaatkan bumi sebaik-baiknya dan menggunakannya untuk kenyamanan hidup mereka tanpa melupakan generasi sesudahnya.

Menurut Hidayat (2006) Islam menyuruh umatnya untuk bekerja keras dengan diikuti oleh berbagai perangkat pengamannya seperti nilai-nilai moral, yaitu akhlaq dan etika. Akhlaq ini dapat mengantarkan berbagai profesi dengan selamat mencapai tujuannya berupa ibadah yang ikhlas kepada Allah.

Hafinuddin & Tanjung (2003) mengungkapkan terdapat beberapa ciri etik (etos) kerja Islam, yaitu: (1) Bekerja adalah baik dan bermanfaat (*As Shalah*); (2) Bekerja menuju kemantapan dan kesempurnaan (*Al itqan*); (3) Bekerja adalah melakukan yang terbaik dan lebih baik lagi (*Al Ihsan*); (4) Bekerja keras untuk mendapatkan hasil yang optimal (*Al Mujahadah*); (5) Berkompetisi dan tolong menolong (*Tanafus dan Ta'awun*); (6) Mencermati waktu

## **2.2.4 Hubungan antar Variabel**

### **2.2.4.1 Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan beban kerjanya, seperti beban kerja fisik dan beban kerja mental. Agar kinerja karyawan maksimal, suatu perusahaan harus memperhatikan sumber daya manusianya. Dengan adanya beban kerja yang efektif maka perusahaan dapat mengetahui sejauh mana beban kerja maksimal yang dapat diberikan kepada karyawan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan

tersebut, karena beban kerja sangat penting bagi suatu perusahaan atau instansi (Tjiabrata et al., 2017).

Menurut Silastuti (2006) beban kerja merupakan banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan organisasi atau unit-unit lainnya dalam satuan waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu (*man-hours*). Menurut definisi tersebut, ruang lingkup beban kerja lebih difokuskan pada satuan atau unit dalam organisasi dimana di dalamnya mencakup serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kurun waktu tertentu. Namun, yang perlu digaris bawahi adalah meskipun lebih menekankan pada analisisnya satuan maupun unit organisasi, beban kerja juga dimiliki secara individual oleh karyawan yang ada di dalamnya. Beban kerja pada akhirnya menjadi tanggung jawab per individu sesuai dengan tugas-tugasnya dalam rasio waktu tertentu.

#### **2.2.4.2 Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja**

Beban kerja merupakan aspek pokok yang menjadi dasar untuk perhitungan formasi pegawai. Beban kerja perlu diterapkan melalui program-program unit kerja yang selanjutnya dijabarkan menjadi target pekerjaan untuk setiap jabatan. Beban kerja juga merupakan faktor yang sering dialami oleh setiap karyawan. Dimana kondisi tersebut dapat memunculkan kondisi stres bagi karyawan (Astianto, 2014).

Menurut Nawawi (2006) memberikan definisi stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan tidak hanya berarti lingkungan fisik saja, akan tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Stres kerja dapat terjadi pada setiap jajaran, baik pemimpin (manajer) maupun yang dipimpin, staf dan para tenaga ahli/profesional di lingkungan suatu organisasi. Oleh karena itu usaha untuk menghindari stres menjadi sangat penting untuk dilakukan. Usaha tersebut harus dilakukan pada pimpinan dari jajaran bawah, mengah sampai jajaran atas,

karena siapapun di antaranya yang mengalami stres tidak dapat dan tidak mungkin bekerja secara efektif dan efisien.

#### **2.2.4.3 Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Stres kerja memiliki fungsional terhadap kinerja, akan tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Sederhananya stres kerja memiliki potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung pada tingkat stres yang dimiliki. Apabila stres kerja tidak ada, hal tersebut mengindikasikan tidak adanya tantangan kerja dan hal tersebut menyebabkan rendahnya prestasi atau kinerja karyawan.

Sejalan dengan meningkatnya stres kerja kinerja karyawan cenderung naik, karena stres kerja membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Bila stres terjadi terlalu besar maka kinerja akan mulai menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan dan seorang karyawan akan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, hingga mereka tidak mampu untuk mengambil keputusan-keputusan yang bijak dan perilakunya menjadi tidak teratur.

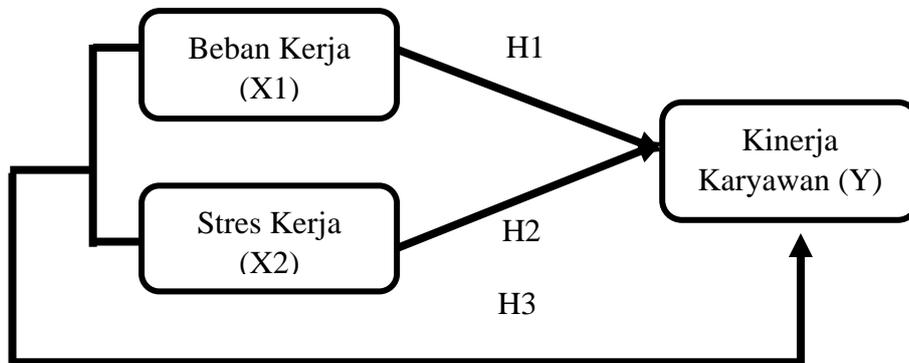
Akibat dari stres kerja terlalu tinggi adalah kinerja karyawan menjadi nol, karena karyawan menjadi sakit atau tidak mampu melaksanakan pekerjaannya, putus asa, keluar atau melarikan diri dari pekerjaan dan mungkin akan diberhentikan (Astianto, 2014).

#### **2.2.4.4 Hubungan Beban Kerja dan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Beban kerja dan stres kerja merupakan dua hal yang saling berhubungan, dalam kenyataannya di dalam dunia kerja hal ini kerap kali terjadi pada karyawan yang pekerjaannya dalam kondisi tekanan yang sangat tinggi, maka dari itu beban kerja dan stres kerja saling berpengaruh, baik berpengaruh positif maupun negatif terhadap kinerja karyawan. Menurut Chandra (2017) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif pada kinerja karyawan sehingga beban kerja yang berlebih dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan, berbeda dengan stres kerja yang semakin tinggi akan membuat tingkat kinerja karyawan akan semakin baik. Artinya kondisi beban kerja yang berlebih pada karyawan akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan itu sendiri, karena banyak pekerjaan yang tidak

dapat diselesaikan dalam waktu yang bersamaan, sedangkan stres kerja yang semakin tinggi akan membuat karyawan terpacu dan berusaha menyelesaikan masalah yang membuat karyawan stres, sehingga kondisi stres seperti ini dapat dinilai positif oleh karyawan.

### 2.3 Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:7) hipotesis merupakan jawaban semestara terhadap rumusan masalah penelitian, dan jawaban yang di dasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H1 : Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H2 : Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H3: Beban kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan memerlukan analisis data dengan prosedur statistik. Data yang digunakan merupakan data primer dan didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner secara langsung kepada para responden, data yang diperoleh berupa jawaban dari para karyawan yang bekerja di Bank BRI Kantor Cabang Malang Martadinata terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory*.

Dikatakan penelitian *explanatory* karena penelitian ini menguji hipotesis yang telah disusun serta menguji kebenaran dari hipotesis tersebut, (Supriyanto, 2013). Menurut Supriyanto (2010:180) penelitian eksplanatory (*explanatory research*) adalah untuk menguji antar variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diujikebenarannya. Hipotesis ini menggambarkan hubungan antara dua variabel, untuk mengetahui apakah variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.

Dalam penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda karena terdapat dua variabel independent dan variabel dependent. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel. Variabel bebas (*independent*) yakni beban kerja dan stres kerja, dan variabel terikat (*dependent*) yakni kinerja karyawan.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Bank BRI Kantor Cabang Malang Martadinata yang berada di Jl. Laksamana Martadinata No.80 65118 Malang Jawa Timur. Adapun alasan memilih lokasi penelitian tersebut dikarenakan sumber daya manusianya yang terbilang sedikit yang otomatis berdampak pada beban kerja setiap karyawan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Djarwanto dalam Supriyanto (2013:181) populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satu-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BRI Kantor Cabang Malang Martadinata yang berjumlah 63 karyawan.

#### **3.3.2 Sampel**

Menurut Supriyanto & Ekowati (2019:20) bagian dari obyek atau subyek yang memiliki ciri dan sifat tertentu untuk dipelajari disebut sampel. Sampel merupakan bagian dari populasi. Menurut Sugiyono (2017:81) bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel. Berdasarkan jumlah populasi yang ada peneliti menggunakan sampel seluruh karyawan yang bekerja pada Bank BRI Kantor Cabang Malang Martadinata yakni sebanyak 109 orang.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2014:118) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang digunakan ialah sampling jenuh atau sensus, dimana sampel yang diambil merupakan seluruh jumlah populasi. Sampel penelitian dalam penelitian ini yaitu sebanyak 63 orang.

### **3.5 Data dan Jenis Data**

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer menurut Supriyanto & Ekowati (2019:23) yaitu sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti menggunakan kuesioner. Hasil kuesioner tersebut menghasilkan angka-angka, tabel analisa statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung melalui teknik kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan terkait dengan beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan pada objek penelitian yaitu Bank BRI Kantor Cabang Malang Martadinata.

### 3.5.2 Data Skunder

Data skunder menurut Supriyanto & Ekowati (2019:23) yaitu sumber data yang dikumpulkan melalui media perantara oleh peneliti. Data ini meliputi gambaran umum perusahaan yang diteliti dan tidak bisa diperoleh melalui kuesioner serta literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, di antaranya sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner

Kuesioner yaitu proses memperoleh data melalui sekumpulan pernyataan/pertanyaan yang dikirim maupun diberikan langsung terhadap responden. Tujuannya ialah memperoleh informasi yang relevan dalam penelitian, (Supriyanto & Ekowati, 2019:23).

Dalam hal ini peneliti akan menggunakan skala likert, skala ini mengukur persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pertanyaan yang mengukur suatu obyek yang nantinya dapat menggunakan *scoring* nilai perbutir (Istijanto, 2008).

**Tabel 3.1**  
**Penilaian Skala Likert**

| No | Item                | Nilai |
|----|---------------------|-------|
| 1  | Sangat tidak setuju | 1     |
| 2  | Tidak setuju        | 2     |
| 3  | Netral              | 3     |
| 4  | Setuju              | 4     |
| 5  | Sangat setuju       | 5     |

#### 2. Dokumentasi

Digunakan untuk mengumpulkan data terkait dengan beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subyek penelitian sosial, dokumentasi berfungsi memberikan data atau informasi yang digunakan sebagai data pendukung atau pelengkap bagi data primer.

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2015:38) definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yakni, beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan.

