

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Universitas Brawijaya

Disusun Oleh:

Monica Nugraha Setiawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

Dosen Pembimbing:

Noermijati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

ABSTRACT

This study aims to analyse the effect of job stress on job satisfaction and employee performance at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Branch of Brawijaya University. This explanatory research explains the relation between variables. Using census sampling, all 88 members of the population were selected as the sample. The data of this study was collected through Likert-scale questionnaires and was analysed using descriptive and path analysis in IBM SPSS Statistics 21. The results showed that (1) job stress has a significant effect on job satisfaction; (2) job stress does not have a significant effect on employee performance; (3) job satisfaction has a significant effect on employee performance; and (4) job stress has a significant effect on employee performance through job satisfaction.

Keywords: job stress, job satisfaction, employee performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Universitas Brawijaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Metode sampling yang digunakan adalah *sample* sensus dengan menggunakan seluruh anggota populasi yang berjumlah 88 orang. Proses pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert. Metode analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis jalur menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) stres kerja berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja (2) stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (3) kepuasan kerja berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan (4) stres kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Kata Kunci: stres kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan

Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan motor penggerak utama dalam sebuah perusahaan. Tanpa keberadaan SDM, maka modal yang sudah dimiliki oleh perusahaan tidak akan berfungsi sebagaimana mestinya. Proses manajemen SDM pun menjadi perhatian khusus bagi perusahaan. Menurut Dessler (2013), manajemen SDM merupakan segala proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan. Proses di dalam manajemen SDM ini meliputi rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan karyawan, perencanaan karier, hingga penilaian kinerja.

Karyawan bukan hanya akan mengalami proses dalam manajemen SDM, tetapi juga dinamika dalam dunia kerja yang meliputi perubahan, tuntutan, serta risiko dalam pekerjaan. Selain itu, perkembangan pesat secara global juga menambah tuntutan bagi seorang karyawan agar terus berkembang. Berbagai macam tekanan

ini dapat menimbulkan stres kerja pada diri setiap karyawan. Menurut Rivai dan Deddy (2010), stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang timbul karena ketidakmampuan karyawan menghadapi perubahan pada lingkungan pekerjaan. Karyawan yang mengalami stres kerja dapat mengalami masalah pada kesehatan, kondisi psikologis, serta masalah menurunnya kinerja karyawan dan meningkatnya ketidakpuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja sendiri merupakan hal yang individual. Robbins (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja juga didefinisikan sebagai suatu cara pandangan seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif, tentang pekerjaannya (Siagian, 2014). Implikasi dari kepuasan kerja karyawan berhubungan langsung dengan produktivitas karyawan, tingkat kehadiran di tempat kerja, dan

tingkat keluar masuk karyawan (Tampubolon, 2012). Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan bersikap sebaliknya. Salah satu respons dari ketidakpuasan adalah adanya pengabaian (Robbins, 2015), dimana karyawan akan membiarkan kondisi diri memburuk, dan dapat mempengaruhi upaya kerja serta tingkat kesalahan yang dilakukan. Hal ini akan berakibat terhadap kinerja karyawan tersebut.

Kinerja karyawan berkaitan dengan hasil kerja yang telah dilakukan oleh karyawan dalam periode tertentu. Menurut Suntoro dalam Tika (2008), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut T. Hani Handoko (2008) kinerja karyawan tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek-aspek ekonomis, dan teknis serta perilaku

lainnya. Kondisi karyawan yang mengalami stres kerja akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Menurut Robbins dan Judge (2015) stres kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan U-terbalik. Pola U-terbalik menggambarkan reaksi terhadap stres sepanjang waktu, dan terhadap perubahan intensitas stres.

Fenomena stres kerja dapat terjadi pada semua sektor yang ada dalam dunia kerja, termasuk juga dalam dunia perbankan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan ke dalam masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank tidak akan lepas dari SDM yang bekerja.

