

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat stress kerja pada para Trainee Sales Officer di Bank "X" Bandung dan hubungannya dengan berbagai factor lain yang dapat mempengaruhi derajat stress kerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan teknik survey. Variabel penelitiannya adalah derajat stress kerja yang didasarkan pada teori Stephen Robbins. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan di Bank "X" Bandung. Sampel penelitian diperoleh dengan cara purposive sampling dari populasi Trainee Sales Officer, dengan jumlah sampel 30 orang.

Alat ukur yang digunakan untuk menjaring data tentang derajat stress kerja adalah kuesioner derajat stress kerja dengan jumlah item sebanyak 50 item, yang mewakili tiga aspek gejala stress kerja. Alat ukur yang digunakan merupakan modifikasi alat ukur dari Wina Triyana Septiani (skripsi, 2007) dan data penunjang dibuat oleh peneliti.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan Alpha Cronbach diperoleh nilai sebesar 0.81 dan hasil uji validitas dengan menggunakan Spearman, diperoleh kisaran nilai antara 0.31-0.87. Sedangkan pengolahan menggunakan teknik distribusi frekuensi dan tabulasi silang.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa derajat stress kerja pada Trainee Sales Officer di Bank "X" Bandung yaitu sebagai berikut : 20 Trainee Sales Officer (66.7%) berada pada kategori derajat stress kerja tinggi dan 10 Trainee Sales Officer (33.3%) berada pada kategori derajat stress kerja rendah. Trainee Sales Officer yang menghayati stress pada derajat tinggi mempunyai gejala fisiologis yang tinggi, gejala psikologis yang tinggi dan gejala tingkah laku yang tinggi pula. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi derajat stress kerja pada Trainee Sales Officer di Bank "X" Bandung adalah faktor usia, pendidikan akhir, penghayatan pekerjaan sebagai Trainee Sales Officer, relasi antar rekan kerja, penghayatan terhadap tuntutan pekerjaan, penghayatan terhadap jumlah tugas, dukungan keluarga, pengaruh dukungan keluarga, pengaruh keadaan politik, pengaruh keadaan ekonomi negara, pengaruh kondisi keluarga terhadap pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menghubungkan derajat stress kerja dengan kepuasan kerja, dengan hasil kerja, atau dengan dukungan sosial yang dialami Trainee Sales Officer di Bank "X" Bandung. Bagi pihak Bank "X" Bandung diharapkan atasan dapat membantu kesulitan yang dirasakan oleh para Trainee Sales Officer, membuat jadwal pekerjaan yang akan dikerjakan. Memberikan evaluasi secara rutin terhadap hasil kerja, memberikan training yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan persuasive dan komunikasi, memberikan tunjangan kesehatan agar kesejahteraan Trainee Sales Officer dapat terjamin. Bagi Trainee Sales Officer dengan derajat stress kerja yang tinggi, diharapkan dapat melakukan konseling kepada pihak HRD mengenai kesulitan-kesulitannya.

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul	
Lembar Pengesahan	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12

1.5	Kerangka Pemikiran.....	12
1.6	Asumsi.....	22

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Stres	23
2.1.1	Definisi Stres.....	24
2.1.2	Teori-Teori tentang Stres.....	26
2.1.2.1	Teori Stres dari Stephen Robbins.....	26
2.1.2.2	Teori Stres dari Lazarus.....	33
2.1.2.3	Proses Dinamika Stres.....	41
2.2	Tinjauan Tentang Karyawan Pemasaran.....	42
2.2.1	Pemasaran.....	42
2.2.2	Tenaga Pemasaran.....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	46
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	46
3.2.1	Variabel Penelitian.....	46
3.2.2	Definisi Operasional.....	47
3.3	Alat Ukur.....	48
3.3.1	Kuesioner Stres Kerja.....	48
3.3.2	Prosedur Pengisian.....	49

3.3.3	Sistem Penilaian.....	49
3.3.4	Data Penunjang.....	50
3.4	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	51
3.4.1	Validitas Alat Ukur.....	51
3.4.2	Reliabilitas Alat Ukur.....	53
3.5	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.5.1	Populasi Sasaran.....	55
3.5.2	Karakteristik Populasi.....	55
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Responden.....	57
4.2	Hasil Penelitian.....	60
4.3	Pembahasan.....	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
DAFTAR RUJUKAN.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Aspek dan Indikator Stres Kerja.....	48
Tabel 3.2	Tabel Sistem Penilaian.....	49
Tabel 4.1.1	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.1.2	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.1.3	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	58
Tabel 4.1.4	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	59
Tabel 4.1.5	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Anak.	59
Tabel 4.1.6	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja	60
Tabel 4.2.1	Tabel Persentase Tingkat Derajat Stres Kerja.....	60
Tabel 4.2.2	Tabel Tabulasi Silang Derajat Stres Kerja dengan Gejala Fisiologis.....	61
Tabel 4.2.3	Tabel Tabulasi Silang Derajat Stres Kerja dengan Gejala Psikologis.....	62
Tabel 4.2.4	Tabel Tabulasi Silang Derajat Stres Kerja dengan Gejala Tingkah Laku.....	62

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Bagan 3.1	Bagan Rancangan Penelitian.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Derajat Stres
- Lampiran 2 Uji Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran 3 Uji Validitas Alat Ukur
- Lampiran 4 Tabel skoring Aspek Gejala Fisiologis
- Lampiran 5 Tabel skoring Aspek Gejala Psikologis
- Lampiran 6 Tabel skoring Aspek Gejala Tingkah Laku
- Lampiran 7 *Crosstabulation* Derajat Stres Kerja – Data Penunjang
1. Jenis Kelamin (Tabel 1.1)
 2. Usia (Tabel 1.2)
 3. Pendidikan Akhir (Tabel 1.3)
 4. Status Pernikahan (Tabel 1.4)
 5. Jumlah Anak (Tabel 1.5)
 6. Lama Bekerja (Tabel 1.6)
 7. Penghayatan Pekerjaan sebagai *Trainee Sales Officer* (Tabel 1.7)
 8. Tuntutan Kerja dari Dalam Diri (Tabel 1.8)
 9. Dukungan dari Perusahaan (Tabel 1.9)
 10. Relasi Antar Rekan Kerja (Tabel 1.10)
 11. Relasi *Trainee Sales Officer* dengan Atasan (Tabel 1.11)
 12. Peran sebagai *Trainee Sales Officer* (Tabel 1.12)
 13. Penghayatan terhadap Tuntutan Pekerjaan (Tabel 1.13)

14. Penghayatan terhadap Jumlah Tugas (Tabel 1.14)
15. Tuntutan Penguasaan Teknologi (Tabel 1.15)
16. Penghayatan terhadap Tuntutan Penguasaan Teknologi (Tabel 1.16)
17. Dukungan Keluarga (Tabel 1.17)
18. Pengaruh Dukungan Keluarga (Tabel 1.18)
19. Pengaruh Keadaan Politik (Tabel 1.19)
20. Pengaruh Keadaan Ekonomi Negara (Tabel 1.20)
21. Penghayatan Terhadap Gaya Kepemimpinan Atasan (Tabel 1.21)
22. Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan (Tabel 1.22)
23. Pengaruh Kondisi Keluarga Terhadap Pekerjaan (Tabel 1.23)
24. Kesesuaian Jumlah Pendapatan dengan Pekerjaan yang Dilakukan (Tabel 1.24)

Lampiran 8 Tabel Data Responden

Lampiran 9 Tabel Jawaban Data Penunjang

Lampiran 10 Tabel Jawaban Derajat Stres Kerja

Lampiran 11 Sejarah Bank “X”