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

| Variabel         | Indikator                    | Item   | Sumber                |
|------------------|------------------------------|--|-----------------------|
| Beban Kerja (X1) | 1. Kondisi Pekerjaan         | 1. Pemahaman karyawan terkait pekerjaan                            | (Koesmowidjojo, 2017) |
|                  |                              | 2. Mengambil keputusan dengan cepat                                |                       |
|                  |                              | 3. Mengatasi kejadian yang tidak terduga                           |                       |
|                  | 2. Penggunaan waktu kerja    | 4. Melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang ditentukan         |                       |
|                  |                              | 5. Waktu kerja<br>6. Waktu istirahat                               |                       |
|                  | 3. Target yang harus dicapai | 7. Hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu |                       |

| Variabel         | Indikator         | Item   | Sumber          |
|------------------|-------------------|--|-----------------|
| Stres Kerja (X2) | 1. Tuntutan tugas | 1. Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi | (Robbins, 2020) |

|  |                            |  |  |
|--|----------------------------|--|--|
|  |                            | 2. Pekerjaan yang banyak   |  |
|  | 2. Tuntutan peran          | 3. Bekerja di luar jam kantor<br>4. Peran yang diterima di kantor sering bertentangan satu sama lain                           |  |
|  | 3. Tuntutan antarpribadi   | 5. Keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kerja dikantor  |  |
|  | 4. Struktur organisasi     | 6. Frustrasi terhadap pekerjaan yang diberikan akibat tidak jelasnya struktur organisasi, jabatan, wewenang dan tanggung jawab |  |
|  | 5. Kepemimpinan organisasi | 7. Sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif                                  |  |

| Variabel             | Indikator          | Item                         | Sumber          |
|----------------------|--------------------|------------------------------|-----------------|
| Kinerja Karyawan (Y) | 1. Kuantitas Kerja | 1. Dapat menyelesaikan tugas | (Wirawan, 2009) |

|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
|  |                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Lebih cepat dalam menjalankan pekerjaan</li> <li>3. Dapat menyelesaikan berbagai pekerjaan yang menjadi tanggung jawab</li> <li>4. Dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan</li> </ol> |  |
|  | 2. Kualitas Kerja  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik</li> <li>2. Mampu meminimalisir kesalahan</li> <li>3. Puas dengan kinerja</li> <li>4. Mempunyai komitmen dan tanggung jawab</li> </ol>       |  |
|  | 3. Ketepatan Waktu | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu</li> <li>2. Bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan</li> </ol>   |  |

### 3.8 Uji Instrumen

#### 3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

##### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014) pada hakikatnya suatu alat ukur adalah sah apabila mampu mengukur secara akurat dan sesuai pedoman. Pernyataan yang ada dalam kuesioner dapat dinilai dengan menggunakan uji validitas. Setiap pernyataan dikorelasikan dengan skor keseluruhan untuk setiap variabel dalam uji validitas. Kriteria berikut digunakan untuk membuat kesimpulan tentang uji validitas dalam penelitian ini:

- a. Jika  $r_{\text{hitung}} \geq r_{0,05} \rightarrow$  instrumen valid
- b. Jika  $r_{\text{hitung}} \leq r_{0,05} \rightarrow$  instrumen tidak valid

##### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014) ketergantungan sebagai derajat konsistensi atau konsistensi data dalam suatu periode waktu. Akurasi, ketelitian, dan konsistensi semua dapat digunakan dalam pengujian reliabilitas, dan satu variabel dianggap dapat diandalkan jika *Cronbach Alpha*  $> 0,6$ . Suatu kuesioner memiliki nilai koefisien alpha dari 0,00 sampai 1,00. Nilai itu adalah hasil dari perhitungan data penelitian yang memiliki kualifikasi dari kurang reliabel sampai sangat reliabel. Ukuran tersebut ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**

#### Nilai Alpha Cronbach

| Nilai <i>Alpha Cronbach</i> | Kualifikasi Nilai |
|-----------------------------|-------------------|
| 0,00-0,20                   | Kurang reliabel   |
| 0,21-0,40                   | Agak reliabel     |
| 0,41-0,60                   | Cukup reliabel    |
| 0,61-0,80                   | Reliabel          |
| 0,81-1,00                   | Sangat reliabel   |

Ukuran tersebut merupakan interval skor nilai yang digunakan sebagai acuan perbandingan dari uji SPSS. Data yang diperoleh lalu dikirim ke sampel nyata

ketika telah terbukti valid dan dapat diandalkan. Skor keseluruhan dihitung dengan menjumlahkan poin untuk setiap pertanyaan. Apabila hasilnya lebih dari 0,61 maka dapat dikatakan data tersebut reliabel.

### **3.9 Analisis Data**

#### **3.9.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mengolah data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan suatu data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:147). Jadi dapat disebutkan bahwasanya statistik deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajiannya sehingga hasilnya lebih mudah di mengerti dan dipahami. Analisis deskriptif sendiri bertujuan untuk menjelaskan mengenai pendapat responden terhadap pilihan pernyataan dan distribusi frekuensi pernyataan responden dari data yang sudah diperoleh. Dalam penelitian ini, jawaban dari responden dideskripsikan dalam lima skala pernyataan dengan menggunakan skala likert. Analisis deksriptif juga digunakan untuk memaparkan secara mendalam mengenai variabel-variabel yang diteliti.

#### **3.9.2 Uji Asumsi Klasik**

##### **3.9.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel diperoleh hasil berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan menurun Ghozali (2018:145). Dasar pengambilan keputusan jika terdapat data yang menyebar berada disekitar garis diagonal dan sesuai dengan arah garis diagonal. Jika data menyebar dengan normal, maka model regresi bisa memenuhi asumsi normalitas. Namun apabila data menyebar menjauhi garis diagonal, maka bisa dikatakan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Menurut Ghozali (2018:163) untuk mengetahui apakah suatu data berdistribusi normal adalah sebagai berikut :

- a. Nilai signifikasi  $< 0,05$  = distribusi tidak normal
- b. Nilai signifikasi  $> 0,05$  = distribusi normal

### 3.9.2.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:71) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dasar pengambilan keputusan dari pengujian ini menurut Ghozali (2018:112) sebagai berikut :

- a. Jika nilai korelasi  $> 0,80$  maka terdapat masalah multikolinieritas
- b. Jika nilai korelasi  $< 0,80$  maka tidak ada masalah multikolinieritas

### 3.9.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120). Pada pengujian heteroskedastisitas bisa dengan melihat grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED yaitu ada atau tidaknya pola tertentu. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2018:137-138) adalah sebagai berikut :

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti adanya titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (melebar kemudian menyempit, bergelombang) maka dapat diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat uji scatterplot terdapat cara lain yaitu dengan pengujian uji park. Yaitu apabila variabel independen memiliki nilai tingkat signifikan melebihi 0,05 sehingga bisa disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

### 3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018) analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besaran pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi yang memiliki variabel bebas  $\geq 2$  maka disebut regresi berganda. Pada penelitian kali ini menggunakan regresi berganda karena memiliki 3 variabel bebas atau variabel independen. Tujuan dari persamaan regresi pada penelitian kali ini adalah untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yakni Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap

variabel dependen Kinerja karyawan. Regresi berganda pada penelitian kali ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + X_1 + X_2 + \dots + X_n + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja

A = Konstanta

X<sub>1</sub> = Beban Kerja

X<sub>2</sub> = Stres Kerja

e = standart error

### 3.9.4 Uji Determinasi

Uji determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menginterpretasikan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi sendiri bisa dilihat pada menu tabel model summary, pada kolom Adjusted R Square. Ketika nilai dari Adjusted R Square sebesar 1, maka bisa dikatakan bahwasanya variabel independent bisa mempengaruhi variabel dependen sebesar 100%. Kebalikannya jika nilai dari Adjusted R Square sebesar 0, maka bisa dikatakan bahwa variabel tidak ada total varian yang dijelaskan variabel independent (ghozali, 2018).

### 3.9.5 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui setiap variabel independent memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen dengan cara menggunakan uji parsial (uji t) (Sugiyono, 2017). Pengujian ini berdasarkan pada tingkat signifikansi 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada kriteria yaitu :

- a. Jika nilai signifikansi < dari 0,05 maka bisa dinyatakan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi > dari 0,05 maka secara parsial bisa dikatakan bahwasanya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3.9.6 Uji Simultan (uji f)

Uji simultan F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama antar variabel-variabel independen (harga, kualitas produk dan e-wom) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian berulang). Adapun cara melakukan uji F yaitu sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis

$H_0$  = secara simultan atau bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara  $X_1, X_2, X_3$  terhadap  $Y$

$H_1$  = secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara  $X_1, X_2, X_3$  terhadap  $Y$ .

2. Menentukan tingkat signifikansi yaitu sebesar 5% (0,05).

3. Membandingkan antara tingkat signifikan ( $\alpha = 0,005$ ) dengan tingkat signifikan F yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program SPSS dengan ketentuan yaitu :

a. Nilai signifikan  $f < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, atau dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

b. Nilai signifikan  $f > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dependen secara serentak dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

4. Membandingkan  $f$  hitung dengan  $f$  tabel dengan ketentuan yaitu :

a. Jika  $f$  hitung  $> f$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, atau dapat diartikan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

b. Jika  $f$  hitung  $< f$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Atau dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Paparan Data dan Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia TBK**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang 2 Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% milik negara Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **1. Visi Perusahaan**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

##### **2. Misi Perusahaan**

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek Good Corporate Governance (GCG) yang sangat baik.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

### 4.1.3 Jenis-Jenis Produk Perusahaan

Dalam rangka untuk mencapai visi dan misi Bank BRI yaitu menjadi Bank komersial yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, maka dari itu Bank BRI menciptakan berbagai jenis produk yang bisa memudahkan nasabah dalam segala transaksi dengan Bank BRI, jenis produk yang ditawarkan Bank BRI kepada nasabah antara lain :

#### 1. Britama

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah bertransaksi kapanpun dan dimanapun. BritAma merupakan salah satu jenis produk yang diberikan oleh Bank BRI kepada nasabahnya. BritAma memiliki beberapa jenis produk yang terdiri dari BritAma Bisnis, BritAma Junio, BritAma Anak Muda, BritAma Valas, dan BritAmavRencana.

- a. BritAma Bisnis BritAma bisnis merupakan jenis produk yang diperuntuhkan untuk para pebisnis.
- b. BritAma Junio Produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.
- c. BritAma Anak Muda Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda.
- d. BritAma Valas Jenis produk tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif.
- e. BritAma Rencana Jenis produk tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

#### 2. Simpedes

Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI / Kanca BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. Jenis produk tabungan Simpedes yaitu Simpedes Impian, Simpedes TKI, Simpedes Usaha, dan Simpedes Kredit Pangan.

- a. Simpedes Impian Jenis tabungan yang diberikan Bank BRI bagi nasabah dalam mewujudkan impian dan membantu dalam merencanakan masa depan.
  - b. Simpedes TKI Jenis tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran/ penampungan gaji TKI.
  - c. Simpedes Usaha Jenis tabungan dengan pengembangan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah khususnya untuk keperluan transaksi bisnis.
  - d. Simpedes Kredit Pangan Merupakan tabungan Simpedes BRI yang diwajibkan bagi setiap calon debitur kredit pangan yang diperuntukkan untuk pencarian kredit dan transaksi keuangan.
3. Giro BRI
- a. GiroBRI Rupiah Giro dari Bank BRI yang mempermudah transaksi bisnis dan keuangan nasabah.
  - b. GiroBRI Valas Produk Giro dari Bank BRI dalam mata uang asing.
4. Deposito BRI
- a. Deposito BRI Rupiah  
Deposito BRI memberikan kenyamanan dan keamanan dalam investasi dana nasabah.
  - b. Deposito BRI Valas  
Produk Deposito BRI yang memberikan kenyamanan investasi dana nasabah dalam mata uang asing.
  - c. Deposit on Call  
Deposit on Call (DOC) BRI merupakan produk deposito yang menawarkan investment gain yang tinggi.
5. Tabungan Haji  
BRI Produk yang diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
6. Tabunganku  
Merupakan tabungan perorangan yang diberikan secara bersama oleh bankbank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta

meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

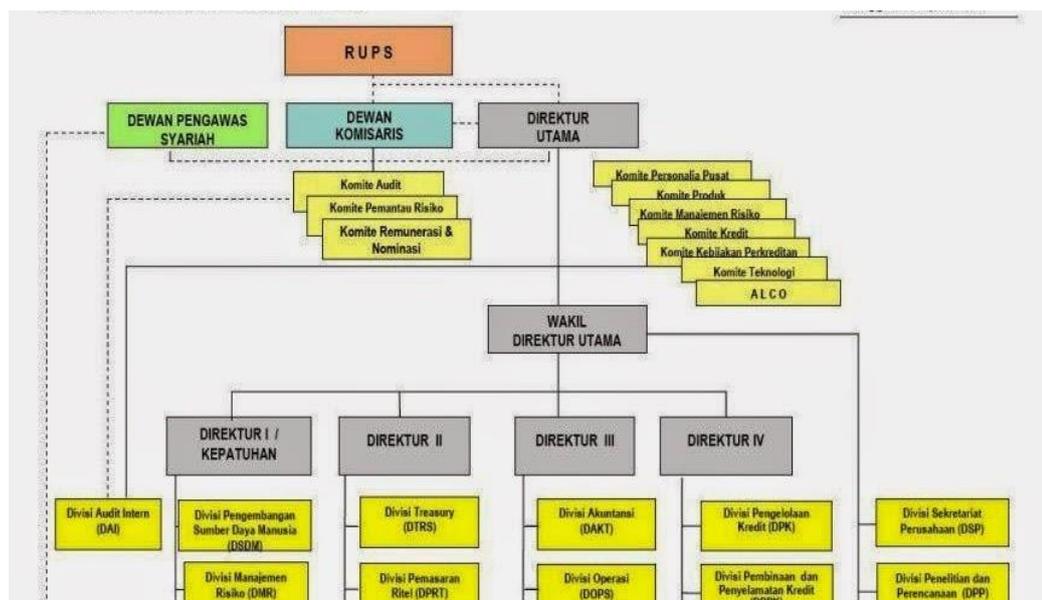
#### 7. Tabungan BRI Simple

Tabungan untuk siswa/pelajar yang ditertibkan oleh Bank BRI dengan dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

