

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, dan para sahabatnya.

Dengan mengharap Ridho Allah SWT yang masih memberikan nikmat sehat dan umur kepada kita khususnya bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul **“PENGARUH DISIPLIN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN”** (Suatu Penelitian terhadap karyawan bagian Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya).

Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Seluruh keluarga besar terutama Ayah, Ibu, Adik dan sanak saudara lainnya yang selalu senantiasa mendo'akan penulis agar tercapai segala harapan dan cita-cita penulis.
2. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., MS. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

3. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
4. Dr. Apip Supriadi, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomo Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
5. Elis Listiana Mulyani, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universita Siliwangi Tasikmalaya.
6. R. Lucky Radi Rinandiyana, D.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universita Siliwangi Tasikmalaya.
7. Gusti Tia Ardiani, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi serta sebagai pembimbing II yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini.
8. Ane Kurniati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Staff Dosen, SBAP yang telah banyak memberikan pengetahuan pada penulis.
10. Manager Asia Toserba Tasikmalaya Bapak Martin dan seluruh karyawan yang telah bekerja sama dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Seluruh sahabat yaitu Nabila, Adinda, Ai Sri, Desi dan lainnya yang selalu mendukung dan memberikan semangat penulis.
12. Sahabat seperjuangan yaitu Tira, Yuni, Gita, Gina, Anisa, Sri, Safira dan lainnya yang selalu ada memberikan semangat dan mendukung penulis.

13. Sosok yang dianggap sebagai keluarga yaitu Radiana dan Pipit yang selalu mengarahkan, mendukung dan memberikan motivasi bagi penulis.
14. Keluarga besar GenBI (Generasi Baru Indonesia) 3.0 Tasikmalaya yang telah memberikan pengalaman hebat serta kenangan dalam hidup penulis.
15. Keluarga besar Rumah Dakwah Abu (RDA) yang telah memberikan ilmu, pengalaman juga kenangan indah bagi penulis.
16. Teman-teman Manajemen SDM 2016 atas bantuan dan kerjasamanya.
17. Teman-teman dari KKN 25 Desa Sirnaraja tahun 2019 atas do'a dan kebersamaannya.
18. Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga segala kebaikan dan amal sholeh yang telah diberikan semoga senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.

Tasikmalaya,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi.....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian	7
BAB 2	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Disiplin Kerja.....	8
2.1.2 Stres Kerja.....	21
2.1.3 Kinerja Karyawan	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Pemikiran	45
2.4 Hipotesis	49
BAB 3	50
3.1 Objek Penelitian	50
3.1.1 Sejarah Berdisinya PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya....	50
3.1.2 Visi Misi Perusahaan	51

3.1.3	Struktur Organisasi	52
3.1.4	Kegiatan Usaha	54
3.2	Metode Penelitian	55
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	55
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.3	Model Penelitian.....	65
3.4	Teknik Analisis Data	65
3.4.1	Analisis Deskriptif	65
3.4.2	Metode Succesive Interval.....	67
3.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	68
3.4.4	Analisis Regresi Berganda.....	72
3.4.5	Korelasi.....	73
3.4.6	Koefisien Determinan dan Non – Determinan (r^2 dan $1-r^2$)	74
3.4.7	Pengujian Hipotesis	74
BAB 4	Error! Bookmark not defined.
3.5 4.1	Disiplin Kerja pada Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 4.2	Stres Kerja pada Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 4.3	Kinerja karyawan pada Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya ...	Error! Bookmark not defined.
3.8 4.4	Pengaruh Disiplin Kerja(X1) dan Stres Kerja(X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	SIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.

5.2	SARAN	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
2.1	Macam-macam Disiplin	10
2.2	Penelitian Terdahulu	41
3.1	Operasionalisasi Variabel	56
3.2	Kriteria Indeks Koefisien Reabilitas	65
3.3	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif	66
3.4	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif	66
3.5	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	74
4.1	Klasifikasi Penilaian untuk Setiap Indikator Disiplin Kerja	79
4.2	Rekapitulasi pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya Disiplin Kerja	79
4.3	Klasifikasi penilaian untuk seluruh indikator Disiplin Kerja	83
4.4	Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator Stres kerja	85
4.5	Rekapitulasi indikator stres kerja pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya	86
4.6	Klasifikasi penilaian untuk seluruh indikator stres kerja	90
4.7	Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator kinerja karyawan	92
4.8	Rekapitulasi kinerja pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya	92
4.9	Klasifikasi penilaian untuk seluruh indikator kinerja karyawan	95
4.10	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	101