Target serta tuntutan pekerjaan dalam dunia perbankan membuat karyawan bank merasakan stres yang cukup tinggi. Fakta ini ditemukan Yayasan Lembaga Konsumen

Indonesia (YLKI) dalam riset keluhan konsumen terhadap jasa keuangan pada tahun 2014. Tingkat stres yang tinggi ini membuat karyawan bank, khususnya dalam bidang *marketing*, menjadi saling sikut untuk mencapai target. *UNI Global Union* yang berbasis di Swiss juga pernah mengeluarkan studi serupa dengan judul *The Banking: The Human Crisis*. Studi ini menjelaskan bahwa lebih dari 80% perusahaan perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan karyawannya, yang merupakan salah satu dampak dari stres kerja. Selain itu, karyawan juga harus menghadapi berbagai macam keluhan nasabah setiap harinya.

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) merupakan salah satu bank yang berada di bawah Kementerian BUMN. BNI didirikan pada 5 Juli 1946 sebagai Bank Sentral. Saat ini, BNI telah memiliki ratusan cabang di seluruh Indonesia hingga luar negeri. Salah satunya adalah BNI Cabang Universitas Brawijaya Malang. BNI memiliki visi untuk menjadi lembaga keuangan yang

unggul dalam layanan dan kinerja. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan membawa arus persaingan tidak hanya lagi berfokus pada *price competition* dan bunga saja, melainkan juga pada *non-price competition* (Rahmawati, 2008). Agar dapat mewujudkan visinya, maka peningkatan kualitas layanan harus selalu dilakukan oleh BNI. Peningkatan layanan ini tentunya dimulai dari SDM yang bekerja. Berdasarkan fenomena tersebut, karyawan bank rentan dalam mengalami stres kerja, maka pihak BNI harus memperhatikan faktor stres tersebut.

Fenomena pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja saling berkaitan erat di BNI Cabang Universitas Brawijaya. Karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya sendiri menerima target dalam pekerjaannya. Target serta tugas yang diberikan seringkali menjadi menumpuk, karena *deadline* yang berdekatan. Hal ini sering membuat karyawan menjadi merasa tertekan, dan dapat mempengaruhi kepuasan serta kinerjanya. Berdasarkan hasil survey

yang telah dilakukan oleh *website* Jobplanet pada tahun 2016, tingkat kepuasan karyawan BNI terhadap manajemen perusahaan secara umum berada pada rating 3,4; yang berarti tingkat kepuasan karyawan telah berada pada posisi di atas rata-rata (dengan penilaian *rating* 1 – 5). Karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya sendiri merasakan kepuasan dalam bekerja setelah berhasil mencapai target yang diberikan. Tentunya hal ini turut mempengaruhi tingkat kinerja para karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul **“PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG UNIVERSITAS BRAWIJAYA”**

Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja

karyawan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya?

2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya?
3. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya.
2. Menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Negara

Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya.

3. Menjelaskan pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya.
4. Menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, saran, dan masukan dalam bidang manajemen SDM, khususnya yang berkaitan dengan stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan pada karyawan pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Brawijaya.
2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti dapat mendapatkan pengetahuan dan pengalaman serta mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah.

Landasan Teori

Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Jika sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stress (Siagian, 2014).

Menurut Robbins dan Judge (2008) ada tiga kategori yang menjadi pemicu stres, yaitu:

1. Faktor-faktor Lingkungan

Ketidakpastian dalam sebuah lingkungan dapat memengaruhi tingkat stres para karyawan dalam organisasi.

Perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis akan menyebabkan ketidakpastian dalam bidang ekonomi yang membuat orang merasa cemas dengan keberlangsungan pekerjaan. Selain ekonomi, kondisi politik yang tidak stabil atau berubah menyebabkan masyarakat menjadi stres. Perubahan dalam bidang teknologi menjadi faktor ketiga dalam lingkungan yang menyebabkan stres.