#### 4.1.5 Profil Perusahaan PT. Bank Rayat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Martadinata Malang

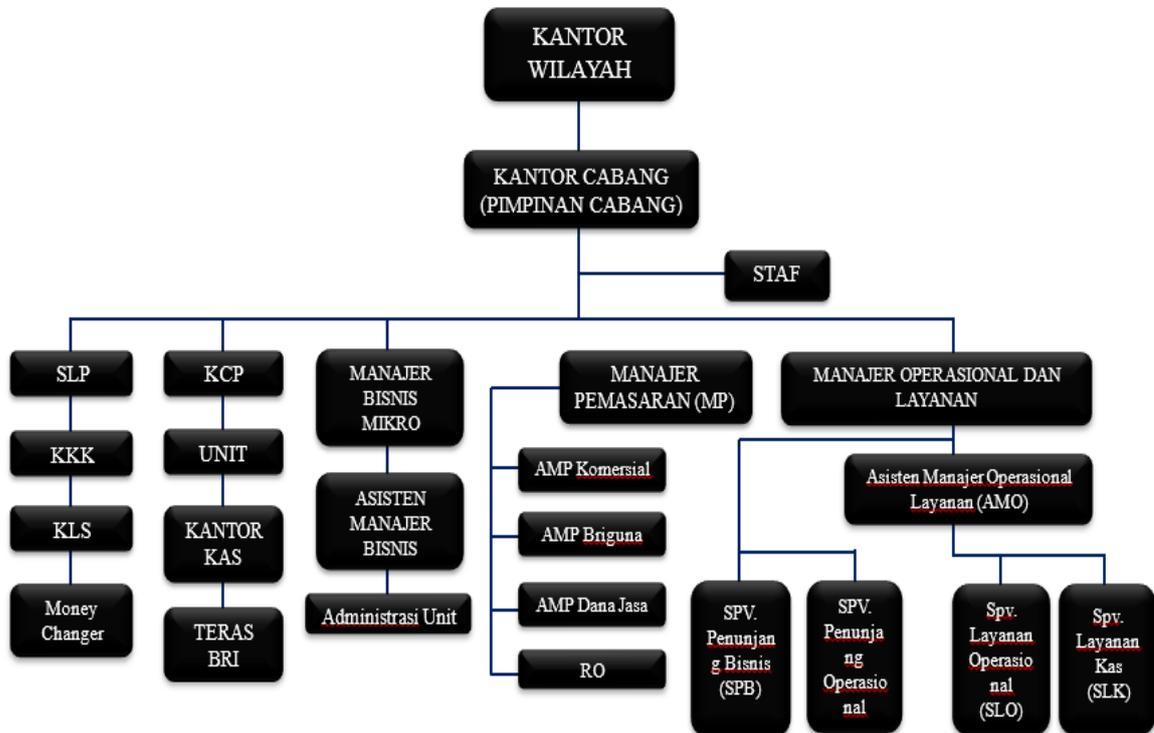
Kantor Cabang (KC) Martadinata Malang beralamat di Jl. Laksamana Martadinata No. 80 Kota malang beroperasi semenjak 21 Agustus 1989, dulunya merupakan kantor BRI cabang Malang Ade Irma Suryani. Kini setelah berubah nama, kantor Cabang Martadinata Malang terus berusaha meningkatkan layanan dengan mengimplementasikan system pembukuan Brintes sejak tahun 2002.

Saat ini, kantor Cabang Martadinata Malang memiliki unit kerja sebanyak 7 Kantor Cabang Pembantu (KCP), Teras BRI dan dilengkapi dengan 72 mesin anjungan dengan 1 buah drive thru ATM. Berikut merupakan struktur organisasi dalam BRI Cabang Martadinata Malang

#### 4.1.6 Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Martadinata Malang

Gambar 4.2

Struktur Organisasi BRI KC Martadinata Malang



Sumber: BRI KC Martadinata Malang

#### 4.1.7 Deskripsi Responden

Peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung sebanyak 63 kuesioner. Klasifikasi selanjutnya akan dijelaskan melalui tabel berikut ini:

1. Jenis kelamin

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

| Gender       | Jumlah Responden | Presentase  |
|--------------|------------------|-------------|
| Laki-Laki    | 36               | 57,15%      |
| Perempuan    | 27               | 42,85%      |
| <b>Total</b> | <b>63</b>        | <b>100%</b> |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 63 responden pada PT. Bank BRI Cabang Martadinata Malang menunjukkan bahwa sebanyak 36 responden atau sebesar 57,15% adalah laki-laki dan 27 responden atau sebesar 42,85% adalah perempuan.

## 2. Tingkat Usia Responden

Karakteristik usia responden pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Martadinata Malang dapat dilihat dari table di bawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Frekuensi Umur Responden**

| <b>Rentan Usia</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Presentase</b> |
|--------------------|-------------------------|-------------------|
| 21 – 30            | 14                      | 22,2%             |
| 31 – 40            | 26                      | 41,3%             |
| 41 – >             | 23                      | 36,5%             |
| <b>Total</b>       | 63                      | 100%              |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 maka dapat diketahui bahwa 63 responden pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Martadinata Malang menunjukkan bahwa sebanyak 14 responden atau sebesar 22,2% berusia 21 – 30 tahun, sebanyak 26 atau sebesar 41,3% berusia 31- 40 tahun, dan sebanyak 23 atau sebesar 36,5% berusia 41 ke atas.

## 3. Tingkat Pendidikan Responden

Untuk mengetahui tingkat Pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Martadinata Malang secara lengkap dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Frekuensi Pendidikan Responden**

| <b>Pendidikan</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Presentase</b> |
|-------------------|-------------------------|-------------------|
|-------------------|-------------------------|-------------------|

|              |    |       |
|--------------|----|-------|
| SD           | 0  | 0%    |
| SMP          | 0  | 0%    |
| SMA          | 6  | 9,5%  |
| Sarjana      | 57 | 90,5% |
| <b>Total</b> | 63 | 100%  |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 maka dapat diketahui bahwa 63 responden pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Martadinata Malang menunjukkan bahwa sebanyak 6 responden atau sebesar 9,5% mempunyai tingkat Pendidikan SMA, dan sebanyak 57 responden atau sebesar 90,5% memiliki Pendidikan terakhir perguruan tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden mempunyai tingkat Pendidikan di perguruan tinggi. Hasil tersebut dapat membuktikan bahwa selama ini pihak manajemen PT. Bank BRI Kantor Cabang Martadinata Malang selain mempertimbangkan tingkat Pendidikan formal juga mempertimbangkan kemampuan atau pengalaman dalam bekerja.

#### 4. Masa Kerja Responden

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dikelompokkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4**

#### **Frekuensi Masa Kerja Responden**

| <b>Masa Kerja</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Presentase</b> |
|-------------------|-------------------------|-------------------|
| < 1 Tahun         | 3                       | 4,8%              |
| 1 – 3 Tahun       | 22                      | 35%               |
| 3 – 5 Tahun       | 29                      | 46%               |
| 5 - > Tahun       | 9                       | 14,2%             |
| Total             | 63                      | 100%              |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa karyawan PT. Bank BRI Kantor Cabang Martadinata Malang sebanyak 3 responden atau sebesar 4,8% bekerja

selama kurang dari satu tahun, sebanyak 22 responden atau sebesar 35% bekerja selama 1 – 3 tahun, sebanyak 29 responden atau sebesar 46% bekerja selama 3 – 5 tahun, dan sebanyak 9 responden atau sebesar 14,2% bekerja selama lebih dari 5 tahun.

#### 4.1.8 Hasil Analisis Data

##### 4.1.8.1 Hasil Deskripsi Jawaban Beban Kerja

**Tabel 4.5**

#### Hasil Jawaban Responden

##### Variabel Beban Kerja

| Item  | Jawaban Responden Beban Kerja |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|       | X1.1                          | %    | X1.2 | %    | X1.3 | %    | X1.4 | %    | X1.5 | %    | X1.6 | %    | X1.7 | %    |
| STS   | 0                             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 3,2  | 1    | 1,6  |
| TS    | 2                             | 3,2  | 3    | 4,8  | 4    | 6,3  | 3    | 4,6  | 3    | 4,8  | 4    | 6,3  | 14   | 22,2 |
| C     | 18                            | 28,6 | 16   | 25,4 | 15   | 23,8 | 20   | 31,8 | 12   | 19   | 16   | 25,4 | 36   | 57,1 |
| S     | 32                            | 50,7 | 31   | 49,2 | 28   | 44,5 | 20   | 31,8 | 31   | 49,2 | 27   | 42,8 | 12   | 19,1 |
| SS    | 11                            | 17,5 | 13   | 20,6 | 16   | 25,4 | 20   | 31,8 | 17   | 27   | 14   | 22,3 | 0    | 0    |
| Total | 63                            | 100  | 63   | 100  | 63   | 100  | 63   | 100  | 63   | 100  | 63   | 100  | 63   | 100  |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan data Tabel 4.5 di atas diketahui bahwa :

1. Pertanyaan pertama (X1.1), sebanyak 50,7% dari 63 responden menjawab setuju, maka dapat diketahui bahwasannya sebagian besar pegawai menyatakan bersedia ketika dihadapkan sengan kondisi pekerjaan yang di luar dugaan.
2. Pertanyaan ke dua (X1.2), sebanyak 49,2% dari 63 responden menjawab setuju, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat ketika melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.
3. Pertanyaan ke tiga (X1.3), sebanyak 44,5% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menyatakan bahwa sebagian besar pegawai dapat mengatasi kejadian yang tidak terduga ketika melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

4. Pertanyaan ke empat (X1.4), sebanyak 31,8% dari 63 secara bersama responden menjawab cukup, setuju, dan sangat setuju, hal ini menyatakan bahwa sebagian besar pegawai menggunakan waktu luangnya untuk melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.
5. Pertanyaan ke lima (X1.5), sebanyak 49,2% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menyatakan bahwa sebagian besar pegawai merasa sudah bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
6. Pertanyaan ke enam (X1.6), sebanyak 42,8% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menyatakan bahwa sebagian besar pegawai merasa waktu yang diberikan perusahaan sudah sesuai.
7. Pertanyaan ke tujuh (X1.7), sebanyak 57,1% dari 63 responden menjawab cukup, hal ini menyatakan bahwa sebagian besar pegawai bekerja dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

