



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR  
CABANG WILAYAH PONDOK INDAH**

SKRIPSI

Ghifary Ahmad Ramadhan

1602025251

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR  
CABANG WILAYAH PONDOK INDAH**

SKRIPSI

Ghifary Ahmad Ramadhan

1602025251

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2020

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG WILAYAH PONDOK INDAH”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya.

Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, <sup>27</sup>Agustus 2020  
Yang Menyatakan



(Ghifary Ahmad Ramadhan)

NIM 1602025192

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**JUDUL** : **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG WILAYAH PONDOK INDAH**


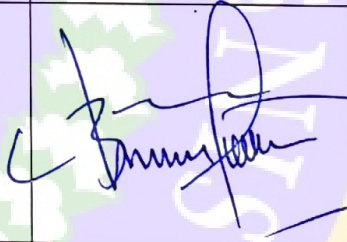
**NAMA** : **GHIFARY AHMAD RAMADHAN**

**NIM** : **1602025251**

**PROGRAM STUDI** : **MANAJEMEN**

**TAHUN AKADEMIK** : **2019/2020**


Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Dr. Asep Sutarman, SE., MM	
Pembimbing II	Emaridial Ulza, S.E., M.A.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

  
Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul :

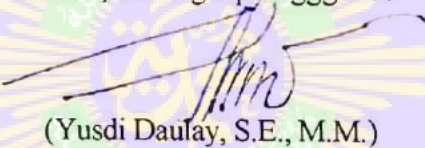
### **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG WILAYAH PONDOK INDAH**

Yang disusun oleh :  
Ghifary Ahmad Ramadhan  
1602025251

telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu  
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA  
Pada tanggal : 27 Agustus 2020

#### **Tim Penguji**

Ketua, merangkap anggota :



(Yusdi Daulay, S.E., M.M.)

Sekretaris, merangkap anggota :



(Edi Setiawan, S.E., M.M.)

Anggota :



(Dr. Asep Sutarman, MBA.)

#### **Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA



(Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M.)



(Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.)

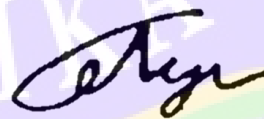
**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghifary Ahmad Ramadhan  
NIM : 1602025251  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG WILAYAH PONDOK INDAH”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 27 Agustus 2020  
Yang menyatakan



(Ghifary Ahmad Ramadhan)

## ABSTRAK

Ghifary Ahmad Ramadhan (1602025251)

### **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG WILAYAH PONDOK INDAH.**

*Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel yang diteliti, yakni antara Beban Kerja, Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini menggunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap dan bakti PT Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah selama empat bulan yang berjumlah 50 orang. Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan sampel jenuh dengan sampel berjumlah 50 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala likert. Teknik pengolahan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, analisis linier berganda, uji asumsi klasik, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Kemudian data diproses menggunakan analisis regresi linier berganda dengan diolah menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian dengan taraf signifikansi 5% menemukan bahwa: (1) Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, (2) Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dan (3) Beban Kerja dan Stres Kerja secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan.

## **ABSTRACT**

**Ghifary Ahmad Ramadhan (1602025251)**

### **THE EFFECT OF WORKLOAD AND WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT BANK CENTRAL ASIA BRANCH OFFICE OF PONDOK INDAH.**

*The Thesis of Degree Program. Management Study Program. Faculty of Economics and Business Muhammadiyah University Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

*The purpose of this study was to determine the effect of each variable studied, namely between Workload and Work Stress on Employee Performance. This research uses survey method. The population in this study are permanent employees of PT Bank Central Asia Branch Office Of Pondok Indah for four months totaling 50 people. The sample selection technique is done by saturating the sample with a sample of 50 people as respondents. Data collection techniques using a questionnaire and measurement using a Likert scale. Data analysis processing techniques used are descriptive analysis, data quality test, multiple linear analysis, classic assumption test, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing. Then the data is processed using multiple linear regression analysis and processed using SPSS 23. The results of research with a significance level of 5% found that: (1) Workload has a positive and significant effect on Employee Performance, (2) Work Stress has a positive and significant effect on Employee Performance, and (3) Workload and Work Stress jointly influential and significant on Employee Performance.*