2. Faktor-faktor Organisasional

Faktor-faktor dalam organisasional ini dibagi menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antarpribadi. Tuntutan tugas merupakan faktor yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkannya dalam organisasi. Terakhir, tuntutan antarpribadi, yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

3. Faktor-faktor Pribadi

Faktor-faktor yang menyangkut masalah keluarga, ekonomi, pribadi serta kepribadian dan karakter yang

melekat dalam diri seseorang, dapat terbawa ke dunia kerja.

Kepuasan Kerja

Robbins (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya.

Luthans (2006) menjelaskan enam dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain:

a. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan kerja bersumber dari pekerjaan itu sendiri. Karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja.

b. Gaji

Gaji merupakan upah yang diterima oleh karyawan dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai sesuatu yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain yang ada dalam organisasi. Semakin banyak yang didapatkan dari pekerjaan dibandingkan dengan yang diharapkan maka tingkat kepuasan semakin tinggi.

c. Supervisi (pengawasan)

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis serta dukungan perilaku.

d. Kelompok kerja

Rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang sederhana pada karyawan secara individu.

e. Kesempatan promosi

Kesempatan promosi merupakan kesempatan untuk maju dalam organisasi. Kesempatan yang dimaksud disini adalah untuk mengembangkan diri, memperluas pengalaman kerja, dan naik jabatan.

f. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang baik (lingkungan yang bersih dan menarik) dapat membuat individu lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kondisi kerja yang buruk (lingkungan bising atau udara panas) dapat membuat individu kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja Karyawan

Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standard

yang ditetapkan (Dessler, 2000). Mathis dan Jackson (2006) menjelaskan bahwa kinerja merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan karyawan dalam perusahaan.

Robbins (2015) menjelaskan lima indikator kinerja karyawan, antara lain:

1. Kualitas

Kualitas pekerjaan karyawan diukur dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan.

2. Kuantitas

Kinerja diukur dari jumlah yang dihasilkan (dalam jumlah unit) serta jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas yang diselesaikan pada waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

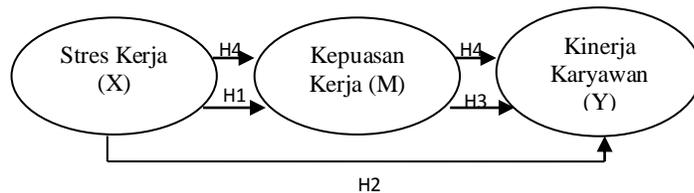
4. Efektivitas

Penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) yang dimaksimalkan untuk meningkatkan hasil dari setiap unit.

5. Kemandirian

Tingkat dimana karyawan memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap kantor.

Hipotesis



H1: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

H2: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

H3: Kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

H4: Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah *explanatory research*.

Lokasi dan Periode Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Bank Negara Indonesia (Persero) TBK

Cabang Universitas Brawijaya yang berada di Jalan Veteran no 16, Malang. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juni - Juli 2018.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan karyawan tetap Bank Negara Indonesia (Persero) TBK cabang Universitas Brawijaya Malang yang memiliki masa kerja di atas satu tahun dengan jumlah 88 orang.

Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Kuesioner dibagikan kepada seluruh responden.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, proses wawancara akan dilakukan untuk melengkapi informasi lebih lanjut mengenai stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan ketika dibutuhkan.

Metode Analisis Data

Untuk analisis data, penelitian ini akan menggunakan metode

deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini juga menggunakan metode analisis jalur atau *path analysis*, yakni analisis yang digunakan ketika berhadapan dengan masalah hubungan sebab akibat (Muhidin, 2006).

Hasil Penelitian

Hasil penyebaran 88 kuesioner diperoleh gambaran responden sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	38	43,1%
2.	Perempuan	50	56,9%
No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	20-25	16	19%
2.	> 25-35	40	45%
3.	> 35-45	32	36%
4.	> 45	0	0%
No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1.	SMA/Sederajat	3	3,4%
2.	Diploma	1	1,2%
3.	S1	83	94,3%
4.	S2	1	1,1%
No.	Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase
1.	< 5 th	29	33%
2.	5 – 10 th	37	42%
3.	> 10 th	22	25%

Sumber: Data primer diolah, 2018.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pengaruh Variabel	Pengaruh Kausal		T Hitung	Sig t	Ket
	Langsung	Tdk langsung (Melalui Z)			
X → M	-0,401	-	-4,055	0,000	Signifikan
X → Y	0,169	-	1,528	0,130	Tdk Signifikan
Z → Y	0,388	-	3,507	0,001	Signifikan
X → M → Y	-	(-0,401 x 0,388) = -0,1555	-	-	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2018.

Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

a. Hipotesis 1

Hasil uji statistik menunjukkan koefisien beta yang diperoleh adalah sebesar -0,401. Sedangkan nilai hasil uji t hitung yang diperoleh sebesar -4,055 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai hasil uji t hitung yang diperoleh (-4,055) lebih besar dari nilai t tabel (1,662) dan nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hasil uji statistik ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (M).

b. Hipotesis 2

Uji statistik yang dilakukan menghasilkan koefisien beta sebesar 0,169. Lalu, nilai hasil uji t hitung

yang diperoleh adalah sebesar 1,528 dengan nilai signifikan 0,130. Nilai hasil uji t hitung ini lebih kecil dari t tabel ($1,528 < 1,662$). Sementara nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dari $\alpha = 0,1$. Hasil uji statistik ini menunjukkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

c. Hipotesis 3

Uji hipotesis yang dilakukan melalui analisis jalur menghasilkan nilai koefisien beta sebesar 0,388 dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai hasil uji t hitung yang diperoleh sebesar 3,507. Hasil uji t hitung ini lebih besar dari nilai t tabel ($3,507 > 1,662$) dan nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hasil uji statistik ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, kepuasan kerja (M) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

d. Hipotesis 4

Nilai pengaruh tidak langsung antara stres kerja (X) dengan kinerja karyawan (Y) melalui kepuasan kerja (M) diperoleh dari hasil kali antara

pengaruh stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (M) dan pengaruh kepuasan kerja (M) terhadap kinerja karyawan (Y). Kemudian didapatkan pengaruh tidak langsung sebagai berikut:

$$-0,401 \times 0,388 = -0,1555$$

Maka dengan demikian, H_4 diterima yang berarti stres kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) melalui kepuasan kerja (M) dengan nilai pengaruh sebesar -0,1555.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Pengujian hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya Malang. Artinya tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dirasakan. Kondisi stres kerja yang tidak terlalu tinggi dapat diantisipasi dengan melakukan pekerjaan dengan lebih baik, sehingga karyawan merasa puas dengan hasil yang sudah didapatkan. Berdasarkan

hasil wawancara dengan salah satu karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya, rasa puas dalam bekerja banyak didapatkan dari pencapaian target yang diberikan. Dalam pekerjaan, karyawan diberikan target yang cukup besar khususnya pada bagian kredit. Ketika karyawan berhasil mencapai target yang diberikan, maka kepuasan yang tinggi juga didapatkan.

2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang tidak signifikan ini disebabkan karena BNI Cabang Universitas Brawijaya telah mampu mengelola stres kerja dengan baik. Hal ini terbukti pada tingkat stres kerja yang masuk kategori cukup. Biasanya untuk menangani stres kerja, pihak manajemen melakukan *sharing* terkait pekerjaan dengan karyawan. Selain itu, mayoritas dari responden menyatakan bahwa lingkungan kerja yang dimiliki sudah aman dan nyaman. Lingkungan kerja ini akan sangat mendukung karyawan meningkatkan

kinerjanya. Menurut salah satu karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya, lingkungan kerja yang ada memang sudah aman dan nyaman. Tetapi ruang gerak untuk karyawan masih kurang leluasa, karena luas bangunan yang tidak bertambah sementara jumlah karyawan semakin banyak.