#### 4.1.8.2 Hasil Deskripsi Jawaban Stres Kerja

**Tabel 4.6**  
**Hasil Jawaban Responden**  
**Variabel Stres Kerja**

| Item         | Jawaban Responden Stres Kerja |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |
|--------------|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|
|              | X2.1                          | %    | X2.2 | %    | X2.3 | %    | X2.4 | %    | X2.5 | %   | X2.6 | %    | X2.7 | %    |
| STS          | 9                             | 14,3 | 8    | 12,7 | 9    | 14,3 | 4    | 6,3  | 12   | 19  | 3    | 4,8  | 1    | 1,8  |
| TS           | 31                            | 49,2 | 31   | 49,2 | 27   | 42,9 | 25   | 39,7 | 24   | 38  | 26   | 41,3 | 26   | 41,2 |
| C            | 13                            | 20,7 | 17   | 27   | 20   | 31,7 | 29   | 46,1 | 22   | 35  | 28   | 44,4 | 27   | 42,7 |
| S            | 6                             | 9,5  | 6    | 9,5  | 7    | 11,1 | 4    | 6,3  | 5    | 8   | 5    | 7,9  | 7    | 11,1 |
| SS           | 4                             | 6,3  | 1    | 1,6  | 0    | 0    | 1    | 1,6  | 0    | 0   | 1    | 1,6  | 2    | 3,2  |
| <b>Total</b> | 63                            | 100  | 63   | 100  | 63   | 100  | 63   | 100  | 63   | 100 | 63   | 100  | 63   | 100  |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan data tabel 4.5 dapat diketahui bahwa:

1. Pertanyaan pertama (X2.1), sebanyak 49,2% dari 63 responden menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa target dan tuntutan perusahaan tidak terlalu tinggi atau memenuhi standar yang ditetapkan.
2. Pertanyaan ke dua (X2.2), sebanyak 49,2% dari 63 responden menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan tanggungjawab yang diberikan para pegawai tidak merasa tertekan.
3. Pertanyaan ke tiga (X2.3), sebanyak 42,9% dari 63 responden menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa jam kerja di luar jam kerja normal (lembur) tidak memberatkan pegawai.
4. Pertanyaan ke empat (X2.4), sebanyak 46,1% dari 63 responden menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa peran yang terima pegawai pada pekerjaan selama ini tidak selalu bertentangan satu sama lain.
5. Pertanyaan ke lima (X2.5), sebanyak 38% dari 63 responden menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pegawai lain tidak menjadi pesaing kinerja pegawai yang lain.
6. Pernyataan ke enam (X2.6), sebanyak 41,3% dari 63 responden menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa alur perintah struktur organisasi yang tumpang tindih tidak menjadi ketidaknyamanan kerja.
7. Pertanyaan ke tujuh (X2.7), sebanyak 42,7% dari 63 responden menjawab cukup, hal ini menunjukkan bahwa sikap pimpinan dan tekanan kerja terkadang menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif.

#### 4.1.8.3 Hasil Deskripsi Kinerja

**Tabel 4.7**  
**Hasil Jawaban Responden**  
**Variabel Kinerja**

| Item | Jawaban Responden Kinerja |      |     |      |     |      |     |      |     |      |
|------|---------------------------|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
|      | Y.1                       | %    | Y.2 | %    | Y.3 | %    | Y.4 | %    | Y.5 | %    |
| STS  | 0                         | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    |
| TS   | 0                         | 0    | 1   | 1,6  | 0   | 0    | 1   | 1,6  | 0   | 0    |
| C    | 12                        | 19   | 13  | 20,6 | 11  | 17,5 | 14  | 22,2 | 8   | 12,7 |
| S    | 38                        | 60,3 | 33  | 52,4 | 29  | 46   | 28  | 44,4 | 37  | 58,7 |
| SS   | 13                        | 20,7 | 16  | 25,4 | 23  | 36,5 | 20  | 31,8 | 18  | 28,6 |

| Total        | 63                        | 100  | 63  | 100  | 63  | 100  | 63  | 100  | 63   | 100  |
|--------------|---------------------------|------|-----|------|-----|------|-----|------|------|------|
| Item         | Jawaban Responden Kinerja |      |     |      |     |      |     |      |      |      |
|              | Y.6                       | %    | Y.7 | %    | Y.8 | %    | Y.9 | %    | Y.10 | %    |
| STS          | 0                         | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 0    | 0    |
| TS           | 0                         | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 1   | 1,6  | 0    | 0    |
| C            | 13                        | 20,6 | 16  | 25,4 | 8   | 12,7 | 12  | 19   | 7    | 11,1 |
| S            | 39                        | 61,9 | 33  | 52,4 | 32  | 50,8 | 29  | 46   | 34   | 54   |
| SS           | 11                        | 17,5 | 14  | 22,2 | 23  | 36,5 | 21  | 33,4 | 22   | 34,9 |
| <b>Total</b> | 63                        | 100  | 63  | 100  | 63  | 100  | 63  | 100  | 63   | 100  |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan data tabel 4.5 dapat diketahui bahwa:

1. Pertanyaan pertama (Y.1), sebanyak 60,3% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan jumlah yang ditentukan.
2. Pertanyaan ke dua (Y.2), sebanyak 46% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai lebih cepat dalam menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka.
3. Pertanyaan ke tiga (Y.3), sebanyak 52,4% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai dapat menyelesaikan berbagai pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka.
4. Pertanyaan ke empat (Y.4), sebanyak 44,4% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka.
5. Pertanyaan ke lima (Y.5), sebanyak 58,7% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab dengan hasil yang baik dan rapi.
6. Pertanyaan ke enam (Y.6), sebanyak 61,9% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja.
7. Pertanyaan ke tujuh (Y.7), sebanyak 52,4% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai selalu puas dengan kinerja yang mereka hasilkan selama ini.

8. Pertanyaan ke delapan (Y.8), sebanyak 50,8% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai komitmen dan tanggung jawab dalam bekerja.
9. Pertanyaan ke sembilan (Y.9), sebanyak 46% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugas yang menjadi tanggungjawab dengan tepat waktu.
10. Pertanyaan ke sembilan (Y.9), sebanyak 54% dari 63 responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan.

#### 4.1.9 Uji Validitas dan Realibilitas

##### 4.1.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat valid tidaknya masing-masing instrumen dalam beban kerja dan stres kerja serta kinerja karyawan. Nilai  $r$  tabel dari pengujian ini adalah 0,254 dengan  $DF = n - 2$  taraf signifikan 0,05 (5%). Instrumen dikatakan valid jika angka koefisien korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Adapun hasil uji validitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

##### Uji Validitas Beban Kerja

| Variabel | Beban Kerja (X1) |          |         |       |
|----------|------------------|----------|---------|-------|
|          | No               | R Hitung | R Tabel | Ket   |
| X1       | X1               | 0,562    | 0,254   | Valid |
|          | X2               | 0,622    | 0,254   | Valid |
|          | X3               | 0,592    | 0,254   | Valid |
|          | X4               | 0,539    | 0,254   | Valid |
|          | X5               | 0,664    | 0,254   | Valid |
|          | X6               | 0,555    | 0,254   | Valid |
|          | X7               | 0,535    | 0,254   | Valid |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Dari tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja menunjukkan hasil valid. Hal ini dibuktikan bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar

dari nilai  $r$  tabel pada signifikan 5%. Dengan demikian semua instrumen dari variabel beban kerja yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan beban kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Adapun untuk mengetahui uji validitas pada variabel stres kerja (X2) dapat dilihat dari tabel 4.9.

**Tabel 4.9**

**Uji Validitas Stres Kerja**

| Variabel | Stres Kerja (X2) |          |         |       |
|----------|------------------|----------|---------|-------|
|          | No               | R Hitung | R Tabel | Ket   |
| X2       | X1               | 0,733    | 0,254   | Valid |
|          | X2               | 0,719    | 0,254   | Valid |
|          | X3               | 0,611    | 0,254   | Valid |
|          | X4               | 0,45     | 0,254   | Valid |
|          | X5               | 0,632    | 0,254   | Valid |
|          | X6               | 0,662    | 0,254   | Valid |
|          | X7               | 0,637    | 0,254   | Valid |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Dari tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa variabel stres kerja menunjukkan hasil valid. Hal ini dibuktikan bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel pada signifikan 5%. Dengan demikian semua instrumen dari variabel stres kerja yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan stres kerja PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Adapun untuk mengetahui uji validitas pada variabel kinerja karyawan (Y) dapat dilihat dari tabel 4.10.

**Tabel 4.10**

**Uji Validitas Kinerja**

| Variabel | Kinerja (Y) |          |         |       |
|----------|-------------|----------|---------|-------|
|          | No          | R Hitung | R Tabel | Ket   |
| Y        | X1          | 0,667    | 0,254   | Valid |
|          | X2          | 0,685    | 0,254   | Valid |
|          | X3          | 0,685    | 0,254   | Valid |
|          | X4          | 0,777    | 0,254   | Valid |
|          | X5          | 0,481    | 0,254   | Valid |

|     |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|
| X6  | 0,656 | 0,254 | Valid |
| X7  | 0,557 | 0,254 | Valid |
| X8  | 0,676 | 0,254 | Valid |
| X9  | 0,669 | 0,254 | Valid |
| X10 | 0,532 | 0,254 | Valid |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan adalah valid. Hal ini dibuktikan bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian semua instrumen dari variabel stres kerja yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan stres kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang.

#### 4.1.9.2 Uji Reliabilitas

##### 4.1.9.2.1 Uji Reliabilitas Beban Kerja

**Tabel 4.11**

#### Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja Total

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .667             | 7          |

Tabel hasil uji reliabilitas item total dari Affiliative Beban Kerja pada kolom Cronbach's Alpha menunjukkan bawa indeks reliabilitas item total tinggi (baik) yakni sebesar 0,667. Adapun rincian besaran indeks reliabilitas per item dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**

#### Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja Per Item

|          | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 23.3175                    | 9.123                          | .380                             | .631                             |
| VAR00002 | 23.2857                    | 8.691                          | .441                             | .613                             |
| VAR00003 | 23.2540                    | 8.709                          | .385                             | .629                             |

|          |         |       |      |      |
|----------|---------|-------|------|------|
| VAR00004 | 23.2381 | 8.926 | .305 | .654 |
| VAR00005 | 23.1587 | 8.426 | .493 | .598 |
| VAR00006 | 23.3968 | 8.695 | .302 | .659 |
| VAR00007 | 23.2063 | 9.392 | .363 | .637 |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

#### 4.1.9.2.2 Uji Reliabilitas Stres Kerja

**Tabel 4.13**

##### Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja Total

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .756             | 7          |

Tabel hasil uji reliabilitas item total dari Affiliative Stres Kerja pada kolom Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa indeks reliabilitas item total tinggi (baik) yakni sebesar 0,756. Adapun rincian besaran indeks reliabilitas per item dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**

##### Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja Per Item

|          | Scale Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| VAR00001 | 15.0000                          | 10.129                               | .560                                   | .706                                   |
| VAR00002 | 15.0635                          | 10.867                               | .576                                   | .703                                   |
| VAR00003 | 15.0476                          | 11.659                               | .438                                   | .734                                   |
| VAR00004 | 14.8730                          | 12.919                               | .269                                   | .765                                   |
| VAR00005 | 15.1270                          | 11.500                               | .464                                   | .728                                   |
| VAR00006 | 14.8413                          | 11.652                               | .526                                   | .717                                   |
| VAR00007 | 14.7143                          | 11.691                               | .486                                   | .724                                   |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, ditemukan satu item dengan reliabilitas rendah yakni item nomor 4 dengan besaran korelasi 0,269. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut kurang reliabel, dengan artian item yang

bersangkutan memiliki konsistensi yang rendah dengan keseluruhan item-itemnya. Selanjutnya skor item dengan indeks reliabilitas rendah tidak dimasukkan dalam analisis data. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas item setelah membuang kedua item tersebut.