*Keywords: Workload, Work Stress and Employee Performance.*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa pula tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan para pengikut beliau sampai akhir zaman.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih Kepada Bapak Rudy Yusup dan Ibu Puji Binarti selaku orang tua yang selalu memberikan doa, nasihat, semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah”. Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr.Nuryadi Wijiharjono, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Dr.Zulpahmi, SE, M. Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak Dr.Sunarta SE, M. Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA.
5. Bapak Tohirin SH.I, M.Pd.I., selaku Wakil Dekan III dan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E,MM selaku ketua program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak Dr. Asep Sutarman, SE., MM., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Emariadial Ulza, SE., MA., selaku dosen Pembimbing II yang telah

memberikan bimbingan dan arahan membantu dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

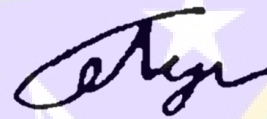
8. Kedua Orang tua dan Amanda yang telah memberi doa serta dukungan moril maupun materil.
9. Ibu Desilia, Ibu Yuni, Bpk Jopie, Ibu Dewi dan rekan-rekan yang tak mungkin disebut satu persatu, yang bermurah hati menyediakan waktu untuk memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan penulis serta memberikan ilmu, pengalaman dan membantu mengarahkan penulis.
10. Semua sahabat dan teman-teman mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Dan semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan atas kebaikan mereka yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan yang tidak disadari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Jakarta, 27 Agustus 2020

Penulis



Ghifary Ahmad Ramadhan

(1602025251)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	8
1.2.3 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Telaah Pustaka .....	24
2.2.1 Kinerja Karyawan.....	24
2.2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	24
2.2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja .....	26
2.2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja .....	27
2.2.1.4 Jenis Penilaian Kinerja .....	28
2.2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	28

2.2.1.6	<i>Faktor yang di pengaruhi</i> .....	30
2.2.1.7	<i>Dimensi-dimensi Kinerja</i> .....	30
2.2.1.8	<i>Indikator Kinerja</i> .....	31
2.2.2	<i>Beban Kerja</i> .....	33
2.2.2.1	<i>Pengertian Beban Kerja</i> .....	33
2.2.2.2	<i>Faktor yang Menyebabkan Beban Kerja</i> .....	34
2.2.2.3	<i>Dimensi dan Indikator Beban Kerja</i> .....	35
2.2.2.4	<i>Pengukuran Beban Kerja</i> .....	36
2.2.2.6	<i>Manfaat Pengukuran Beban Kerja</i> .....	37
2.2.3	<i>Stres Kerja</i> .....	38
2.2.3.1	<i>Pengertian Stres Kerja</i> .....	38
2.2.3.2	<i>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress</i> .....	39
2.2.3.3	<i>Dimensi dan Indikator Stres Kerja</i> .....	39
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i> .....	40
2.3.1	<i>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</i> .....	40
2.3.3	<i>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</i> .....	41
2.3.4	<i>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</i> .....	41
2.4	<i>Rumusan Hipotesis</i> .....	44
	<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
3.1	<i>Metode Penelitian</i> .....	48
3.2	<i>Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian</i> .....	48
3.2.1	<i>Definisi Variabel Penelitian</i> .....	48
3.2.2	<i>Operasionalisasi Variabel Penelitian</i> .....	50
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i> .....	51
3.3.1	<i>Populasi</i> .....	51
3.3.2	<i>Sampel</i> .....	52
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	53
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i> .....	53
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	53
3.5	<i>Teknik Pengolahan dan Analisis Data</i> .....	54
3.5.1	<i>Teknik Pengolahan</i> .....	54