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.6	Kurva Stres Kerja	27
3.1	Model Penelitian	65

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Jadwal Penelitian	112
2	Struktur Organisasi Asia Toserba Tasikmalaya	103
3	Kuesioner Penelitian	114
4	Rekapitulasi Data Ordinal dan Interval	118
5	Uji Instrumen	132
6	Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinan	142
7	Tabel T dan F	146

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya yang paling penting di antara sumber daya lainnya. Sumber daya manusia memiliki peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, bahkan baik atau buruknya perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia itu sendiri. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik adalah bagaimana karyawan mampu memperhatikan perilaku kerja yang mengarah kepada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan.

Dalam pencapaian tujuan organisasi kedisiplinan merupakan unsur yang paling utama, setiap orang memiliki karakteristik masing-masing, ada yang mudah mendisiplinkan diri dan ada juga yang sukar. Nilai disiplin sudah banyak ditanamkan dalam berbagai lingkungan baik itu lingkungan keluarga, sekolah, pekerjaan maupun dalam bermasyarakat, hal tersebut di tanamkan bukan tanpa alasan, sudah begitu banyak contoh yang membuktikan bahwa kedisiplinan berperan penting dalam meraih kesuksesan, seorang pekerja dapat meraih kesuksesannya melalui sikap yang senantiasa mengikuti prosedur. Tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi atau perusahaan serta dapat juga menghambat jalannya program perusahaan.

Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran pegawainya dalam mematuhi serta mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku, besarnya rasa tanggung jawab akan tugas masing-masing. Karena itu disiplin kerja mempunyai pengaruh serta peran yang penting terhadap kinerja karyawan. Nova Syafrina (2017) berpendapat bahwa disiplin merupakan suatu tingkah laku dan perbuatan yang saling menghormati dan menghargai serta patuh terhadap peraturan-peraturan yang dibuat oleh perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis, serta sanggup untuk menjalankan dan menerima sanksi apabila karyawan melanggar peraturan dalam perusahaan atau instansi. Disiplin dalam bekerja di dalam suatu perusahaan dikatakan tinggi apabila karyawan mempunyai tingkat kehadiran yang tinggi (tidak membolos, datang, istirahat, dan pulang kerja sesuai jam kerja yang telah ditentukan perusahaan), karyawan mampu memanfaatkan waktu kerja secara baik untuk menyelesaikan pekerjaan, serta berusaha mengurangi frekuensi kesalahan yang mungkin terjadi.

Dalam usaha perusahaan untuk mencapai tujuannya, perusahaan menginginkan kinerja karyawannya baik bahkan meningkat setiap waktunya namun tuntutan tugas yang ada pada suatu perusahaan menjadi salah satu penyebab timbulnya stres pada karyawan. Selain itu faktor-faktor yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan antara lain tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang pimpinan yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak seimbang antara produktivitas kerja karyawan dengan

biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak pegawai yang tidak masuk kerja dengan berbagai macam alasan, pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya, atau adanya keluhan dari konsumen atas kinerja karyawan yang tidak baik atau kurang memuaskan.

Stres kerja dapat dialami oleh setiap karyawan dan tentu bisa saja berbeda-beda. Stres ditentukan pula oleh individu itu sendiri. Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis atau dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya. Stres dapat memberikan dampak yang berlawanan, apabila tingkat stres yang dialami karyawan rendah atau masih dalam batas kewajaran, maka stres dapat menjadi motivasi dalam pelaksanaan kerja sehingga mengoptimalkan kinerja. Namun sebaliknya, apabila stres yang dialami karyawan berada pada tingkat yang terlalu tinggi atau sudah melampaui batas kewajaran, maka stres cenderung menjadi masalah sehingga menurunkan kinerja karyawan, hal ini yang perlu dihindari karena karyawan merupakan sebuah aset maka harus dapat dikelola dengan baik.