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja Total**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .765             | 6          |

Tabel hasil uji reliabilitas item total di atas menunjukkan bahwa setelah melakukan pembuangan item, indek reliabilitas item total meningkat, yakni sebelumnya 0,756 menjadi 0,765.

**4.1.9.2.3 Uji Realiabilitas Kinerja**

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Total**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .841             | 10         |

Tabel hasil uji reliabilitas item total dari Affiliative Kinerja pada kolom Cronbach's Alpha menunjukkan bawa indeks reliabilitas item total sangat tinggi (sangat baik) yakni sebesar 0,0,841. Adapun rincian besaran indeks reliabilitas per item dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Per Item**

|          | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 36.9524                    | 16.207                         | .575                             | .823                             |
| VAR00002 | 36.9524                    | 15.659                         | .581                             | .822                             |

|          |         |        |      |      |
|----------|---------|--------|------|------|
| VAR00003 | 36.7778 | 15.724 | .584 | .821 |
| VAR00004 | 36.9048 | 14.797 | .690 | .810 |
| VAR00005 | 37.0000 | 17.290 | .362 | .841 |
| VAR00006 | 37.0000 | 16.000 | .551 | .825 |
| VAR00007 | 36.7302 | 16.716 | .439 | .835 |
| VAR00008 | 36.8095 | 16.189 | .587 | .822 |
| VAR00009 | 36.8571 | 15.608 | .555 | .824 |
| VAR00010 | 36.7302 | 16.942 | .416 | .837 |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

#### 4.1.9.3 Analisis Deskriptif

##### 4.1.9.3.1 Kategorisasi Hipotetik Beban Kerja

Tabel 4.18

#### Kategorisasi Hipotetik Beban Kerja

| Hipotetik Beban Kerja |             |           |            |
|-----------------------|-------------|-----------|------------|
| Kategori              | Rentang     | Frekuensi | Presentase |
| Tinggi                | >25,6       | 48        | 76,19048   |
| Sedang                | 16,4 - 25,6 | 14        | 22,22222   |
| Rendah                | <16,4       | 1         | 1,587302   |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa secara hipotetik tingkat beban kerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang berada pada kategori tinggi adalah 76,1%, kategori sedang 22,2% dan kategori rendah 1,5%. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai relative tinggi.

##### 4.1.9.3.2 Kategorisasi Hipotetik Stres Kerja

Tabel 4.19

#### Kategorisasi Hipotetik Stres Kerja

| Hipotetik Stres Kerja |         |           |            |
|-----------------------|---------|-----------|------------|
| Kategori              | Rentang | Frekuensi | Presentase |
| Tinggi                | >22     | 0         | 0          |
| Sedang                | 14 - 22 | 38        | 60,31746   |

|        |     |    |          |
|--------|-----|----|----------|
| Rendah | <14 | 25 | 39,68254 |
|--------|-----|----|----------|

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa secara hipotetik tingkat stres kerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang berada pada kategori tinggi adalah 0%, kategori sedang 60,3% dan kategori rendah 39,6%. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami pegawai relative sedang.

#### 4.1.9.3.3 Kategorisasi Hipotetik Kinerja

**Tabel 4.20**

#### **Kategorisasi Hipotetik Kinerja**

| <b>Hipotetik Kinerja</b> |             |           |            |
|--------------------------|-------------|-----------|------------|
| Kategori                 | Rentang     | Frekuensi | Presentase |
| Tinggi                   | >36,6       | 52        | 82,53968   |
| Sedang                   | 25,4 - 36,6 | 11        | 17,46032   |
| Rendah                   | <25,4       | 0         | 0          |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa secara hipotetik tingkat stres kerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang berada pada kategori tinggi adalah 82,5%, kategori sedang 17,4% dan kategori rendah 0%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai relative tinggi.

#### 4.1.9.3.4 Katgorisasi Empirik Beban Kerja

**Tabel 4.21**

#### **Kategorisasi Empirik Beban Kerja**

| <b>Empirik Beban Kerja</b> |             |           |            |
|----------------------------|-------------|-----------|------------|
| Kategori                   | Rentang     | Frekuensi | Presentase |
| Tinggi                     | >30,52      | 7         | 11,111111  |
| Sedang                     | 23,8 - 30,5 | 47        | 74,603175  |
| Rendah                     | <23,8       | 9         | 14,285714  |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa secara empirik tingkat beban kerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang berada pada kategori tinggi adalah 11%, kategori sedang 74,6% dan kategori rendah 14,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai relative sedang.

#### 4.1.9.3.5 Kategorisasi Empirik Stres Kerja

**Tabel 4.22**

#### **Kategorisasi Empirik Stres Kerja**

| <b>Empirik Stres Kerja</b> |             |           |            |
|----------------------------|-------------|-----------|------------|
| Kategori                   | Rentang     | Frekuensi | Presentase |
| Tinggi                     | >18,5       | 11        | 17,46032   |
| Sedang                     | 11,7 - 18,4 | 39        | 61,90476   |
| Rendah                     | <14,9       | 13        | 20,63492   |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa secara empirik tingkat stres kerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang berada pada kategori tinggi adalah 17,4%, kategori sedang 61,9% dan kategori rendah 20,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai relative sedang.

#### 4.1.9.3.6 Kategrosasi Empirik Kinerja

**Tabel 4.23**

#### **Kategorisasi Empirik Kinerja**

| <b>Empirik Stres Kerja</b> |             |           |            |
|----------------------------|-------------|-----------|------------|
| Kategori                   | Rentang     | Frekuensi | Presentase |
| Tinggi                     | >45,34      | 6         | 9,52381    |
| Sedang                     | 36,5 - 45,3 | 46        | 73,0159    |
| Rendah                     | <27,2       | 11        | 17,4603    |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui bahwa secara empirik tingkat kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang berada pada kategori tinggi adalah 9%, kategori sedang 73% dan kategori rendah 17,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai relative sedang.

#### 4.1.9.4 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

**Tabel 4.24**  
**Uji Normalitas**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 63                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 3.91137141              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .073                    |
|                                  | Positive       | .073                    |
|                                  | Negative       | -.050                   |
| Test Statistic                   |                | .073                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Tabel 4.22 menunjukkan bahwa asumsi terpenuhi. Dengan Asymp. Sig (2-tailed) 0,200 lebih besar dari 0,05.

##### 2. Multikolinieritas

**Tabel 4.25**  
**Uji Multikolinieritas**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | 36.826                      | 5.411      |                           | 6.806 | .000 |                         |       |
| Beban Kerja  | .356                        | .157       | .272                      | 2.263 | .027 | .901                    | 1.110 |
| Stres Kerja  | -.372                       | .148       | -.302                     | 2.512 | .015 | .901                    | 1.110 |

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Tabel 4.23 menunjukkan bahwasannya kedua variabel tidak terjadi multikolinieritas. Dengan nilai tolerance kedua variabel sebesar (0,901>0,1) dan nilai VIF sebesar (1,110<10,00).

### 3. Heteroskedastisitas

Sebagaimana data scatterplot yang terlampir menunjukkan bahwasannya tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal terjadi karena titik-titik menyebar di atas atau di bawah dan membentuk suatu pola.

#### 4.1.9.5 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (Uji t)

Berikut hasil pengujian pengaruh antarvariabel beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial dengan menggunakan uji t.

**Tabel 4.26**

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | 95.0% Confidence Interval for B |             |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|---------------------------------|-------------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Lower Bound                     | Upper Bound |
| 1 (Constant) | 36.826                      | 5.411      |                           | 6.806  | .000 | 26.002                          | 47.650      |
| Stres Kerja  | -.372                       | .148       | -.302                     | -2.512 | .015 | -.668                           | -.076       |
| Beban Kerja  | .356                        | .157       | .272                      | 2.263  | .027 | .041                            | .671        |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

- Tabel 4.24 menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $p < 0,05$ ). Besar pengaruhnya adalah 7% ( $\beta = 0,272$ ). Adapun pengaruhnya adalah positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin besar beban kerja menunjukkan semakin besar kinerja yang dimiliki karyawan. Dengan demikian H1 diterima.
- Tabel 4.24 menunjukkan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $p < 0,05$ ). Besar pengaruhnya adalah stress kerja sebesar 9% ( $\beta = -0,302$ ). Adapun pengaruhnya adalah negatif, hal ini menunjukkan bahwa semakin kecil stres kerja maka semakin besar kinerja yang dimiliki karyawan. Dengan demikian maka H2 diterima.

## 2. Uji f

**Tabel 4.27**

**Hasil Uji Simultan (Uji f)**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1     | .466 <sup>a</sup> | .217     | .191              | 3.97603                    | .217              | 8.331    | 2   | 60  | .001          |

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Tabel 4.25 menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja ( $p < 0,01$ ). Adapun besar pengaruhnya adalah 19%. Dengan demikian maka H3 diterima.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil uji hipotetik didapatkan bahwasannya beban kerja karyawan cenderung tinggi, yakni dengan presentase 76,2% dari total pegawai yang diteliti, sedangkan yang berada dikategori rendah hanya 1,6% dan sisanya berada di kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu memberikan tugas kerja dan tanggung jawab yang proporsional terhadap pegawai sehingga hanya sedikit sekali pegawai yang dianggurkan atau kurang dalam pemberian tugas kerja. Berdasarkan hasil koefisien korelasi dalam analisis korelasi menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel beban kerja dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian koefisien korelasi ini terdapat korelasi arah yang positif, hal ini menunjukkan semakin besar beban kerja maka semakin besar kinerja yang dihasilkan karyawan.

Berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwasannya beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang, hal ini dapat dilihat dari nilai  $p$ -value (0,027) lebih kecil dari alpha 5% (0,05) dan besar pengaruhnya adalah 7% ( $\beta = 0,272$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara beban

kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Nabawi, (2019); Adityawarman dkk., (2015); Tjiabrata dkk., (2017). Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwinati dkk., (2019); Rolos dkk., (2018) dan Paramitadewi, (2017) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Reinhard (2017) dengan memberikan beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawan dapat memberikan kinerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri, karena beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan atau instansi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya (Astianto, 2014).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang saat ini cukup tepat dalam pemilihan karyawan, sehingga tugas yang diberikan kepada karyawan sangat proporsional, hal ini dapat dibuktikan dengan uji hipotetik yang menyatakan bahwannya presentase beban kerja cenderung tinggi yakni 76,2% dari total pegawai yang diteliti. Akan tetapi hal tersebut tidak membuat kinerja para karyawan PT. BRI Kantor Cabang Martadinata Malang menurun. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotetik yang menyatakan bahwasannya presentase kinerja juga cenderung tinggi yakni 82,5% dari total pegawai yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwasannya karyawan dengan beban kerja yang cenderung tinggi maka tingkat kinerja juga cenderung tinggi.

Dalam kajian keIslaman, setiap manusia pasti memiliki beban, baik beban fisik maupun non fisik. Islam sangat menganjurkan adanya beban kerja yang tidak melebihi batas dari kemampuan seseorang. Setiap manusia memiliki kemampuan dan batas kesanggupan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Oleh karena itu Allah SWT tidak akan membebani seseorang diluar batas kemampuannya. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al Baqarah 286. Menurut Komite Ulama Tafsir (2017) dijelaskan dalam kita Al Mukhtashor bahwasannya Allah tidak membebani seseorang kecuali dengan sesuatu yang sanggup

dilakukannya, karena agama Allah SWT (Islam) dibangun atas asas kemudahan, sehingga tidak ada sesuatu yang memberatkan di dalamnya.