3.5.2 Uji Kualitas Data.....	54
3.5.2.1 Uji Validitas.....	55
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	56
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	56
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
3.5.5 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.5.5.1 Uji Normalitas.....	59
3.5.5.2 Uji Multikolinearitas.....	60
3.5.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	60
3.5.5.4 Uji Autokorelasi.....	61
3.5.6 Analisis Koefisien Korelasi .....	62
3.5.6.1 Analisis Korelasi Parsial .....	62
3.5.6.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	63
3.5.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	64
3.5.8 Uji Hipotesis.....	64
3.5.8.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	64
3.5.8.2 Uji Serentak (Uji Statistik F).....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	66
4.1.1 Lokasi Penelitian .....	66
4.1.2 Sejarah Perusahaan.....	66
4.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Central Asia Tbk .....	67
4.1.3.1 Visi Perusahaan.....	67
4.1.3.2 Misi Perusahaan.....	67
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan .....	68
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	68
4.2.1.1 Karakteristik responden.....	68
4.2.1.2 Analisis Variabel .....	71
4.2.1.2.1 Beban Kerja (X1) .....	71
4.2.1.2.2 Stres Kerja .....	78
4.2.1.2.3 Kinerja Karyawan .....	86

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	93
4.2.2.1 Uji Validitas .....	93
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	95
4.2.3 Analisis Regresi .....	95
4.2.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	95
4.2.3.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	97
4.2.3.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	98
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	99
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	99
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas.....	101
4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	102
4.2.4.4 Uji Autokorelasi.....	103
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	104
4.2.5.1 Uji $t$ (Uji Parsial).....	104
4.2.5.2 Uji Simultan (Uji $F$ ).....	106
4.2.6 Pembahasan Penelitian.....	107
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>109</b>
5.1 Kesimpulan .....	109
5.2 Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1	Total asset perbankan umum per Q3 2019.....	2
2	Kinerja Karyawan.....	6
3	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	19
4	Operasional Variabel.....	50
5	Bobot Nilai Skala <i>Likert</i> .....	53
6	Kriteria Presentase Tanggapan Responden .....	57
7	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	62
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
11	Karakteristik Responden dengan kategori Penghasilan.....	70
12	Dalam menyelesaikan pekerjaan saya terganggu dengan kondisi lingkungan kerja membuat pekerjaan terhambat.....	71
13	Saya sering bekerja melebihi durasi jam kerja normal yang ditentukan perusahaan.....	72
14	Pada saat jam istirahat saya juga mengerjakan pekerjaan saya.....	72
15	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan terlalu tinggi.....	73
16	Frekuensi datangnya pekerjaan tidak teratur.....	73
17	Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya dan harus segera diselesaikan.....	74
18	Saya mendapatkan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi..	74
19	Kurangnya waktu yang disediakan untuk melakukan semua pekerjaan membuat saya frustrasi.....	75
20	Banyaknya pekerjaan membuat pikiran saya tidak tenang.....	76
21	Saya mendapatkan motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan	76