Kinerja karyawan yang baik merupakan salah satu harapan perusahaan untuk mencapai tujuannya dan dapat unggul dari para pesaingnya. Menurut Hiska, dkk. (2015) Kinerja merupakan *output* kerja karyawan yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan utama organisasi. Dampak dari membaiknya kinerja karyawan akan terlihat dari meningkatnya produktivitas, hasil kerja karyawan dan dampak positif yang dapat diperoleh oleh perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kinerja merupakan sebuah aksi bukan kejadian, dan bukan merupakan hasil yang dapat

dilihat pada saat itu juga, pada dasarnya kinerja bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Asia Toserba Tasikmalaya merupakan bisnis ritel dengan format supermarket dan departemen store yang kegiatan usahanya yaitu mendistribusikan barang secara langsung kepada konsumen. Dalam pelaksanaannya tentu diperlukan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan cenderung meningkat juga tingkat disiplin yang tinggi agar tercipta suasana kerja yang kondusif dan mampu mengendalikan tekanan/stres akibat beban kerja. Mengingat pekerjaan di setiap bidang perlu memiliki keterampilan, ketelitian dan kerjasama yang baik sesama rekan kerja.

Dari hasil kunjungan awal ke Asia Toserba Tasikmalaya, didapatkan informasi dari HRD bahwa mengenai kinerja Karyawan di Asia Toserba Tasikmalaya sudah lama tidak dilakukan evaluasi atau penilaian kinerja sehingga di indikasi adanya penurunan kinerja yaitu terkait kualitas pelayanan karyawan pramuniaga yang di tandai dengan munculnya keluhan-keluhan dari konsumen terkait pelayanan yang diberikan seperti kurangnya pemahaman/penguasaan karyawan/pramuniaga terhadap produk, counter sering didapati kosong tidak ada pramuniaga yang *standby* sehingga konsumen kebingungan ketika memerlukan bantuan. Hal tersebut sebagai salah satu bukti kinerja karyawan cenderung tidak meningkat.

Dari hasil wawancara awal dengan pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya, fenomena kinerja yang terjadi di Asia Toserba Tasikmalaya yang

menjadi sebab turunya kinerja yaitu kurangnya pemahaman karyawan atas peraturan yang ada baik tertulis maupun tidak tertulis sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda yang dapat menimbulkan kurangnya kesadaran karyawan untuk menaati peraturan yang berlaku di perusahaan, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, masih adanya karyawan yang sering terlambat masuk kerja, karyawan lalai dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian terkait stres kerja karyawan, didapati adanya tambahan beban kerja, tambahan beban waktu kerja, adanya arahan yang berbeda dari setiap pimpinan, adanya keluhan karyawan yang khawatir akan kesehatan dan belum meratanya tunjangan kesehatan.

Namun saat ini Asia Toserba Tasikmalaya belum melakukan evaluasi terhadap sistem kedisiplinan dan stres kerja pada setiap pegawainya. Tim manajemen pun belum mengetahui secara pasti apakah disiplin yang diterapkan telah dilaksanakan dengan baik dan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai dan tingkat stres kerja yang dialami oleh pegawainya.

Oleh karena itu, perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh disiplin kerja dan stres kerja pegawai Asia Toserba Tasikmalaya dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka penulis akan melakukan penelitian yang akan diberi judul **“PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN” (Suatu penelitian terhadap Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin kerja Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Bagaimana stres kerja Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja Pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Sejauhmana pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya baik parsial maupun simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang muncul dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Disiplin kerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Stres kerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Kinerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Pengaruh disiplin dan stres kerja terhadap kineja karyawan Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya baik parsial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi untuk Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya masalah Disiplin Kerja dan Stres Kerja dan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan.

b. Aplikasi

1) Bagi Peneliti

- a) Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta mengamati secara langsung dunia kerja dan perusahaan.
- b) Sebagai alat untuk mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

2) Bagi Perusahaan

- a) Sebagai harapan yang dapat menjadi suatu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan yang bersangkutan dimasa yang akan datang.
- b) Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan-keputusan tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi

Penelitian dilaksanakan pada Asia Toserba Tasikmalaya yang bertempat di Jl. HZ. Mustofa No. 72-76 Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini rencananya akan di laksanakan selama kurang lebih enam bulan yaitu mulai bulan Agustus 2019 sampai Januari 2019 dengan rincian (terlampir).