#### **4.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil uji hipotetik didapatkan bahwasannya stres kerja karyawan cenderung sedang, yakni dengan presentase 60,3% dari total pegawai yang diteliti, sedangkan yang berada dikategori rendah hanya 39,9% dan sisanya berada di kategori tinggi. Berdasarkan hasil koefisien korelasi dalam analisis korelasi menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel stres kerja dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian koefisien korelasi ini terdapat korelasi arah yang negatif, hal ini menunjukkan bahwa semakin kecil stres kerja yang dialami karyawan maka semakin besar kinerja yang dimiliki karyawan.

Berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwasannya beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang, hal ini dapat dilihat dari nilai *p*-value (0,015) lebih kecil dari alpha 5% (0,05) dan besar pengaruhnya adalah 9% ( $\beta = -0,302$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Massie dkk., (2018); Steven & Prasetyo, (2020) akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wartono, (2017); Dewi dkk., (2018) yang menunjukkan bahwasannya stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Robbins (2008) stres ialah reaksi negatif individu yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan yang terlampaui banyak. Sedangkan menurut King (2010) stres pada pekerjaan (*job stress*) ialah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwasannya banyak dari pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang yang bekerja diluar jam yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jam kerja PT. BRI Kantor Cabang Martadinata yaitu mulai 08.00 – 16.00, akan tetapi dikarenakan tuntutan dari perusahaan maka masih banyak karyawan yang

bekerja diluar jam tersebut. Akan tetapi setelah dilakukan uji hipotetik pada karyawan, diketahui presentase stres kerja cenderung sedang (60,3%) dari total pegawai, hal ini membuktikan bahwasannya pegawai PT. BRI Kantor Cabang Martadinata Malang mampu mengendalikan emosionalnya ketika dihadapkan pada suatu permasalahan baik internal maupun eksternal. Akan tetapi hal tersebut tidak membuat kinerja para karyawan PT. BRI Kantor Cabang Martadinata Malang menurun. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji hipotetik yang menyatakan bahwasannya presentase kinerja cenderung tinggi yakni 82,5% dari total pegawai yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwasannya karyawan dengan stres kerja yang cenderung sedang maka tingkat kinerja cenderung tinggi.

Dalam Islam disebutkan bahwasannya stres merupakan cobaan dari Allah SWT yang tidak dapat dihindari. Stres dapat terjadi pada siapapun termasuk karyawan yang bekerja di bawah lingkungan perusahaan. Untuk menghadapi stres, seseorang harus menyiapkan diri terhadap tekanan yang akan dilalui.

Islam juga mengajarkan bahwa manusia harus senantiasa berniat ikhlas dalam berusaha agar usaha yang dijalani bernilai tinggi di mata Allah SWT serta merasa tenang apabila hasil dari usaha yang dilakukan kurang sesuai dengan harapan sehingga tidak mengalami stres yang tinggi. Selalu berfikir positif dengan cara bersyukur dan sabar serta ikhlas dalam menjalani kehidupan sehari-hari dan juga lebih berserah diri kepada Allah SWT, karena pada dasarnya manusia yang paling beriman adalah manusia yang memiliki derajat paling tinggi. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam surat Ali 'Imron ayat 139:

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

*Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.*

#### **4.2.3 Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil uji simultan (uji f) yang telah dilakukan pada PT. BRI Kantor Cabang Martadinata Malang mengenai pengaruh beban kerja dan stres

kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan yakni  $p$ -value (0,001) lebih kecil dari nilai alpha 1% (0,01) dan presentase besar pengaruhnya 19% (0,19) maka dapat disimpulkan bahwasannya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Setiyo Utomo, (2019); Putro, (2016); Sulastri & Onsardi, (2020) dan Rohman & Ichsan, (2021).

Reinhard, (2017) menjelaskan bahwasannya untuk mencapai kinerja yang maksimal maka penting bagi sebuah perusahaan memperhatikan kondisi sumberdaya manusianya. Suparyadi (2009) juga menjelaskan bahwa usaha meningkatkan kinerja karyawan di antaranya dengan memperhatikan beban kerja dari karyawan.

Islam menuntut umatnya agar bekerja. Dengan bekerja kita akan mendapatkan upah yang kita terima. Perintah untuk bekerja sangatlah jelas, ketika seseorang bekerja maka Allah SWT, Rasulullah, beserta orang-orang mukmin akan melihat apa yang dikerjakan. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Q.S At Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِيرَىٰ اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Q.S At Taubah : 105)*

Menurut Shihab (2017) bahwa ayat sebelumnya menyatakan tentang pengampunan Allah SWT, ayat ini melanjutkan dengan perintah beramal saleh. Agaknya hal ini perlu, karena walaupun taubat telah diperoleh, tetapi waktu yang telah lalu dan yang pernah diisi dengan kedurhakaan, kini tidak mungkin kembali lagi. Manusia telah mengalami kerugian dengan berlalunya waktu itu tanpa diisi oleh kebajikan, karena itu, ia perlu giat melakukan aneka kebajikan agar kerugian tidak terlalu besar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian olah data dan sebagainya dari objek PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Beban Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Artinya, beban kerja terbukti mampu memberikan pengaruh atas kinerja karyawan. Semakin tinggi beban kerja yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi juga tingkat kinerja karyawan.
2. Stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Artinya, stress kerja terbukti mampu memberikan pengaruh atas kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin kecil beban kerja yang dialami karyawan maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan.
3. Beban kerja dan stress kerja secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Artinya beban kerja dan stress kerja secara Bersama-sama terbukti mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang. Hal ini menunjukkan semakin tinggi beban kerja dan stress kerja maka semakin meningkat juga tingkat kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang.

#### **5.2 Saran**

Implikasi manajerial yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Martadinata Malang diharapkan bisa meningkatkan perhatiannya terhadap beban kerja yang diberikan kepada para karyawannya, agar dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh para

karyawan. Perusahaan juga diharap memperhatikan lingkungan kerja yang menjadi tempat bekerja bagi karyawan, agar kondisi perusahaan cenderung kondusif dan tidak membuat stres yang dialami karyawan cenderung meningkat.

2. Untuk peneliti selanjutnya diharap dapat mengembangkan factor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, kompensasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, pelatihan dan pengembangan kerja, serta variable-variabel lainnya yang berkorelasi dan saling berpengaruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Kemenag Online. *Qur'an Dan Terjemah*. <https://quran.kemenag.go.id/>
- Adityawarman, Y., Sanim, B., & Sinaga, B. M. (2015). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot. *Manajemen Dan Organisasi*, VI(1), 35–44.
- Ahmad, Y. ., Tewel, B. ., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2303–1174.
- Almanshur, F., & Persada, S. M. S. (2022). Peranan Budaya Organisasi dalam Kinerja Karyawan di CV. Bratas Partama Tuban. *Manajemen*, 12(1), 109–116.
- Andrianto. (2020). *Menejemen Kredit* (10th ed.). CV. Penerbit Qiara Media.
- Arfani, M. R., & Luturlean, B. (2018). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sucofindo cabang Bandung. *E-Proceeding of Management*, 5(2), 2770–2785.
- Astianto, A. (2014). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal MAKSIPRENEUR*, 3(7), 1–17.
- Auladiyah, B. (2015). Islam dan Stre Kerja. *Psikologi*.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Chandra, R. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Manajamen Dan Keuangan*, 6.
- Darmayanti, N. (2018). Pengaruh Stres Kerja, Faktor Lingkungan, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Auditor Independen (Studi Pada Auditor Independen Kantor Akuntan Publik Di .... *J-MACC: Journal of Management and* <http://www.e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/J-MACC/article/view/746>
- Dewi, C. N. C., Bagia, W., & Susila, G. P. A. J. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. *Manajemen*, 4(2), 154–161.
- Dharma, S. (2005). *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar.
- Diana, I. N. (2008). *Hadis-Hadis Ekonomi*. UIN-Malang Press. <https://doi.org/979-24-3017-2>
- Dwinati, B. N., Surati, S., & Furkan, L. M. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan

- Kompensasi Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Operasional Pengangkutan Sampahdinas Kebersihan Kota Mataram). *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 8(1), 86–100. <https://doi.org/10.29303/jmm.v8i1.415>
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. <https://doi.org/978-602-289-199-4>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafinuddin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Gema Insani Press.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen*. BPFE-Yogyakarta.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. In P. A. Hancock & N. B. T.-A. in P. Meshkati (Eds.), *Human Mental Workload* (Vol. 52, pp. 139–183). North-Holland. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- Hasibuan, M. S. . (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Hermawan, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 1410–9794. <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Hidayat, I. S. (n.d.). Etos Kerja Sesuai Dengan Etika Profesi Islam. *Sosial Dan Pembangunan*, xxii(I), 130–142.
- Ilyas, Y. (2000). *Perencanaan Sumber Daya Manusia (Teori, Metode, Formula)*. Pusat Kajian Ekonomi Informasi FKM-UI.
- Irawati, R., & Carrollina, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 5(1), 51. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v5i1.171>
- Istijanto. (2008). *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : (Terori dan Praktik)*. Rajawali Pres.
- King, L. A. (2010). *Psikologi Umum. Sebuah Pandangan Apresiatif*. Sealmba Humanika.
- Koesmowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Raih Asa Sukses.

- Koesomowidjojo, & Marih, S. R. (2017). *Analisis Beban Kerja*. Raih Asa Sukses.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Massie, R. N., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis* ..., 6(2).  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/19851>
- Moehersono. (2009). *Pengukuran Kerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Monica, N., & Saragih, R. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Nagari Kantor Pusat Padang. *EProceedings* ....  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/8242>
- Mujib, A. (2012). Motivasi Berprestasi sebagai Mediator Kepuasan Kerja. *Psikologi*.
- Mulyasih, I., Sulistiadi, W., & Sjaaf, S. A. (2019). Analisis Hubungan Beban Kerja dan Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Ruang Internis RSUD Banten. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), 7–23. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/346>
- Munandar, A. S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Nawawi, H. (2006). *Kepemimpinan Yang Efektif*. Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah Mada.
- Norawati, S., Yusup, Y., Yunita, A., & Husein, H. (2021). Analisis Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Bapenda Kabupaten Kampar. *Menara Ilmu*, XV(01), 95–106.  
<http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/2459> Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut
- Paramitadewi, K. F. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(6), 3370–3397.

file:///C:/Users/USER1/Downloads/29949-85-60A208-1-10-20170608.pdf

- Parmenter, D. (2007). *Key Performance Indikator*. PT. Elex Media Komputindo.
- Purwati, A. A., Salim, C. A., & Hamzah, Z. (2020). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(3), 370–381. <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/789>
- Putro, B. S. S. (2016). Pengaruh beban Kerja dan stress kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Budi Sehat di Surakarta. In *Fakultas Ekonomi dan Bisnis* (pp. 1–11). core.ac.uk. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/50438>
- Qoyyimah, M., Abrianto, T. H., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.24269/asset.v2i1.2548>
- Ratnasari, S. L., & Purba, W. C. (2019). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Mutiara Utama Sukses. In *Jurnal Bening* (Vol. 6, Issue 1). neliti.com. <https://doi.org/10.33373/bening.v6i1.1540>
- Reinhard, F. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1570–1580.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi* (N. Maharani (ed.)). Erlangga.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi* (12th ed.). Salemba Empat.
- Rohman, M. A., & Ichsan, R. M. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi Malik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 1–22. <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/130/116>
- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Administrasi Bisnis*, 6(4).
- Sasono, E. (2004). Mengelola Stres Kerja. *Jurnal Fokus Ekonomi*, III(2), 5.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Setiyo Utomo. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja

Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. In *Parameter* (Vol. 4, Issue 2). download.garuda.kemdikbud.go.id. <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.37>

