

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG PALEMBANG**



Skripsi

Disusun Oleh:

**RETA DESTIA
01011381621257**

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama : Reta Destia
NIM : 01011381621257
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang/Kajian Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanda Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



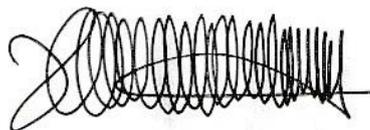
Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph. D

NIP.195307071979032001

Tanggal

: 16 April 2022

Anggota



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M

NIP.198907112018031001

Tanggal

: 18 Mei 2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG PALEMBANG**

Disusun Oleh :

Nama : Reta Destia
NIM : 01011381621257
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 02 Agustus 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 13 October 2022

Ketua

Anggota

Anggota

Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph. D
NIP. 195307071979032001

Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Isni Andriana, SE., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reta Destia
NIM : 01011381621257
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG PALEMBANG

Pembimbing

Ketua : Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph. D
Anggota : Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
Tanggal Ujian : 02 Agustus 2022.

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesajarnaan.

Palembang, 13 October 2022



mbuat Pernyataan

Reta Destia
NIM. 01011381621257

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Anfaal : 6)

“Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu. ”

HR. Muslim

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Teman Seperjuangan S1 Manajemen
2016
- ❖ Universitas Sriwijaya
- ❖ Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi, masih terdapat kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang ada didalamnya. Untuk itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini peekenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas bantuan bimbingan, dukungan dan kerja sama dalam kegiatan penulisan skripsi sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis,



Reta Destia
01011381621257

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Pencipta alam semesta Allah SWT atas segala rahmat, nikmat serta hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kemudahan, kesehatan, dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini. Rasa syukur tak terkira saya ucapkan atas doa-doa yang telah dikabulkan-Nya.
2. Kedua orang tua, terima kasih tak terhingga serta cinta dan sayang kepada ayah Amancik SH, dan ibu Lilis Suryani, yang selama ini telah membantu penulis dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, tidak pernah lelah memberikan motivasi serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Kemas. M. Husni Thamrin, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph. D selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan fikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu, saran beserta masukan hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T ., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu, saran beserta masukan hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu/Bpk selaku Dosen Penguji Skripsi sekaligus sebagai Pembimbing Akademik saya selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan saran beserta masukan hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen yang sangat berjasa dalam memberikan ilmu dan pemahaman serta membentuk pola pikir saya selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. Ibu Aliyah selaku Admin Akademik Jurusan Manajemen yang selalu membantu dengan senang hati dalam setiap proses dari tahap ke tahap yang lain. Serta, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi yang juga banyak membantu dalam masa perkuliahan.
12. Kakak ku tercinta Debi Amilus, Revyka Juliyan SE dan Robby Riyandi SE yang selalu bersedia mendengar segala keluhan, memberi dukungan, motivasi, bantuan, semangat dan yang selalu mendo'akan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Egga Saputra, yang tanpa henti selalu memberikan dukungan dan semangat, selalu meluangkan waktu untuk membantu, yang mejadi inspirasi dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. Sahabat seperjuangan di kala suka maupun duka semasa perkuliahan Safira Rizki, Lilis Setiyowati SE, Gio Shella. Terima kasih atas keceriaan selama ini, terima kasih kalian selalu ada di dalam keadaan susah maupun senang kalian selalu bisa menghibur dan memberikan semangat, terima kasih telah menjadi sahabat yang menjadi motivasi

untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kelak kita bertemu Kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.

15. Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

16. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan doa kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak demi kemaslahatan bersama serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.

Penulis



Reta Destia
01011381621257

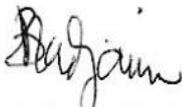
ABSTRAK

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang yang berjumlah 54 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah secara sensus dengan cara membagikan kuesioner kepada 54 karyawan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah mampu menyelesaikan pembayaran klaim-klaim nasabah yang tertunda, agar para karyawan tidak mendapatkan tekanan yang terus menerus dari nasabah.