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Disiplin Kerja

Pada dasarnya, setiap perusahaan atau organisasi menginginkan tingkat kedisiplinan karyawan yang tinggi, karena tanpa disiplin tujuan perusahaan akan sukar dicapai maka dari itu ketaatan dari karyawan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku sangat diperhatikan. Disiplin yang baik akan mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

2.1.1.1 Pengertian Disiplin

Menurut Veithzal *et. al.* (2009 : 599) Disiplin adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Hasibuan (dalam Sutrisno 2005 : 120) berpendapat disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Edy Sutrisno (2009 : 96) Disiplin merupakan sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala norma peraturan yang

berlaku di organisasi. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menghambat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Moenir (dalam Pangarso 2004 : 25) disiplin kerja pada dasarnya selalu diharapkan menjadi ciri setiap SDM dalam organisasi, karena dengan kedisiplinan organisasi akan berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuannya dengan baik pula.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2007 : 94) Disiplin merupakan suatu proses perkembangan kondusif bagi pegawai yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya. Disiplin juga merupakan proses latihan pada pegawai agar para pegawai dapat mengembangkan kontrol diri dan agar dapat menjadi lebih efektif dalam bekerja.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat di simpulkan bahwa disiplin kerja adalah sebuah alat yang digunakan manajer untuk menegakkan kesadaran dan kesediaan seseorang atau karyawan untuk mematuhi peraturan dan norma-norma yang ada di perusahaan agar organisasi dapat berjalan dengan efektif dan dapat mencapai tujuan organisai yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Bentuk-bentuk disiplin kerja

- a. Disiplin Retributif (*Retribitive Discipline*), yaitu berusaha menghukum karyawan yang berbuat salah.
- b. Disiplin korektif (*Corrective Discipline*), yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi prilakunya yang tidak tepat.

- c. Prespektif hak-hak individu (*Individual Rights Perspective*), yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.
- d. Perspektif Utilitarian (*Utilitarian Perspective*). Yaitu berfokus kepada pengguna disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

Selengkapnya keempat macam disiplin diatas dapat diuraikan sebagai terlihat dalam tabel berikut: (Veithzal, 2015:600)

Tabel 2.1
Macam-macam Disiplin

Perspektif	Definisi	Tujuan Akhir
Retributif	Para pengambil keputusan mendisiplinkan dengan suatu cara yang proposional terhadap sasaran. Dengan tidak melakukan hal seperti itu akan dianggap tidak adil oleh orang-orang yang bertindak secara tidak tepat.	Menghukum si pelanggar.
Korektif	Pelanggaran-pelanggaran terhadap peraturan-peraturan harus diperlakukan sebagai masalah-masalah yang dikoreksi dari pada sebagai pelanggaran-pelanggaran yang mesti	Membantu karyawan mengoreksi perilaku yang tidak dapat diterima sehingga dia

Perspektif	Definisi	Tujuan Akhir
	dihukum. Hukuman akan lunak sebatas penlanggar menunjukkan kemauan untuk mengubah prilakunya.	dapat terus dikaryakan oleh perusahaan.
Hak-hak individual	Disiplin hanya tepat jika terdapat alasan yang adil untuk menjatuhkan hukuman. Hak-hak karyawan lebih diutamakan daripada tindakan disiplin.	Melindungi hak-hak individu.
Utilitarian	Tingkat tindakan disiplin diambil tergantung pada bagaimana disiplin itu akan mempengaruhi produktivitas dan profitabilitas. Biaya penggantian karyawan dan konsekuensi-konsekuensi. Karena biaya pergantian karyawan kian melambung, maka kerasnya disiplin hendaknya semakin menurun. Karena konsekuensi membiarkan perilaku yang tidak terpuji terus meningkat, maka demikian pula kerasnya hukum.	Memastikan bahwa faedah-faedah tindakan disiplin melebihi konsekuensi-konsekuensi negatifnya.

2.1.1.3 Faktor-faktor Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno 2009 : 89), faktor Yang mempengaruhi tegaknya disiplin pegawai adalah:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi.

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribuska bagi perusahaan. Nilai yang ia terima kompensasi yang memadai, mereka akan dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan. Peranan keteladanan pimpinan sangat berpengaruh besar dalam perusahaan, bahkan sangat dominan dibandingkan dengan semua faktor yang mempengaruhi disiplin dalam perusahaan, karena pimpinan dalam suatu perusahaan masih menjadi panutan para karyawan.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin

tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

Para karyawan akan mau melakukan disiplin bila ada aturan yang jelas dan diinformasikan kepada mereka. bila aturan disiplin hanya menurut selera pimpinan saja, atau berlaku untuk orang tertentu saja, jangan diharap bahwa para karyawan akan mematuhi aturan tersebut.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.