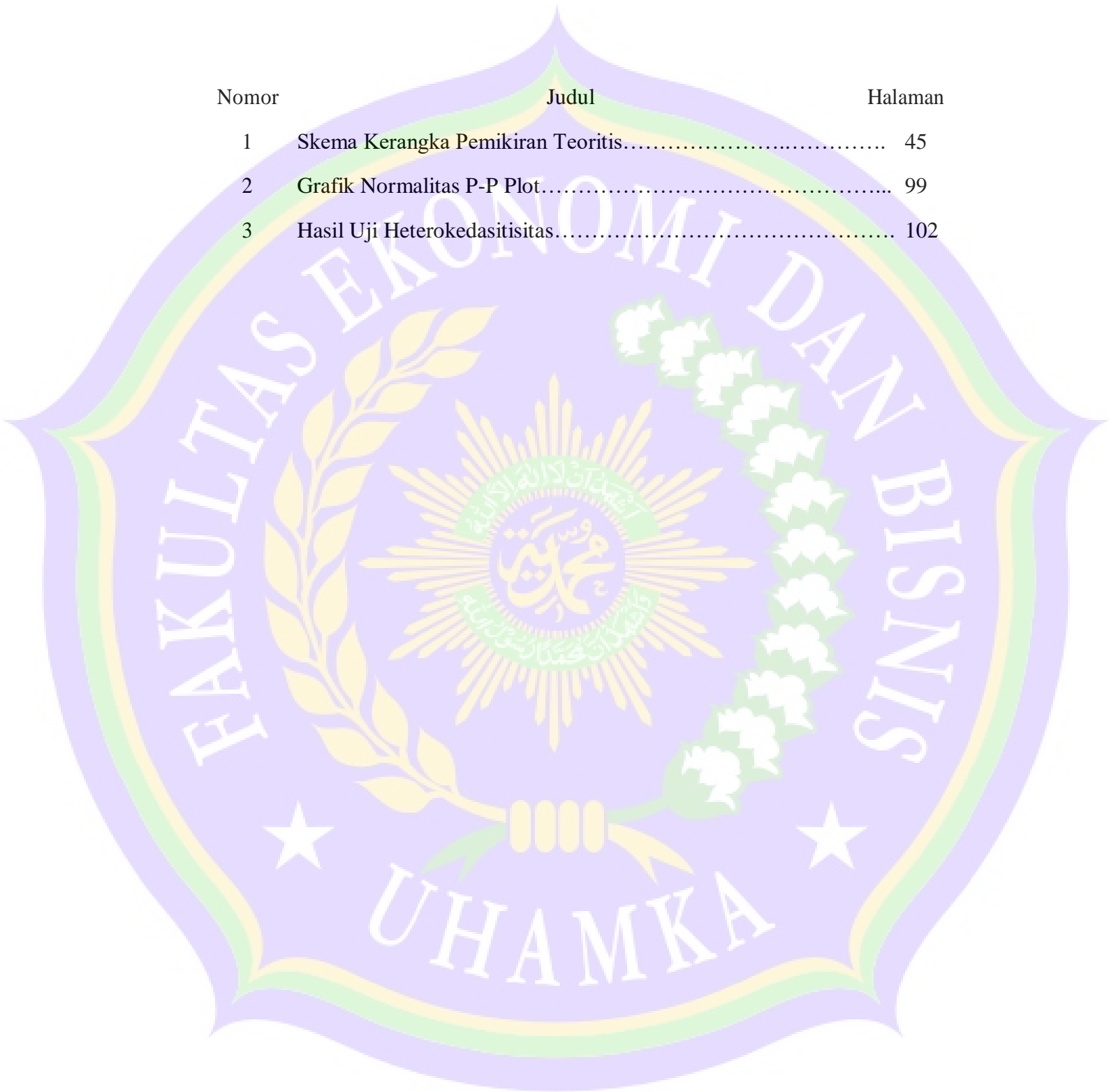
	tepat waktu.....	
22	Indikator Beban Kerja (X1).....	77
23	Kondisi perekonomian yang tidak pasti membuat saya terancam kehilangan pekerjaan.....	78
24	Perkembangan teknologi dengan sistem kerja digital membuat saya terancam kehilangan pekerjaan.....	79
25	Akibat dari ketidakpastian politik seperti adanya huru-hara,demo dan kerusuhan membuat saya tidak nyaman.....	80
26	Saya merasa tugas yang diberikan kepada saya terlalu banyak.....	80
27	Posisi/jabatan saya tidak sesuai dengan jobdesk yang diberikan.....	81
28	Hubungan antar rekan kerja tidak terjalin dengan baik sehingga berpengaruh dengan kinerja saya.....	81
29	Masalah keluarga mempengaruhi konsentrasi saya dalam bekerja...	82
30	Motivasi dari atasan anda membantu anda untuk berfikir lebih kreatif kedepannya.....	83
31	Saya merasa konsentrasi saya terganggu apabila tekanan yang diberikan berlebihan.....	83
32	Saya merasa stres ketika tugas yang diberikan terlalu banyak.....	84
33	Indikator Stres Kerja (X2).....	84
34	Saya berkerja sesuai dengan standar kualitas perusahaan.....	86
35	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan	86
36	Saya mencapai target kerja yang telah ditetapkan perusahaan.....	87
37	Saya berkontribusi dalam pencapaian target perusahaan.....	88
38	Saya selalu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.....	88
39	Saya dapat menyelesaikan tugas secara efektif.....	89
40	Saya dapat menyelesaikan tugas dengan kemampuan saya miliki.....	89
41	Saya dapat bekerja secara multi tasking.....	90
42	Job desk yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan saya.....	90