Kata Kunci: Stres kerja, kinerja, AJB Bumiputera 1912

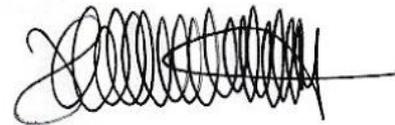
Palembang, 13 October 2022

Ketua



Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph. D
NIP. 195307071979032001

Anggota



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

An



Isni Andriana, S.E., M. Fin. Ph. D
NIP. 197509011999032001

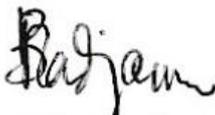
ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of work stress on the performance of employees of AJB Bumiputera 1912 Palembang Branch Office. The population in this study were employees of AJB Bumiputera 1912 Palembang Branch Office, totaling 54 people. The data collection technique used was a census by distributing questionnaires to 54 employees. This study uses primary data obtained from questionnaires and the analysis technique used is simple regression analysis. The results of this study indicate that work stress has a negative and significant effect on employee performance at AJB Bumiputera 1912 Palembang Branch Office. Suggestions that can be given in this study is to be able to complete the payment of pending customer claims, so that employees do not get continuous pressure from customers.

Keywords: Stress, Performance, AJB Bumiputera 1912

Palembang, 13 October 2022

Head of Advisor



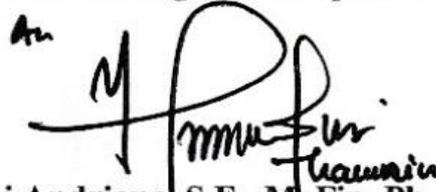
Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph. D
NIP. 195307071979032001

Member



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Knowing,
Head of Management Department



Isni Andriana S.E., M. Fin. Ph. D
NIP. 197500011999032001

SURAT PERNYATAAN

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstraks skripsi dari mahasiswa

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reta Destia

NIM : 01011381621257

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA

AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG PALEMBANG Telah kami

periksa cara penulisan *grammar* maupun susunan *tenses* dan kami setuju untuk

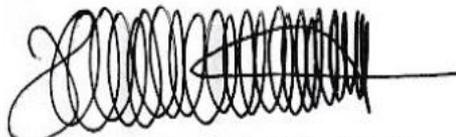
ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua,

Anggota,



Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph. D
NIP. 195307071979032001



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Mahasiswi : Reta Destia
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Cinta Raja, 02 Desember 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Tanjung Rawo RT. 056 RW. 016
Kel. Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang 30139
Alamat Email : Retadestiap@gmail.com
Pendidikan Formal
TK : Islam Az – Zahrah Kota Palembang
SD : Sd Negeri Sayabulu Kota Serang, Banten
SMP : Moh. Husni Thamrin Kota Tangerang Selatan
SMA : Kartika V-1 Kota Balikpapan
S1 : Ekonomi Manajemen Universitas Sriwijaya
Pengalaman Organisasi : Ikatan Mahasiswa Manajemen Unsri
Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II. Tinjauan Pustaka	8
2.1 Teori Keadilan.....	8
2.2. Stres Kerja.....	9
2.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	9
2.2.2 Faktor Penyebab Stres Kerja	10
2.2.3. Dampak Stres Kerja Terhadap Pekerjaan.....	16
2.2.4. Dimensi dan Stres Kerja	17
2.3 Kinerja Karyawan	18
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	18
2.3.2 Aspek-Aspek Kinerja Karyawan	19
2.3.3. Indikator Kinerja Karyawan	19
2.4 Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Konseptual	29
2.7 Hipotesis	29

BAB III. Metode Penelitian	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Jenis Data	30
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data	31
3.6 Populasi dan Sampel.....	32
3.7 Uji Instrumen	33
3.8 Analisa Data	34
3.9 Definisi Operasional	37
BAB IV. Hasil dan Pembahasan.....	39
4.1 Gambaran Umum Penelitian	39
4.2 Profil Responden	41
4.3 Distribusi Frekuensi.....	43
4.4 Uji Instrumen	49
4.5 Uji Hipotesis.....	52
4.6 Pembahasan.....	56
BAB V. Kesimpulan dan Saran.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah AJB Bumi Putera Cabang Palembang 3 Tahun 2015-2019	3
Tabel 1.2. Klaim Nasabah AJB Bumi Putera Cabang Cinde Tahun 2018-2021	4
Tabel 1.3 Perusahaan Asuransi Pesaing di Kota Palembang	5
Tabel 2.1 Faktor Penyebab Stres Dalam Organisasi.....	11
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1. Interpretasi Koefisiensi Korelasi (r).....	35
Tabel 3.2. Definisi Operasional Varabel.....	37
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Variabel Stres Kerja	43
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Variabel Kinerja Kerja.....	43
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Stres Kerja.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Kinerja	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.9 Persamaan Regresi Linier Sederhana	53
Tabel 4.10 Uji Koefisiensi Korelasi dan Determinasi	54
Tabel 4.11. Uji t	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi AJB Bumi Putera 1912 Kota Palembang	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal agar mampu mencapai tujuan dari berdirinya suatu perusahaan tersebut. Karyawan merupakan aset utama dalam perusahaan, sehingga harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi agar karyawan tidak mengalami stres kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2015)

Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pekerja dikota besar. Masyarakat dikota-kota sebagian besar merupakan urbanis dan industrialis yang selalu disibukan dengan *deadline* penyelesaian tugas, tuntutan peran ditempat kerja yang semakin beragam dan terkadang bertentangan satu dengan yang lain, beban kerja yang berlebihan dan masih banyak tantangan lainnya yang membuat stres menjadi suatu faktor yang hampir tidak mungkin untuk dihindari (Fahmi, 2017).

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala stres dapat dilihat dengan adanya dampak langsung berupa ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda

pekerjaan. Secara umum penyebab stres kerja dapat dilihat dari dua kategori besar yaitu stresor organisasi dan stresor kehidupan. Stresor organisasi berupa tuntutan tugas dimana suatu pekerjaan mempunyai sifat lebih menimbulkan stres, tuntutan fisik yang berhubungan dengan kondisi lingkungan pekerjaan, beban kerja atau tuntutan peran yang diharapkan untuk dimainkan, dan tuntutan antar personal yang berkaitan dengan tekanan kelompok, kepemimpinan dan konflik kepribadian. Sedangkan stresor kehidupan terdiri dari perubahan kehidupan, dan trauma kehidupan yang mengubah sikap, emosi, atau perilakunya (Abdullah Wahidah, 2019).

Menurut Milbourn dalam (Pujiwati & Susanty, 2017) pembangkit stres kerja (stresor) dapat dilihat dari enam faktor yakni kebingungan peran, konflik peran, ketersediaan waktu, kelebihan beban kerja, pengembangan karir dan tanggung jawab. Jadi stres kerja dapat terjadi jika tuntutan kerja melebihi kemampuan atau kapasitas yang dimiliki seorang karyawan.

Menurut Fahmi (2017), karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres.

Sementara Hasibuan (2012), menyatakan faktor-faktor yang menjadi penyebab stres kerja, adalah : beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pimpinan atau dengan kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah.

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun berdasarkan tiga pilar yaitu mutualisme, idealisme dan profesionalisme. AJB Bumiputera 1912 cabang Cinde berlokasi di Jl. Kolonel Atmo no.72 kel. 17 ilir Kecamatan Ilir Timur 1, Palembang. Semenjak tahun 2016 AJB Bumiputera mengalami kelesuan dikarenakan dikarenakan penurunan jumlah nasabah. Berikut jumlah nasabah AJB Bumiputera Cabang Palembang Tahun 2016-2018:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah AJB Bumiputera Cabang Palembang
Tahun 2016-2018

No.	Tahun	Target	Jumlah Nasabah (orang)	Pencapaian (%)
1.	2016	700	458	65,4
2.	2017	700	464	66,3
3.	2018	700	424	60,6

Sumber : AJB Bumiputera Cabang Palembang, 2021

Dari data pada tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa target jumlah nasabah tahun 2016, berjumlah 700 orang, namun hanya tercapai 458 orang, tahun 2017 target 700 orang hanya tercapai 464 orang, dan target tahun 2018 tetap 700 dan hanya tercapai 424 orang. Selain penurunan jumlah nasabah, masalah, yang dihadapi

AJB Bumi Putera yakni banyaknya klaim nasabah yang masih dalam status antri. Berikut disajikan kelompok klaim nasabah cabang Cinde yang masih dalam status antri dari tahun 2018 hingga 2021:

Tabel 1.2

Klaim Nasabah AJB Bumiputera Cabang Cinde Tahun 2018-2021

No.	Kelompok Klaim	Jumlah Polis	Siap Bayar	Antri	Total Nominal (Rp)
1.	Klaim Tahapan & DKB	192	19	173	999.768.179
2.	Klaim Habis Kontrak	805	5	800	22.565.412.119
3.	Produk Khusus	5	0	5	27.793.377
4.	Klaim Meninggal	10	1	9	1.567.534.457
5.	Klaim Penebusan	281	0	281	4.763.782.584