Bila ada seorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang seupa.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Namun sudah menjadi tabiat manusia pula bahwa mereka selalu ingin bebas, tanpa terikat atau diikat oleh peraturan apa pun juga. Dengan adanya pengawan seperti demikian, maka sedikit banyak para karyawan akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja.

6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.

Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih

membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin didengar, dan dicarikan jalan keluarnya, dan sebagainya. Pimpinan yang berhasil memberi perhatian yang besar kepada para karyawan akan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik. Karena ia bukan hanya dekat dalam arti jarak fisik, tetapi juga mempunyai jarak dekat dalam artian jarak batin

7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Menurut Edy Sutrisno (2009 : 92) kebiasaan-kebiasaan positif itu antara lain:

- Saling menghormati, bila ketemu di lingkungan kerja.
- Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
- Sering mengikur sertakan karyawan dalam pertemuan-pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaan mereka.
- Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan sekerja, dengan menginformasikan ke mana dan untuk urusan apa walaupun kepada bawahan sekalipun.

2.1.1.4 Indikator-indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2014 : 194) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi. Diantaranya sebagai berikut:

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan harus sesuai dengan

kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2. Teladan Kepemimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil serta sesuai dengan kata dengan perbuatannya. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan akan baik. Jika teladan pimpinan kurang baik, para bawahannya pun akan kurang disiplin.

3. Balas Jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan keputusan dan kecintaan karyawan terhadap pekerjaan/perusahaan, jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan akan semakin baik pula.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

5. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat

berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

6. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan berkurang. Berat atau ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik atau buruknya kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman harus diterapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan. Sanksi hukuman seharusnya tidak terlalu ringan atau terlalu berat supaya hukuman itu tetap mendidik karyawan untuk mengubah perilakunya. Sanksi hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan yang indisipliner, bersifat mendidik, dan menjadi alat motivasi untuk memelihara dalam perusahaan.

7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan harus berani tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman

yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahannya. Dengan demikian pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan. Sebaliknya apabila seorang pimpinan kurang tegas atau tidak menghukum indisipliner, sulit baginya untuk memelihara kedisiplinan bawahannya, bahkan sikap indisipliner karyawan semakin banyak karena mereka beranggapan bahwa peraturan dan sanksi hukumannya tidak berlaku lagi.

8. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan yang bersifat *vertical maupun horizontal yang terdise dari direct single relationship, direct group relationship, and cross relationship* hendaknya harmonis.

2.1.1.5 Pendekatan Disiplin Kerja

Menurut Veithzal *et. al.* (2009 : 600) terdapat tiga konsep dalam pelaksanaan tindakan disipliner: aturan tungku panas (*hot stove rule*), tindakan disiplin progresif (*progressive discipline*), dan tindakan disiplin positif (*positive discipline*). Pendekatan-pendekatan aturan tungku panas dan tindakan disiplin progresif terfokus pada perilaku masa lalu. Sedangkan disiplin positif berorientasi ke masa yang akan datang dalam bekerja sama para karyawan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi sehingga dengan harapan masalah itu tidak timbul/ tidak terulangi lagi.

1. Aturan tungku panas

Pendekatan untuk melaksanakan tindakan disipliner ini disebut sebagai aturan tungku panas (hot stove rule). Menurut pendekatan ini, tindakan disiplin haruslah memiliki konsekuensi yang analog dengan menyentuh sebuah tungku panas:

a. Membakar dengan segera

Tindakan disipliner yang akan diambil harus dilaksanakan segera sehingga individu memahami alasan tindakan tersebut. Dengan berlalunya waktu, orang memiliki tendensi menyakinkan mereka sendiri bahwa dirinya tidak salah yang cenderung sebagian menghapuskan efek-efek disipliner yang terdahulu.

b. Memberi peringatan.

Hal ini penting untuk memberikan peringatan sebelumnya bahwan hukuman akan mengikuti perilaku yang tidak dapat diterima. Pada saat seseorang bergerak semakin dekat dengan tungku panas, mereka diperingatkan oleh panasnya tungku tersebut bahwa mereka akan terbakar jika mereka menyentuhnya, dan oleh karena itu ada kesempatan menghindari terbakar jika mereka memilih demikian.

c. Memberikan hukuman yang konsisten.