43	Saya bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan perusahaan...	91
44	Indikator Kinerja Karyawan (Y).....	91
45	Uji Validitas Beban Kerja.....	93
46	Uji Validitas Stres Kerja.....	94
47	Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	94
48	Hasil Uji Reliabilitas.....	95
49	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
50	Uji Koefisien Korelasi Berganda.....	97
51	Uji Koefisien Determinasi.....	98
52	Uji Table One-Sample Kolmogrov-Smirnoc Test.....	100
53	Hasil Uji Multikolinearitas.....	101
54	Hasil Uji Autokorelasi.....	103
55	Hasil Uji Autokorelasi (Runs Test).....	104
56	Hasil Uji t.....	105
57	Hasil Uji f.....	106

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	45
2	Grafik Normalitas P-P Plot.....	99
3	Hasil Uji Heterokedasitisitas.....	102



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan yang dicapai suatu organisasi dapat dilihat pada kemampuannya untuk mengelola sumber daya yang dimilikinya, dari sekian banyak sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan salah satu yang sangat penting yaitu sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia selalu ada pada setiap organisasi apapun karena berkontribusi sebagai faktor penentu dan memiliki tugas untuk berpartisipasi dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Dalam proses mencapai tujuan, organisasi membutuhkan berbagai macam sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia, peralatan, mesin, keuangan, dan sumber daya informasi. Setiap sumber daya mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing. Sebagai suatu sistem sumber daya tersebut akan berkolaborasi dan saling bekerja sama sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dalam era ekonomi digital saat ini industri perbankan berkembang sangat cepat. Semua transaksi perbankan sudah menggunakan teknologi digital dan semakin banyaknya inovasi berbasis digital yang berperan untuk membantu berjalannya roda ekonomi diantara pelaku bisnis. Industri perbankan terus meningkatkan sistem dan strategi untuk mensosialisasikan ke masyarakat agar dapat menggunakan serta merasakan bahwa teknologi.

Industri perbankan merupakan pilar penting dalam suatu negara hal tersebut karena perbankan memiliki peran dalam membantu proses transaksi bisnis dalam

suatu negara. Berdasarkan data statistik perbankan Indonesia otoritas jasa perbankan di Indonesia per Januari 2020 terdapat 115 bank umum di Indonesia. Hal tersebut menjadi suatu persaingan tersendiri bagi industri perbankan, kuatnya persaingan dapat dilihat pada total aset yang diperolehnya.

**Tabel 1**  
**Total aset perbankan umum per Q3 2019**

PERINGKAT	NAMA BANK	TOTAL ASET
1	PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk	1,238,657,773
2	PT. Bank Mandiri Tbk	1,097,658,366
3	PT. Bank Central Asia Tbk	875,677,023
4	PT. Bank Negara Indonesia Tbk	756,755,688
5	PT. Bank Tabungan Negara Tbk	316,211,345
6	PT. Bank Cimb Niaga Tbk	260,881,792
7	PT. PAN Indonesia Tbk	192,939,358
8	PT. OCBC NISP Tbk	175,449,266
9	PT. Bank Tabungan Pensiun Indonesia Tbk	168,918,673
10	PT. Bank Danamon Indonesia Tbk	168,247,629

Sumber : [www.kinerjabank.com](http://www.kinerjabank.com)

Dalam jutaan rupiah (Rp)

Pada tabel 1 diatas terlihat total pencapaian aset perusahaan perbankan sangat tinggi dan persaingan antar perusahaan sangat ketat . Hal tersebut menjadi suatu acuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan agar dapat bersaing dan dapat unggul dari perusahaan kompetitornya. Kinerja dalam suatu organisasi menjadi acuan untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi ditetapkan oleh kualitas kinerja karyawan yang bekerja didalamnya. Kinerja karyawan dinyatakan baik apabila karyawan dapat menjalankan tugas yang diberikan kepadanya, karena kinerja karyawan dinilai dari apa yang telah dikerjakan oleh karyawan tersebut dan bagaimana hasil kerja yang telah dicapai selama bekerja.