- Shihab, Q. (2017). *Tafsir Al Misbah*. Lentera Hati.
- Siagian, S. P. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Cet. Ke-3). Rineka Cipta.
- Silastuti, A. (2006). *Hubungan Antara Kelelahan dengan Produktivitas Tenaga Kerja di Bagian Penjahitan PT Bengawan Solo Garment Indonesia* [Universitas Negeri Semarang]. <http://lib.unnes.ac.id/706/1/1275.pdf>
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bagian Penerbitan STIE YPKN.
- Soleman, A. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weight Limit. *Arika, Volume 5*(2), 84–98.
- Steven, H. J., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Penelitian Ipteks*, 5(1), 78–88.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi : Mixed Methods*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sulastri, S., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan. In *Journal of Management and Bussines (JOMB)* (Vol. 2, Issue 1). eprints.uty.ac.id. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1215>
- Sunarso dan Kusdi. (2010). Pengaruh kepemimpinan, kedisiplinan, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja guru sekolah dasar. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, 4(1), 72–79.
- Supriyanto, A. S. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber daya Manusia*. UIN-Malang Press.
- Supriyanto, A. S. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia: Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. UIN-Malang Press.
- Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2019). *Riset manajemen SDM untuk skripsi, tesis, disertasi, dan dilengkapi dengan contoh artikel jurnal*. PT Citra Intan Selaras.
- Susilo, Y., & Wahyudin, W. (2020). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 45–58. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.5>

- Sutarto. (2006). *Dasar Dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, A. (2021). *Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Stres Kerja* [repository.unsoed.ac.id]. <http://repository.unsoed.ac.id/10829/>
- Tafsir, K. U. (2017). *Al-Mukhtasar fī Tafsīr Al-Qur`ān Al-Karīm* (4th ed.). Tafsir Center For Islamic Studies.
- Tanjung, J. A., & Tarigan, A. A. (2021). Peningkatan Kuantitas dan Kualitas Sumber Daya Masyarakat (SDM) Karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2). <https://doi.org/10.30829/ajei.v6i2.9813>
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Ergonomi dan Implementasi di Tempat Kerja*. Harapan Press.
- Tjiabrata, F. R., Lumanauw, B. ., & Dotulong, L. O. . (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1570–1580.
- Trianingrat, N. K. A. R., & Supartha, I. W. G. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. In *E-Jurnal .... download.garuda.kemdikbud.go.id*.
- Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah Mother and Baby). In *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen*
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kerja*. Rajawali Pres.
- Wijayaningsih, K. S. (2014). *Psikologi Keperawatan*. Trans Info Media.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Salemba Empat.
- Yasiri, F. A., & Almanshur, F. (2022). Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PG. Kribet Baru Malang. *Manajemen*, 12(1), 65–74. <file:///C:/Users/bagus/Downloads/3093-13-6453-1-10-20220628.pdf>

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### DAFTAR KUESIONER



#### KUESIONER

### **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MARTADINATA MALANG**

#### PENGANTAR

Demi tercapainya penelitian ini, maka penyusun sangat menaruh harapan bagi bapak/ibu/saudara untuk kesediaannya untuk membantu serta mendukung kami dengan mengisi angket atau daftar pertanyaan yang telah disediakan (terlampir berikut ini). Dalam penyusunan skripsi ini diperuntukkan untuk memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahi Malang, diperlukan data-data serta informasi yang mendukung atau memperkuat kelancaran penelitian ini.

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya sesuai dengan fakta lapangan demi membantu penelitian ini. Identitas Responden akan kami jaga dan kami gunakan sebaik - baiknya. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih, dan semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Penulis

**ANJAR BAGUS NUR R**

**NIM. 19510007**

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Usia : ..... Tahun
4. Pendidikan Terakhir : a. SD b. SMP  
c. SMA d. Sarjana
5. Masa Kerja : a. 1 tahun ke bawah b. 1-3 Tahun  
c. 3-5 tahun d. 5 tahun ke atas

## II. Petunjuk Pengisian

Untuk pertanyaan di bawah ini pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling tepat dengan cara mencentang (✓) huruf pilihan yang tersedia, isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

Setuju : Setuju

SS : Sangat Setuju

| No                      | Pernyataan   | STS<br>(1) | TS<br>(2) | C<br>(3) | S<br>(4) | SS<br>(5) |
|-------------------------|--|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| <b>Beban Kerja (X1)</b> |  |            |           |          |          |           |
| 1.                      | Saya bersedia ketika dihadapkan dengan kondisi pekerjaan yang diluar dugaan saya |            |           |          |          |           |

|                         |   |                    |                   |                  |                  |                   |
|-------------------------|---|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|
| 2.                      | Saya harus bisa mengambil keputusan dengan cepat dan tepat ketika melakukan pekerjaan           |                    |                   |                  |                  |                   |
| 3.                      | Saya dapat mengatasi kejadian yang tidak terduga ketika melakukan pekerjaan                     |                    |                   |                  |                  |                   |
| 4.                      | Saya menggunakan waktu luang saya untuk melakukan pekerjaan                                     |                    |                   |                  |                  |                   |
| 5.                      | Saya sudah bekerja sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan                           |                    |                   |                  |                  |                   |
| 6.                      | Saya merasa waktu istirahat yang diberikan perusahaan sudah sesuai                              |                    |                   |                  |                  |                   |
| 7.                      | Saya harus bekerja dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan                |                    |                   |                  |                  |                   |
| <b>Stres Kerja (X2)</b> |   |                    |                   |                  |                  |                   |
| <b>No</b>               | <b>Pernyataan</b>   | <b>STS<br/>(1)</b> | <b>TS<br/>(2)</b> | <b>C<br/>(3)</b> | <b>S<br/>(4)</b> | <b>SS<br/>(5)</b> |
| 1.                      | Saya merasa target dan tuntutan perusahaan teralalu tinggi                                      |                    |                   |                  |                  |                   |
| 2.                      | Saya merasa tertekan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan                        |                    |                   |                  |                  |                   |
| 3.                      | Saya merasa jam kerja di luar jam kerja normal (lembur) memberatkan saya                        |                    |                   |                  |                  |                   |
| 4.                      | Saya merasa peran yang saya terima pada pekerjaan selama ini sering bertentangan satu sama lain |                    |                   |                  |                  |                   |
| 5.                      | Saya merasa keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya                              |                    |                   |                  |                  |                   |

| 6.                          | Saya merasa alur perintah struktur organisasi tumpang tindih menjadi ketidaknyamanan kerja |                    |                   |                  |                  |                   |
|-----------------------------|--|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|
| 7.                          | Sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif    |                    |                   |                  |                  |                   |
| <b>Kinerja Karyawan (Y)</b> |  |                    |                   |                  |                  |                   |
| <b>No</b>                   | <b>Pernyataan</b>  | <b>STS<br/>(1)</b> | <b>TS<br/>(2)</b> | <b>C<br/>(3)</b> | <b>S<br/>(4)</b> | <b>SS<br/>(5)</b> |
| 1.                          | Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan jumlah yang ditentukan                        |                    |                   |                  |                  |                   |
| 2.                          | Saya lebih cepat dalam menjalankan pekerjaan   |                    |                   |                  |                  |                   |
| 3.                          | Saya dapat menyelesaikan berbagai pekerjaan yang menjadi tanggungjawab saya                |                    |                   |                  |                  |                   |
| 4.                          | Saya dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan  |                    |                   |                  |                  |                   |
| 5.                          | Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik dan rapi                         |                    |                   |                  |                  |                   |
| 6.                          | Saya mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja   |                    |                   |                  |                  |                   |
| 7.                          | Saya selalu puas dengan kinerja saya selama ini  |                    |                   |                  |                  |                   |
| 8.                          | Saya mempunyai komitmen dan tanggung jawab dalam bekerja                                   |                    |                   |                  |                  |                   |
| 9.                          | Saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu                           |                    |                   |                  |                  |                   |
| 10.                         | Saya bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan                                       |                    |                   |                  |                  |                   |

## Lampiran 2. Jawaban Responden

| Beban Kerja (X1) |      |      |      |      |      |      |
|------------------|------|------|------|------|------|------|
| X1.1             | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 |
| 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4                | 5    | 5    | 3    | 5    | 1    | 5    |
| 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 4                | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 3                | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    |
| 4                | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 4    |
| 5                | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    |
| 3                | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 3    |
| 5                | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 5                | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    |
| 4                | 4    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    |
| 4                | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 4                | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 3                | 4    | 5    | 4    | 4    | 2    | 3    |
| 3                | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 2                | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 3                | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    |
| 3                | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 5                | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    |
| 4                | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 4                | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    |
| 4                | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    |
| 4                | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    |
| 3                | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 5    |
| 3                | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 3                | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 3                | 3    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    |
| 4                | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 4                | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 4                | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 5                | 5    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    |
| 5                | 4    | 3    | 5    | 3    | 1    | 5    |
| 4                | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4                | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 5                | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 4                | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 4                | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 4                | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |

| Stres Kerja (X2) |      |      |      |      |      |      |
|------------------|------|------|------|------|------|------|
| X2.1             | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 |
| 3                | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    |
| 5                | 3    | 4    | 2    | 1    | 3    | 5    |
| 4                | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 4                | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    |
| 3                | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 4                | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    |
| 3                | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 3                | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 2                | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 2                | 3    | 1    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 2                | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    |
| 2                | 2    | 1    | 1    | 1    | 3    | 3    |
| 1                | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |

| Kinerja (Y) |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| X3.1        | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | X3.7 | X3.8 | X3.9 | X3.10 |
| 4           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 5           | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 4           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 3           | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 4     |
| 3           | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4     |
| 4           | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3     |
| 4           | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4     |
| 4           | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3     |
| 4           | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 5           | 5    | 5    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5     |
| 4           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 5           | 5    | 5    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 5    | 5     |
| 4           | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4     |
| 3           | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3     |
| 4           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 4           | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4     |
| 4           | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4     |
| 3           | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 3           | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 4           | 5    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4     |
| 4           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 4           | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4     |
| 5           | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5     |
| 4           | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4     |
| 4           | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4     |
| 3           | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3     |
| 4           | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5     |
| 4           | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4     |
| 5           | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5     |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

### Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS

#### Case Processing Summary

|              | Cases |         |         |         |       |         |
|--------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
|              | Valid |         | Missing |         | Total |         |
|              | N     | Percent | N       | Percent | N     | Percent |
| Beban Kerja  | 63    | 100.0%  | 0       | 0.0%    | 63    | 100.0%  |
| Stress Kerja | 63    | 100.0%  | 0       | 0.0%    | 63    | 100.0%  |
| Kinerja      | 63    | 100.0%  | 0       | 0.0%    | 63    | 100.0%  |

#### Descriptives

|              |                                     | Statistic   | Std. Error |  |
|--------------|-------------------------------------|-------------|------------|--|
| Beban Kerja  | Mean                                | 27.1429     | .42566     |  |
|              | 95% Confidence Interval<br>for Mean | Lower Bound | 26.2920    |  |
|              |                                     | Upper Bound | 27.9937    |  |
|              | 5% Trimmed Mean                     | 27.3430     |            |  |
|              | Median                              | 28.0000     |            |  |
|              | Variance                            | 11.415      |            |  |
|              | Std. Deviation                      | 3.37857     |            |  |
|              | Minimum                             | 16.00       |            |  |
|              | Maximum                             | 35.00       |            |  |
|              | Range                               | 19.00       |            |  |
|              | Interquartile Range                 | 3.00        |            |  |
|              | Skewness                            | -.985       | .302       |  |
|              | Kurtosis                            | 1.630       | .595       |  |
| Stress Kerja | Mean                                | 14.8730     | .45284     |  |
|              | 95% Confidence Interval<br>for Mean | Lower Bound | 13.9678    |  |
|              |                                     | Upper Bound | 15.7782    |  |
|              | 5% Trimmed Mean                     | 14.7831     |            |  |
|              | Median                              | 14.0000     |            |  |
|              | Variance                            | 12.919      |            |  |
|              | Std. Deviation                      | 3.59431     |            |  |
|              | Minimum                             | 9.00        |            |  |

|         |                                     |             |         |        |
|---------|-------------------------------------|-------------|---------|--------|
|         | Maximum                             |             | 22.00   |        |
|         | Range                               |             | 13.00   |        |
|         | Interquartile Range                 |             | 6.00    |        |
|         | Skewness                            |             | .501    | .302   |
|         | Kurtosis                            |             | -.692   | .595   |
| Kinerja | Mean                                |             | 40.9683 | .55702 |
|         | 95% Confidence Interval<br>for Mean | Lower Bound | 39.8548 |        |
|         |                                     | Upper Bound | 42.0817 |        |
|         | 5% Trimmed Mean                     |             | 41.0582 |        |
|         | Median                              |             | 42.0000 |        |
|         | Variance                            |             | 19.547  |        |
|         | Std. Deviation                      |             | 4.42124 |        |
|         | Minimum                             |             | 30.00   |        |
|         | Maximum                             |             | 50.00   |        |
|         | Range                               |             | 20.00   |        |
|         | Interquartile Range                 |             | 6.00    |        |
|         | Skewness                            |             | -.448   | .302   |
|         | Kurtosis                            |             | -.054   | .595   |