Tingkat kinerja karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya masih berada pada tingkat yang cukup. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya, tingkat kinerja yang masih tergolong cukup ini turut dipengaruhi dengan tingkat gaji serta kompensasi yang diterima. Sistem penggajian yang diberikan seluruhnya ditentukan oleh pusat, sedangkan untuk kompensasi berupa cuti tidak selalu diberikan kepada karyawan khususnya menjelang akhir tahun.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis yang ketiga menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, tingkat kepuasan kerja yang dirasakan

karyawan akan berpengaruh terhadap tingkat kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari hasil analisis deskriptif kuesioner variabel kepuasan kerja, indikator yang memiliki rata-rata paling tinggi adalah kondisi kerja. Item yang ada di dalam indikator kondisi kerja adalah lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya telah mendapatkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Lingkungan yang aman serta nyaman dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan .

4. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Pengujian hipotesis yang keempat menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa, ketika tingkat stres kerja meningkat dan mempengaruhi kinerja BNI Cabang Universitas Brawijaya, kepuasan kerja yang dirasakan dapat mengatasi hal tersebut. Karena stres kerja yang ada

membuat karyawan untuk lebih terpacu dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga mampu merasa puas dalam bekerja. Karyawan pada BNI Cabang Universitas Brawijaya cenderung merasa puas ketika berhasil mencapai target besar yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Contohnya pada karyawan di bagian kredit, jika berhasil mencapai target kredit yang diberikan, maka kepuasan kerja juga semakin meningkat.

Karyawan BNI Cabang Universitas Brawijaya merasa puas dalam bekerja ketika berhasil memecahkan permasalahan atau mencapai target dalam bekerja. Meskipun bebannya bertambah dan membuat karyawan merasa tertekan, tetapi kepuasan dan kinerja yang baik akan berhasil dicapai setelah karyawan berhasil menyelesaikan pekerjaan.

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti, semakin tinggi tingkat stres kerja maka tingkat kepuasan kerja

karyawan juga akan semakin meningkat.

2. Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti kepuasan kerja yang tinggi akan diikuti dengan tingkat kinerja yang juga tinggi.
4. Stres kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti, semakin tinggi tingkat stres kerja maka akan semakin tinggi juga tingkat kinerja, diikuti dengan tingkat kepuasan kerja yang juga tinggi.

Saran

1. Bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Universitas Brawijaya Malang:

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator faktor lingkungan seperti persaingan dalam dunia bisnis, kondisi dunia politik, serta inovasi teknologi yang dapat menggantikan peran manusia memiliki nilai rata-rata paling tinggi. Karyawan masih merasa tertekan karena faktor lingkungan tersebut. Untuk itu, perusahaan dapat melakukan *sharing* dengan karyawan sehubungan dengan hal ini. Selama ini, *sharing* telah dilakukan oleh pihak manajemen dengan karyawan yang merasa kesulitan dalam pekerjaan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan atau seminar terkait teknologi agar karyawan tidak merasa ketinggalan dengan perkembangan yang terjadi saat ini.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kondisi kerja memiliki rata-rata paling tinggi. Perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan dan

meningkatkan kondisi kerja yang nyaman agar kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tetap konsisten. Lingkungan kerja dapat diperluas agar dapat memberikan ruang gerak yang lebih nyaman bagi karyawan.

- c. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan dengan meningkatkan tingkat gaji sesuai dengan beban kerja serta kebutuhan dasar yang dimiliki oleh karyawan. Selain itu, pemberian bonus dan izin cuti juga bisa dilakukan kepada karyawan yang berhasil mencapai target yang sudah ditentukan.
- d. Perusahaan dapat melakukan sosialisasi mengenai pengembangan karier dalam pekerjaan agar karyawan lebih terpacu dan termotivasi dalam meningkatkan kinerja di dalam perusahaan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk meneliti variabel

independen selain stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel motivasi kerja. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode dan objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abualrub, Raeda Fawzi, 2004. 'Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses', *Journal of Nursing Scholarship*, Volume 36, Issues 1, pp 73-78.
- Adawiyah, Robiatul, 2015, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Bank Tabungan Negara Syariah Malang', Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang. (dalam negeri)
- Ahsan, Nilufar., Abdullah, Zaini., Fie, David Yong Gun., Alam, Syed Shah. 2009. 'A Study of Job Stress on Job Satisfaction Among University Staff in Malaysia: Empirical Study', *European Journal of Social Sciences*, Volume 8, Number 1, pp 121-131.
- Alvionita, Rima. 2016, 'Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perkantoran Terpadu Kota Malang)',

- Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Arikunto, S., 2002, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- BNI, 2018, *Tentang BNI*, diakses pada 12 Agustus 2018, <http://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>.
- Dessler, Garry, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi tigabelas, Salemba Empat, Jakarta.
- Dewi, C. N. C., Bagia, I Wayan., Susila, Gede P. A. J., 2014, 'Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara', *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, Volume 2, pp 1-9.
- Fauji, Husni, 2013, 'Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan', Skripsi, Universitas Pasundan, Bandung.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Gitosudarmo, Indriyo & Sudita, I Nyoman, 2000, *Perilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama, Erlangga, Jogjakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2001, *Metodologi Research Jilid III*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 2008, *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Handoyo, Seger, 2001, Stres Pada Masyarakat Surabaya, *Jurnal Insan Media Psikologi Universitas Airlangga Surabaya*, Volume 3, pp 61-74.
- Hasibuan, Malayu P., 2011, *Dasar-dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu P., 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Karambut, Christien A., Afnan T., Eka, dan Noermijati, 2012, Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang), *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 10 No 3, pp 655 – 668.
- Klasika Kompas, 2014, Tinggi, Tingkat Stres Karyawan Bank, diakses pada 6 November 2018, <https://klasika.kompas.id/tinggi-tingkat-stres-karyawan-bank>.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H., 2006, *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Dian

- Angelia, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT Remaja Ros Dakarya, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT Remaja Ros Dakarya, Bandung.
- Nazir, Moch, 2003, *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nuryana W., dan Noermijati, 2011, Peranan Karakteristik Individu dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Anggota Kepolisian Resor Malang, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 9, No 2, pp 309 – 319.
- Rahmawati, Siti, 2008, Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Bogor, *Jurnal Manajemen IPB*, Vol 1 No 1, pp 111-122.
- Republik Indonesia, 1992, Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Retyaningtyas, Dwi, 2005, Hubungan Antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja di Bagian Linting Rokok PT. Genteng Gotri, Semarang, Jurnal.
- Rivai, V., Sagala, E. J., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Rivai, Veitzal dan Deddy Mulyadi, 2010, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Riza, Maulana M., dan Noermijati, 2016, Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada RS Wijaya Kusuma Kab. Lumajang Jawa Timur), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Volume 3 No. 2, pp 1-16.
- Robbins, Stephen P. dan Timoty A. Judge, 2006, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timoty A. Judge, 2008, *Perilaku Organisasi*, Edisi duabelas, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timoty A. Judge, 2015, *Perilaku Organisasi*, Edisi enambelas, Salemba Empat, Jakarta.
- Savira, H., Noermijati, dan Djumahir, 2014, Pengaruh Stres Kerja dan Locus of Control Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bagian Layanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Malang, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 12 No 1, pp 54 – 60.
- Sekaran, Uma, 2009, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

- Siagian, Sondang P, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Poltak, 2014, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Graha Ilmu Mardiasmo, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2011, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Somantri, Ating dan Muhidin, Sambah Ali, 2006, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, Penerbit Pustaka Setia, Bandung.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, Edy, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Susilawati, Endang, 2013, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PDAM Kabupaten Buton', Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Makassar. (dalam negeri)
- Tampubolon, Manahan, 2012, *Perilaku Organisasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tempo.co, 2014, *Tingkat Stres Karyawan Bank Tinggi*, Tempo, diakses pada 6 November 2018, <https://bisnis.tempo.co/read/582224/tingkat-stres-karyawan-bank-tinggi>.
- Tika, Moh. Pabundu, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tunjungsari, Peni, 2011, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung', *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia*, Volume 1. No 1. pp 1-14.
- Wirawan, 2009, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Zulganef, 2013, *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.