Sumber : AJB Bumiputera Cabang Palembang, 2021

Dari data pada tabel 1.2. di atas, terlihat bahwa masih sangat banyak klaim nasabah AJB Bumiputera Cabang Cinde Palembang yang belum terbayar dari tahun 2018 hingga tahun 2021, untuk klaim tahapan & DBK dari 192 jumlah polis yang sapa bayar baru 19 polis masih bersisa 173 polis yang masih menunggu antrian untuk dibayar, klaim yang habis kontrak baru 5 polis yang siap bayar dari 805 jumlah polis, yang berarti masih terdapat 800 polis yang mengantri untuk dibayar. Untuk kelompok klaim produk khusus terdapat 5 klaim yang kesemuanya masih dalam antrian untk dibayar, klaim meninggal terdapat 10 klaim dan baru 1 klaim yang siap bayar, dan masih 9 klaim yang masih dalam antrian. Serta klaim

penebusan dari 281 jumlah polis belum kesemuanya masih berada dalam antrian pembayaran klaim.

Selain keadaan banyak klaim yang belum terbayar, jumlah pesaing yang semakin banyak membuat karyawan semakin sulit untuk menyakinkan nasabah, karena nasabah membanding-bandingkan klaim dengan perusahaan asuransi lainnya. Berikut beberapa perusahaan asuransi jiwa yang ada di kota Palembang

Tabel 1.3.

Perusahaan Asuransi Pesaing Di Kota Palembang

No.	Nama Perusahaan Asuransi
1.	Astra
2.	Bringin Jiwa Sejahtera
3.	Life Insurance
4.	Bumi Putera
5.	Jiwa Manulife
6.	Jiwa Sraya
7.	Jiwa Takaful Keluarga
8.	Axa Mandiri Insurance
9.	Prudential
10.	Jiwa Syariah Al Amin
11.	Sinar Mas
12.	Panin Dai Ichi Life
13.	GA MMA

Sumber : https://id.indonesiayp.com/category/Perusahaan_Asuransi/city:Palembang

Tabel diatas menunjukkan bahwa di Kota Palembang telah banyak perusahaan-perusahaan asuransi jiwa yang menawarkan banyak kelebihan dan hal tersebut menjadi beban bagi perusahaan serta karyawan, karena melalui pesaing-

pesaing tersebut nasabah akan lebih mudah mendapatkan informasi dan bahan pembandingan terait jumlah klaim dan lama nya waktu pengkaiman polis.

Hal tersebut menjadi beban bagi para karyawan, karena karyawan harus menghadapi pertanyaan dan tuntutan dari para nasabah yang polisnya belum dibayar oleh perusahaan. Beban ini memicu stres para karyawan. Ketidak jelasan hingga kapan nasabah menunggu pembayaran polis, membuat karyawan kesulitan untuk memberikan informasi yang tepat kepada nasabah.

Tekanan dari nasabah membuat suasana lingkungan kerja kurang nyaman, hubungan antara karyawan dan pimpinan pun menjadi kurang bersahabat, kelesuan perusahaan berdampak pada penurunan ketersediaanya sarana dan prasarana kerja. Beban kerja yang semakin meningkat, keadaan lingkungan yang cenderung kurang kondusif serta waktu kerja yang berlebihan memicu timbulnya stres pada karyawan. Gejala stres kerja yang terlihat dari karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang yakni mudah mengalami kecemasan, gelisah, kurang percaya diri, menurunnya konsentrasi, produktivitas kerja menurun.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengangkat judul “Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang”.

Tambah data pesaing organisasi. pembayaran gaji karyawan,

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat mengenai stres kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan tersebut, bagi peneliti berikutnya.