Tindakan disipliner haruslah konsisiten ketika setiap orang yang melakukan tindakan yang sama akan dihukum sesuai dengan hukuman yang belaku. Seperti pada tungku panas, setiap orang yang menyentuhnya

dengan tingkat tekanan yang sama, dan pada periode waktu yang sama, akan terbakar pada tingkat yang sama pula. Disiplin yang konsisten berarti:

- Setiap karyawan yang terkena hukuman disiplin harus menerimanya/menjalannya.
- Setiap karyawan yang melakukan pelanggaran yang sama akan mendapatkan ganjaran disiplin yang sama.
- Disiplin diberlakukan dalam cara yang sepadan kepada segenap karyawan.

d. Membakar tanpa membeda-bedakan

Tindakan disipliner seharusnya tidak membeda-bedakan. Tungku panas akan membakar setiap orang yang menyentuhnya, tanpa memilih-milih. Penyelia menitik beratkan pada perilaku yang tidak memuaskan, bukan pada karyawannya sebagai pribadi yang buruk.

2. Tindakan Disiplin Progresif

Tindakan disiplin progresif (*progressive discipline*) dimaksudkan untuk memastikan bahwa terdapat hukuman minimal yang tepat terhadap setiap pelanggaran. Tujuan tindakan ini adalah membentuk program disiplin yang berkembang mulai dari hukuman yang ringan hingga yang sangat keras. Disiplin progresif dirancang untuk memotivasi karyawan agar mengoreksi kekeliruannya secara sukarela. Penggunaan tindakan ini meliputi serangkaian pertanyaan mengenai kerasnya pelanggaran. Manajer hendaknya mengajukan pertanyaan-pertanyaan ini secara berurutan untuk menemukan tindakan yang sesuai.

3. Tindakan Disiplin Positif

Dalam banyak situasi, hukuman tidaklah memotivasi karyawan mengubah suatu perilaku. Namun, hukuman hanya mengajar seseorang agar takut atau membenci alokasi hukuman yang dijatuhkan penyelia. Penekanan pada hukuman ini dapat mendorong para karyawan untuk menipu penyelia dari pada mengoreksi tindakan-tindakannya.

Tindakan disipliner positif dimaksudkan untuk menutupi kelemahan, yaitu mendorong para karyawan memantau perilaku-perilaku dan memikul tanggung jawab atas konsekuensi-konsekuensi dari tindakan-tindakan mereka. Disiplin positif bertumpukan pada konsep bahwa para karyawan mesti memikul tanggung jawab atas tingkah laku pribadi dan persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Tindakan disiplin positif adalah serupa dengan disiplin progresif dalam hal bahwa tindakan ini juga menggunakan serentetan langkah yang akan mengakibatkan urgensi dan kerasnya hukuman sampai ke langkah terakhir yakni pemecatan. Disiplin positif mengganti hukuman yang digunakan dalam disiplin progresif dengan sesi-sesi antara karyawan dan penyelia.

Sesi-sesi dimaksudkan agar karyawan belajar dari kekeliruan silam dan memilai rencana untuk membuat suatu perubahan positif dalam perilakunya. Alih-alih tergantung pada ancaman dan hukuman, penyelia memakai keahlian konseling untuk memotivasi para karyawan supaya berubah. Alih-alih

menimpakan kesalahan pada karyawan, penyelia menekankan pemecatan masalah secara kolaboratif.

2.1.2 Stres Kerja

Stres sebagai suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stres pada umumnya pasti dialami oleh setiap karyawan dalam aktivitasnya melakukan pekerjaan. Namun dalam memandang dan menyikapi stres itu sendiri setiap karyawan memiliki cara masing-masing, ada yang berpotensi positif ada juga yang negatif.

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Sondang Siagian (2008 : 472), menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak bisa di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidak mampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar. Artinya, pegawai yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja.

Menurut Veithzal (2009 : 724) menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan.

Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2005 : 427) mendefinisikan stres sebagai respon adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses

psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis/fisik khusus pada seseorang.

Menurut Danang Sunyoto (2012 : 61) Stres merupakan konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang.

Menurut Lijan (2016 : 472) Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, anatar lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa relaks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat di simpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu ketegangan yang berpengaruh terhadap fisik maupun psikis yang akan memengaruhi seseorang atau karyawan dalam melakukan aktivitas bekerja atau menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja.

2.1.2.2 Penyebab Timbulnya Stres

Menurut Luthans (2002 : 473), penyebab terjadinya stres yang bersifat organisasi, salah satunya adalah struktur dalam organisasi yang terbentuk melalui desain organisasi yang ada, misalnya melalui formalisasi, konflik dalam hubungan antar pegawai, spesialisasi, serta lingkungan yang kurang mendukung.