### Tests of Normality

|              | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|--------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|              | Statistic                       | df | Sig. | Statistic    | df | Sig. |
| Beban Kerja  | .187                            | 63 | .000 | .926         | 63 | .001 |
| Stress Kerja | .137                            | 63 | .005 | .941         | 63 | .004 |
| Kinerja      | .128                            | 63 | .012 | .968         | 63 | .097 |

a. Lilliefors Significance Correction

### Statistics

|                |         | Beban Kerja | Stress Kerja | Kinerja |
|----------------|---------|-------------|--------------|---------|
| N              | Valid   | 63          | 63           | 63      |
|                | Missing | 0           | 0            | 0       |
| Mean           |         | 27.1429     | 14.8730      | 40.9683 |
| Std. Deviation |         | 3.37857     | 3.59431      | 4.42124 |
| Minimum        |         | 16.00       | 9.00         | 30.00   |
| Maximum        |         | 35.00       | 22.00        | 50.00   |

**Beban Kerja**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 16.00 | 1         | 1.6     | 1.6           | 1.6                |
|       | 19.00 | 2         | 3.2     | 3.2           | 4.8                |
|       | 20.00 | 1         | 1.6     | 1.6           | 6.3                |
|       | 22.00 | 1         | 1.6     | 1.6           | 7.9                |
|       | 23.00 | 4         | 6.3     | 6.3           | 14.3               |
|       | 24.00 | 3         | 4.8     | 4.8           | 19.0               |
|       | 25.00 | 3         | 4.8     | 4.8           | 23.8               |
|       | 26.00 | 6         | 9.5     | 9.5           | 33.3               |
|       | 27.00 | 5         | 7.9     | 7.9           | 41.3               |
|       | 28.00 | 14        | 22.2    | 22.2          | 63.5               |
|       | 29.00 | 10        | 15.9    | 15.9          | 79.4               |
|       | 30.00 | 6         | 9.5     | 9.5           | 88.9               |
|       | 31.00 | 5         | 7.9     | 7.9           | 96.8               |
|       | 32.00 | 1         | 1.6     | 1.6           | 98.4               |
|       | 35.00 | 1         | 1.6     | 1.6           | 100.0              |
|       | Total | 63        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Stress Kerja**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 9.00  | 2         | 3.2     | 3.2           | 3.2                |
|       | 10.00 | 2         | 3.2     | 3.2           | 6.3                |
|       | 11.00 | 9         | 14.3    | 14.3          | 20.6               |
|       | 12.00 | 6         | 9.5     | 9.5           | 30.2               |
|       | 13.00 | 6         | 9.5     | 9.5           | 39.7               |
|       | 14.00 | 9         | 14.3    | 14.3          | 54.0               |
|       | 15.00 | 7         | 11.1    | 11.1          | 65.1               |
|       | 16.00 | 2         | 3.2     | 3.2           | 68.3               |
|       | 17.00 | 4         | 6.3     | 6.3           | 74.6               |
|       | 18.00 | 5         | 7.9     | 7.9           | 82.5               |
|       | 19.00 | 2         | 3.2     | 3.2           | 85.7               |
|       | 20.00 | 2         | 3.2     | 3.2           | 88.9               |

|       |    |       |       |       |
|-------|----|-------|-------|-------|
| 21.00 | 3  | 4.8   | 4.8   | 93.7  |
| 22.00 | 4  | 6.3   | 6.3   | 100.0 |
| Total | 63 | 100.0 | 100.0 |       |

### Kinerja

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 30.00 | 1         | 1.6     | 1.6           | 1.6                |
| 31.00       | 1         | 1.6     | 1.6           | 3.2                |
| 32.00       | 1         | 1.6     | 1.6           | 4.8                |
| 33.00       | 2         | 3.2     | 3.2           | 7.9                |
| 35.00       | 3         | 4.8     | 4.8           | 12.7               |
| 36.00       | 3         | 4.8     | 4.8           | 17.5               |
| 37.00       | 4         | 6.3     | 6.3           | 23.8               |
| 38.00       | 1         | 1.6     | 1.6           | 25.4               |
| 39.00       | 2         | 3.2     | 3.2           | 28.6               |
| 40.00       | 10        | 15.9    | 15.9          | 44.4               |
| 41.00       | 2         | 3.2     | 3.2           | 47.6               |
| 42.00       | 7         | 11.1    | 11.1          | 58.7               |
| 43.00       | 5         | 7.9     | 7.9           | 66.7               |
| 44.00       | 8         | 12.7    | 12.7          | 79.4               |
| 45.00       | 7         | 11.1    | 11.1          | 90.5               |
| 46.00       | 2         | 3.2     | 3.2           | 93.7               |
| 47.00       | 1         | 1.6     | 1.6           | 95.2               |
| 48.00       | 1         | 1.6     | 1.6           | 96.8               |
| 50.00       | 2         | 3.2     | 3.2           | 100.0              |
| Total       | 63        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Regression

#### Descriptive Statistics

|             | Mean    | Std. Deviation | N  |
|-------------|---------|----------------|----|
| Kinerja     | 40.9683 | 4.42124        | 63 |
| Stres Kerja | 14.8730 | 3.59431        | 63 |
| Beban Kerja | 27.1429 | 3.37857        | 63 |

### Correlations

|                     |             | Kinerja | Stres Kerja | Beban Kerja |
|---------------------|-------------|---------|-------------|-------------|
| Pearson Correlation | Kinerja     | 1.000   | -.388       | .367        |
|                     | Stres Kerja | -.388   | 1.000       | -.315       |
|                     | Beban Kerja | .367    | -.315       | 1.000       |
| Sig. (1-tailed)     | Kinerja     | .       | .001        | .002        |
|                     | Stres Kerja | .001    | .           | .006        |
|                     | Beban Kerja | .002    | .006        | .           |
| N                   | Kinerja     | 63      | 63          | 63          |
|                     | Stres Kerja | 63      | 63          | 63          |
|                     | Beban Kerja | 63      | 63          | 63          |

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                     | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | Beban Kerja, Stres Kerja <sup>b</sup> |                   | Enter  |

- a. Dependent Variable: Kinerja  
 b. All requested variables entered.

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1     | .466 <sup>a</sup> | .217     | .191              | 3.97603                    | .217              | 8.331    | 2   | 60  | .001          |

- a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Stres Kerja

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 263.409        | 2  | 131.705     | 8.331 | .001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 948.527        | 60 | 15.809      |       |                   |
|       | Total      | 1211.937       | 62 |             |       |                   |

- a. Dependent Variable: Kinerja  
 b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Stres Kerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | 95.0% Confidence Interval for B |             |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|---------------------------------|-------------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Lower Bound                     | Upper Bound |
| 1 (Constant) | 36.826                      | 5.411      |                           | 6.806  | .000 | 26.002                          | 47.650      |
| Stres Kerja  | -.372                       | .148       | -.302                     | -2.512 | .015 | -.668                           | -.076       |
| Beban Kerja  | .356                        | .157       | .272                      | 2.263  | .027 | .041                            | .671        |

a. Dependent Variable: Kinerja

## Lampiran 4. Jurnal Bimbingan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI**

Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

**IDENTITAS MAHASISWA:**

NIM : 19510007  
 Nama : Anjar Bagus Nur Rohmat  
 Fakultas : Ekonomi  
 Program Studi : Manajemen  
 Dosen Pembimbing : Dr. Fauzan Almanshur, ST., MM  
 Judul Skripsi : **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MARTADINATA MALANG**

**JURNAL BIMBINGAN :**

| No | Tanggal          | Deskripsi                      | Tahun Akademik   | Status          |
|----|------------------|--------------------------------|------------------|-----------------|
| 1  | 11 November 2022 | Bimbingan Otlime Skripsi       | Ganjil 2022/2023 | Sudah Dikoreksi |
| 2  | 18 November 2022 | Revisi Bab 1 2 3               | Ganjil 2022/2023 | Sudah Dikoreksi |
| 3  | 17 Februari 2023 | Revisi Bab 1 2 3               | Genap 2022/2023  | Sudah Dikoreksi |
| 4  | 24 Februari 2023 | Revisi Proposal Skripsi        | Genap 2022/2023  | Sudah Dikoreksi |
| 5  | 17 Maret 2023    | ACC Proposal Skripsi           | Genap 2022/2023  | Sudah Dikoreksi |
| 6  | 5 April 2023     | Ujian Seminar Proposal         | Genap 2022/2023  | Sudah Dikoreksi |
| 7  | 25 April 2023    | Bimbingan Kuesioner Penelitian | Genap 2022/2023  | Sudah Dikoreksi |
| 8  | 14 Juni 2023     | Revisi Bab 4 & 5               | Genap 2022/2023  | Sudah Dikoreksi |
| 9  | 14 Juni 2023     | ACC Keseluruhan                | Genap 2022/2023  | Sudah Dikoreksi |

Malang, 14 Juni 2023

Dosen Pembimbing



**Dr. Fauzan Almanshur, ST., MM**

## Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Plagiarisme



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI**

Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

---

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M  
NIP : 198710022015032004  
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Anjar Bagus Nur Rohmat  
NIM : 19510007  
Konsentrasi : Manajemen SDM  
Judul Skripsi : **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MARTADINATA MALANG**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

| SIMILARTY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATION | STUDENT PAPER |
|-----------------|------------------|-------------|---------------|
| <b>13%</b>      | <b>14%</b>       | <b>6%</b>   | <b>4%</b>     |

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 Juni 2023

UP2M



Puji Endah Purnamasari, M.M

## Lampiran 6. Biodata Peneliti

### BIODATA PENELITI

Nama : Anjar Bagus Nur Rohmat

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 25 Desember 2000

Alamat : Dsn. Kenjoro Ds. Windurejo Kec. Kutorejo Kab. Mojokerto

E-mail : [bagusnr125@gmail.com](mailto:bagusnr125@gmail.com)

No. Telepon : 085649933901



### Pendidikan Formal

2005 – 2007 : TK Dharma Wanita Wonodadi

2007 – 2013 : SDN Windurejo I

2013 – 2016 : MTs Miftahul Qulub Tawar Gondang Mojokerto

2016 – 2019 : MAN 4 Jombang

2019 – 2023 : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

### Pendidikan Non Formal

2013 – 2016 : Pondok Pesantren Miftahul Qulub Tawar Gondang Mojokerto

2016 – 2019 : Pondok Pesantren Mamba'ul Ma'arif Denanyar Jombang

2019 – 2020 : Ma'had Sunan Ampel Al-Aly Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

2021 – 2023 : Ma'had Al-Jami'ah Al-Aly Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

**Lampiran 6. Dokumentasi**