Pada tabel 1 PT Bank Central Asia merupakan bank swasta dengan perolehan aset terbesar di Indonesia dan mampu bersaing dengan Bank BUMN. Tingginya persaingan dalam industri perbankan dapat menimbulkan beban kerja yang berlebihan sehingga karyawan merasa stres dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Stres kerja terjadi saat individu mengalami ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang, bila stres kerja yang dialami karyawan terlalu besar maka kinerja cenderung akan menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. *International Labour Organization* menyebutkan dalam studi mengenai penelitian yang berjudul *Health and Safety in Work Place for Productivity* (2014) dalam penelitian tersebut menjelaskan mengenai pekerja dari bank diprediksi lebih sering mendapat tekanan yang berasal dari pekerjaan dan pada akhirnya memberikan pengaruh dalam wujud stres.

Industri perbankan selalu meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia untuk membangun hubungan dengan para nasabah. Kinerja individu dalam perbankan terutama bagian operasional dinilai berdasarkan pada tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan standar layanan yang telah ditentukan serta keterampilan teknis yang berhubungan dengan pelayanan nasabah. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan terutama yang berkaitan dengan layanan nasabah membuat pihak manajemen sumber daya manusia mengadakan serangkaian program pelatihan yang diberikan pada karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan khususnya bagian *frontliner* hal tersebut karena *frontliner* berinteraksi secara langsung dengan nasabah yang bertransaksi di bank.

Untuk memperkuat penelitian ini, penulis merujuk pada beberapa penelitian-penelitian terdahulu. Hal ini dijelaskan dari beberapa hasil studi analisis yang telah dikemukakan seperti: Bagus Setiawan Sutowo Putro (2016), Indra Kurniawan (2017), Niken widyastuti (2015), Siti Sheila Putri (2019), Andrian Haris Saifuddien (2020), Friska Aprilia (2017), Desak Putu Yuni Mega Cahyani (2017), Leonardo Hendry Lukito dkk (2018), Eka Wati Nurul Alifah (2020), Rocky P Rindorindo dkk (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Octavia Nataria dkk., (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Disperindagop dan UMKM Manokwari". Berdasarkan penelitian tersebut, menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM Kabupaten Manokwari. Dan penelitian yang dilakukan oleh Moh Rizal Arfani (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Sucofindo Cabang Bandung". Berdasarkan penelitian tersebut, menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 27,11%, Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 35,07%.

Beberapa hasil studi analisis yang telah dikemukakan pada penelitian lainnya, seperti : Riny Chandra dkk (2015), Tri Wartono (2017), Cokorda Istri Ari Sintya Dewi (2016), Qadoos Zafar dkk (2015), Naser Hoboubi dkk (2016), Sharmilee

Bala Murali dkk (2017), Mathangi Vijayan(2017), Ekiabor E (2016), penelitian tersebut hanya terdapat 1 (satu) variable independent yang sama yaitu variabel Stres Kerja. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan studi penelitian terdahulu diatas, peneliti juga menemukan beberapa permasalahan pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah, Karyawan sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk selalumerikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Upaya peningkatan kinerja karyawan terutama yang berkaitan dengan layanan nasabah membuat pihak manajemen sumber daya manusia mengadakan serangkaian program pelatihan yang diberikan pada para calon karyawan yang bertujuan untuk mempertahankan kualitas layanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal guna memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu bagi para nasabah sekaligus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan memberikan kinerja yang optimal sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas, jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan keluhan yang dapat merusak citra perusahaan.