Sementara itu, faktor yang bersifat nonorganisasi, yaitu faktor individual yaitu tipe kepribadian pegawai, menurut Luthans (2002 : 473) Tipe kepribadian yang cenderung mengalami stres kerja yang lebih tinggi adalah tipe kepribadian A. Individual tipe A lebih cepat untuk marah apabila tidak dapat menangani hal tersebut dan mengalami stres yang dapat memicu masalah kesehatannya.

Dalam model stres kerja yang dikembangkan oleh Inancevich dan Matteson “*Organizational Stressor and Heart Disease*” (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005), penyebab stres meliputi level individu, level kelompok, level organisasional, dan level ekstra organisasional. Stresor level individual, yaitu yang secara langsung dikaitkan dengan tugas pekerjaan seseorang (person-job-interface). Dibawah ini contoh stresor level individual yang paling umum.

- a. *Role overload*, merupakan kondisi di mana prgawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau di bawah tekanan jadwal yang ketat.
- b. *Role conflict*, terjadi ketika berbagai macam pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling bertentangan satu dengan yang lainnya. Konflik ini juga terjadi ketika pegawai diperintahkan untuk melakukan sesuatu tugas/pekerjaan yang berlawanan dengan hati nurani atau motif yang mereka anut.
- c. *Role ambiguity*, terjadi ketika pekerjaan itu sendiri tidak didefinisikan secara jelas. Oleh karena pegawai tidak mampu untuk menentukan secara tepat apa yang diminta organisasi dari mereka, maka mereka terus menerus merasa cemas apakah kinerja mereka telah cukup atau belum.

- d. *Responsibility for other people*, berkaitan dengan kemajuan karier pegawai. Kemajuan karir yang terlalu lambat, terlalu cepat, atau pada arah yang tidak diinginkan akan menyebabkan para pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi. Apalagi jika mereka harus bertanggung jawab terhadap karier orang lain yang menambah level stres menjadi lebih tinggi.

Sedangkan menurut John Supriharto (2003 : 63) penyebab stres kerja meliputi:

- a. Penyebab Fisik, diantaranya:

- 1) Kebisingan
- 2) Kelelahan
- 3) Penggeseran kerja
- 4) Jetlag
- 5) Suhu dan kelembapan

- Ad. 1 Kebisingan yang terus-menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui bahwa terlalu tegang juga menyebabkan hal yang sama.
- Ad. 2 Masalah kelelahan dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres.
- Ad. 3 Mengubah pola kerja yang terus menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama.
- Ad. 4 Jetlag adalah jenis kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga memengaruhi irama tubuh seseorang. Untuk itu disarankan bagi mereka yang baru menempuh perjalanan jauh dimana

terdapat perbedaan waktu, agar beristirahat minimal 24 jam sebelum melakukan sesuatu aktivitas.

Ad. 5 Bekerja dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat memengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembapan yang rendah.

b. Beban kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

c. Sifat pekerjaan, diantaranya:

- 1) Situasi baru dan asing
- 2) Ancaman pribadi
- 3) Percepatan
- 4) Ambiguitas
- 5) Umpan-balik

Ad. 1 Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasa sangat tertekan sehingga dapat menimbulkan stres.

Ad. 2 Suatu tingkat kontrol (pengawasan) yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.

Ad. 3 Stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.

Ad. 4 Kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.

Ad. 5 Strandar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka. di samping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekan karyawan.

d. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal itu dapat membuat sumber stres bagi seseorang.

e. Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami di rumah, seperti ketidakcocokan suami-istri. Masalah keuangan, perceraian dapat memengaruhi prestasi seseorang. Hal-hal seperti itu dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

2.1.2.3 Jenis Stres

Lumongga (dalam Sukoco, 2014) menjelaskan bahwa terdapat 2 jenis stres, yaitu:

a. Eustres

Stres yang bersifat positif dan membangun, jika karyawan berada pada jenis stres ini maka akan berdampak baik pada perusahaan, tetapi tetap perlu adanya pantauan pimpinan atau stres ini harus dapat dikelola dengan baik