1.4.2. Manfaat praktis

Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adullah Wahidah, (2019). Pengaruh 56 an Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Pt Pln (Persero) Wilayah Sulawesi Selatan Tenggara Dan Barat Sektor Pembangkitan Bakau. 146–158. <http://www.ghbook.ir/index.php>
- Ami Pujiwati dan Ety Susanty (2017), Analisis Faktor- Faktor Stresor Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Kementerian Keuangan. *Jurnal Manajemen/Volume XXI, No.01, Februari 2017: 104-119*
- Anoraga (2011). *Psikologi Dalam Dalam Perusahaan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Anwari, M. R. (2016). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telkomsel Branch Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 41(1)*, 1–10.
- Bachroni (2015), Pengaruh Pelatihan Kepemimpinan, Manajemen Kinerja. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Borkowski, Nancy (2015). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Jakarta. EGC
- Cartwright, et.al (2011), *Group Dynamics : Research and Theory*. New York : Harper & Row Publisher
- Dar, Laiba, Akmal, A., Naseem, M. A., Din, K. U., & Khan. (2011). Impact of Stress on Employees Job Performance in Business Sector of Pakistan. *Global Journal of Management and Business, 11(6)*, 1–4.
- Fahmi, S. (2017). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Pt. Omega Mas Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi, 12(3)*, 107. <https://doi.org/10.21067/jem.v12i3.1462>
- Ghozali. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi, Edisi 7, BP Universitas Diponegoro, Semarang. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi, 10(2)*, 121–131. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v10i2.5909>
- Handoko, (2013), *Mengukur Kepuasan Kerja*. Jakarta: Erlangga
- Harianto, Feri, Wiguna, P. A., & Rakhmad, D. (2012). Pengaruh Stres Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Golf di Surabaya. *Jurnal Iptek, 11(3)*, 139–145.
- Hasibuan, Melayu. P, (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Juli Ardani, Budi Santoso, Siti Nurmayanti (2017), Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Pada Staf Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Ekonomi Manajemen. VOL. 6 No. 1 Maret 2017*

- Karasek, et.al (2011), *What the Best CEO,'s know*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama
- Kotteeswari, M.Tameem Sharief (2014). *Stres Pekerjaan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Kepada Karyawan Yang Bekerja Di BPOS. Jurnal Internasional Bisnis dan Tinjauan Riset Administrasi, Vol.2, no.,4, Januari, 2014*
- Noviansya, Zunaidah (2011). *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.9 No.18 Desember*
- Mahesa, (2015). *Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan lama kerja Sebagai variabel moderating (Studi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java).*
- Mangkunegara Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2013: PT. Remaja Rosdakarya
- Mariskha, Z. (2011). *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian Lokal di Kota Palembang. In Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis (Edisi IV, pp. 36–45).*
- Patton (2015), *Kebijakan dan Manajemen Publik*, FISIP Universitas Airlangga
- Prawirosentono (2014), *Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Pujiwati, A., & Susanty, E. (2017). *Analisis Faktor- Faktor Stressor Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Kementerian Keuangan. Jurnal Manajemen, 21(1), 104. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i1.150>*
- Qadoos Zafar , Ayesha Ali , Tayyab Hameed, Toqeer Ilyas , Hafiz Imran Younas. (2015). *Pengaruh Stres Kerja pada Karyawan. Jurnal Manajemen Global Vol. 1, No. 4, 2015,(221-225) Pertunjukan di Pakistan*
- Rivai, (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perencanaan dan Teori Kepraktik*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Robbins and Judge, (2011), *Perilaku Organisasi*. Salemba. Empat. Jakarta
- Santoso. (2012). *Statistik Parametik*. Gramedia Pustaka Umum.
- Selye (2015). *Why did i not this ? Uderestanding leadership behavior based on the dynamic five factor modal leadership*. Departement of Leadership and Communication Studies. *Jurnal of Leadership Studies*. No. 4
- Siagian, (2013). *Peranan Staff dan Management*. Jakarta: Gunung Agung
- Silvia Kristanti Tri Febriani (2013), *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja. Jurnal Manajemen Vol.1 No.1 Desember 2013*
- Simamora (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.

- Sevvy Yossa ,Zunaidah. (2013). Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan, Pembagian Tugas, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.11 No.4 Desember
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tri Wartono (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother And Baby). *Jurnal Manajemen Universitas Pamulang / Vol. 4, No.2, April 2017*
- Umar. H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wartono, T., & Mochtar, S. (2015). Stres dan kinerja di lingkungan kerja yang semakin kompetitif. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 2(2), 1–20.
- Zafar, Qadoos, Ali, A., Hameed, T., Ilyas, T., Imran, H., & Younas. (2015). Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan. *American Journal of Social Science Research*, 1(4), 221–225.