Namun berdasarkan hasil kinerja yang diberikan berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan perusahaan, kinerja karyawan mengalami pasang surut dimana pada saat tertentu bisa memenuhi standar (target), pada saat yang lain bisa melampaui target atau bahkan dibawah target. Hal ini tentunya tidak terlepas dari psikologis para karyawan di dalam sebuah perusahaan, masalah-masalah tentang psikologis karyawan sering dikaitkan dengan stres kerja yang dialami oleh

karyawan karena adanya rasa ketidaknyamanan terhadap kondisi yang sedang di alami oleh setiap individu, ketidaknyamanan itu dapat timbul dari dalam diri seseorang maupun dari lingkungan luar. Stres kerja berlebihan yang dialami oleh karyawan tentunya berpotensi merugikan perusahaan karena kinerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut mengalami penurunan, karyawan dapat menanggapi kondisi-kondisi tekanan yang di hadapinya diperusahaan secara positif maupun negatif. Stres dapat dinyatakan positif dan menjadi suatu peluang apabila stress tersebut dapat mempengaruhi mereka untuk meningkatkan usahanya agar dapat memperoleh kinerja yang optimal. Stres dapat dikatakan negatif apabila stress tersebut menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Berdasarkan data yang diperoleh di PT Bank Cental Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah terdapat ketidakstabilan kinerja karyawan pada setiap periodenya dan terdapat hambatan yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti beban kerja yang berlebih sehingga menimbulkan stres pada karyawan.

**Tabel 2**  
**Data Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah**

Cabang	Wave	Convenience	SR	TELLER				CSO				
			Satisfaction	Satisfaction	Time	Accuracy	Focus	Satisfaction	Time	Explanation	Focus	Solution
PIA	Final 2018	4,86	4,82	4,79	4,66	4,79	4,84	4,86	4,83	4,87	4,87	4,84
	1	△	△	↓	↓●	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↑
	2	-	-	↑	↑	↑	↑	↓	↓	↓	↓●	↓
	3	△	△	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑

Sumber : Diolah oleh penulis, 2020



## Keterangan

:	4,90-5,00	Baik Sekali	●	Point Terendah Dari Attribut per Unit
	4,50-4,89	Baik	↑	Point Naik Dari Bulan Sebelumnya
	4,00-4,49	Cukup	–	Point Sama Dengan Bulan Sebelumnya
	3,50-3,99	Kurang	↓	Point Turun Dari Bulan Sebelumnya

Berdasarkan data pada tabel tersebut penulis menyimpulkan bahwa kinerja karyawan mengalami ketidakstabilan karena diketahui bahwa penurunan tingkat kinerja ini dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi faktor psikis yang terdiri dari motivasi, kepuasan, kepercayaan dan keinginan dan faktor somatik yang terdiri dari jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi dan kondisi kesehatan. Faktor Eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerjaan yang meliputi tugas-tugas yang bersifat fisik terdiri dari tempat kerja, alat dan sarana kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologi terdiri dari tingkat kesulitan dan tanggung jawab pekerjaan. Beban kerja yang berlebihan dan tuntutan profesionalitas yang tinggi dapat menimbulkan banyak tekanan yang akan dihadapi oleh setiap karyawan, tentunya hal tersebut akan berpotensi menimbulkan stres kerja pada setiap karyawan sehingga dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan latar belakang ingin mengetahui bagaimana Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah. Dengan judul penelitian : **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.”**

## **1.2 Permasalahan**

### ***1.2.1 Identifikasi Masalah***

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

1. Beban kerja yang dialami oleh karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah diduga berpengaruh terhadap kinerja .
2. Stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah diduga berpengaruh terhadap kinerja.
3. Kinerja karyawan diduga belum optimal disebabkan kurangnya konsisten dalam mengaplikasikan standar layanan yang berlaku di PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.
4. Beban kerja diprediksi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan kantor PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.
5. Stres kerja diprediksi berpengaruh secara parsial terhadap karyawan kantor PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.
6. Beban kerja dan stress kerja diprediksi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.

### ***1.2.2 Pembatasan Masalah***

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada pengaruh beban dan stress kerja terhadap kinerja kerja karyawan. Serta untuk mempersempit ruang lingkup masalah. Untuk itu,

penelitian ini difokuskan di PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah?
3. Apakah beban kerja dan stres kerja berpengaruh secara terhadap kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa dan mengetahui beban kerja pada pegawai PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.
2. Untuk menganalisa dan mengetahui stres kerja pada karyawan PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.
3. Untuk menganalisa dan mengetahui tingkat kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.
4. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh secara parsial beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.

5. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh secara parsial stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.
6. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh secara simultan beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Wilayah Pondok Indah.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademik.

Diharapkan hasil dari penelitian ini sebagai bahan bacaan yang mampu menambah wawasan dan pengetahuan sehingga dapat dijadikan bahan studi banding dan acuan guna meningkatkan kualitas akademik.

2. Bagi Mahasiswa.

Untuk menambah ilmu dan wawasan berfikir dan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat pula sebagai bekal diri untuk memasuki dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan.

Menambah masukan bagi perusahaan yang bersangkutan khususnya di bagian sumber daya manusia mengenai masalah beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah kebijaksanaan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013 *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Aprilia, Friska. 2017. *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. JOM Fekon. Vol. 4 No. 1 Februari 2017. Fakultas ekonomi. Univeritas Riau.
- Arfani, Moh Rizal, Bachruddin Saleh Luturlean. 2018. *Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Sucofindo Cabang Bandung*. ISSN : 2355-9357. e-Proceeding of Management. Vol.5, No.2 Agustus 2018. Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Universitas Telkom. Bandung
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bougie, & Sekaran. 2013. *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. Edisi 5. New York: John wiley@Sons.
- Chandra, Riny, dkk. 2017. *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa*. ISSN 2252-844X. Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.6, No.1, Mei 2017. Universitas Samudra. Aceh.
- Departemen Dalam Negeri. 2008. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 tahun 2008 tentang *Pedoman Analisa Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah Jakarta*.
- Duwi Priyatno. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ekienabor, E.E. 2016. *The Impact Of Job Stress On Employees Productivity and Commitment*. ISSN : 2455-6114. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*. Vol. 2 Issue 5 May 2016. University Of Igbinedion. Business Administration. Okada.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

- Hendry Lukito, Leonardo, Ida Martini Alriani. 2018. *Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi. No. 45 / Th. XXV / Oktober 2018. STIE Dharmaputra. Semarang.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hoboubi, Naser, dkk. 2016. *The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry*. Safety and Health at Work 8, 2017 67-71. University of Medical Sciences Shinaz. Iran.
- Mega, Cahyani . 2017. *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Aneka Lovina Singaraja*. Jurnal Manajemen Indonesia. Vol 8, No 2 2017. Universitas Pendidikan Ganesha
- Menpan. 1997. *Definisi Beban Kerja*. <http://www.bkn.go.id>. (diakses pada tanggal 17 desember 2019)
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moekijat. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Nataria, Octavia, dkk. 2018. *Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Disperindagop dan UMKM Manokwari*. Cakrawala Management Business Journal. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2018. Universitas Papua.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rindorindo, Rocky P, dkk. 2019. *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri*. ISSN 2303-1174. Jurnal EMBA. Vol.7 No.4 Oktober 2019. Hal. 5953-5962. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Rivai, Veithzal. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi Keempat. Jakarta : Rajawali Pers.
- Robbins, S. 2012. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saifuddien, AH. 2020. *Peran Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Teknisi di PT. Tridaya Perkasa Prima Surabaya. Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 8 Nomor 2. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Surabaya.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sintya Dewi, Cokorda Istri Ari, I Made Artha Wibawa. 2016. *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud*. ISSN : 2302-8912. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5, No. 12, 2016: 7583-7606. Universitas Udayana Bali.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Revisi Edisi II. Surakarta: Harapan Press.
- Vijayan, Mathangi. 2017. *The Impact Of Job Stress On Employees' Job Performance In Aavin, Coimbatore. Journal of Organisation & Human Behaviour*. Volume 6 Issue 3 July 2017. Coimbatore Institute of Management and Technology. India.
- Wartono, Tri. 2017. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Majalah Mother and Baby*. Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang. Vol. 4, No.2, April 2017. Universitas Pamulang Jakarta.
- Widyastuti, Niken. 2015. *Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja SKDP KAB Sintang Kalimantan Barat. Jurnal MAKSIPRENEUR*. Vol. IV No. 2 Juni 2015. Fakultas Ekonomi Manajemen. STIE Widya Wiwaha. Yogyakarta
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.