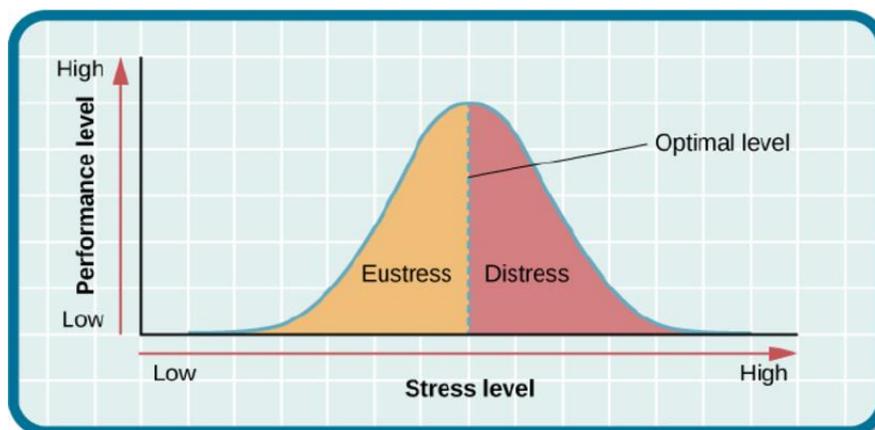
b. Distress

Stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan merusak, jika karyawan berada pada tahap ini maka perlu adanya penanganan khusus dari manajer

sumber daya manusia, bias dilakukan konseling untuk mengetahui penyebabnya dan cara mengelolanya.

2.1.2.4 Kriteria Stres Kerja

Stres kerja sering kali dipandang sebagai sesuatu yang negatif dan merugikan, namun stres tidak mutlak merupakan sesuatu yang buruk, stres dapat menjadi positif dan berdampak baik jika dapat dikelola dengan baik.



Gambar 2.1
Kurva Stres Kerja

Berikut ini merupakan hukum dasar keteraitan antara stres kerja terhadap kinerja, dari kurva Yerkes – Dodsins mengemukakan teori bahwa ketika stres yang dihadapi oleh seseorang meningkat, maka tingkat kinerja yang dihasilkan juga ikut meningkat, namun ketika stres yang dialami melebihi kapasitas individu tersebut dalam menghadapinya maka akan berpengaruh negatif terhadap kinerja.

2.1.2.5 Dampak Stres

Dampak stres menurut Towner (2002 : 79) ada dua pengaruh reaksi terhadap stres, yaitu:

a. Pengaruh Fisik

Gejala fisik yang dirasakan ketika stres kerja menyerang pada setiap individu bisa berbeda-beda meliputi sakit kepala, sakit leher, sesak disekirat dada, jantung berdebar, jantung terbakar, kelelahan, hilangnya selera makan, pusing, sakit di punggung, sesak nafas, berkeringat, tidak dapat mencerna, kecapean, tidak dapat tidur, diare, migran, gatal-gatal, gagap, gemetar, perut sakit.

b. Pengaruh mental

Pengaruh mental dapat memberikan dampak yang lebih besar ditempat kerja, pengaruhnya pada manusia antara lain yaitu iritasi, kesulitan mengambil keputusan, kehilangan selera humor, kesulitan berkonsentrasi, depresi, perilaku tidak bersahabat, takut sendirian, kurang memperhatikan kehadiran atau absen, merasa tidak mampu mengatasi sesuatu, pasif, agresif, merasa gagal, menarik diri, cemas, ketakutan, kurang minat terhadap kehidupan, paranoid, cengeng.

Kemudian Towneer (2002 : 79) mengidensifikasikan semua akibat stres yang terjadi di perusahaan dapat di klasifikasikan ke dalam tiga kategori umum, yaitu:

a. Gejala Fisiologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Stres muncul dalam keadaan psikologis lainnya seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda pekerjaan.

b. Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Stres muncul dalam keadaan psikologis lainnya seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda pekerjaan.

c. Gejala Prilaku

Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat turnover karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatkannya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisan dan gangguan tidur

2.1.2.6 Pendekatan Stres

Rachel, dkk. (2018) mengatakan bahwa terdapat dua jenis stres, yaitu *eustres* dan *distres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Ketika tubuh mampu menggunakan stres yang dialami untuk membantu melewati sebuah hambatan dan meningkatkan performa, stres tersebut bersifat positif, sehat dan menantang. Di sisi lain, *distres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Ketika seseorang mengalami *distres*, orang tersebut akan cenderung bereaksi secara berlebihan, bingung dan tidak dapat berperforma secara maksimal.

Terdapat dua pendekatan stres kerja, yaitu pendekatan individu dan organisasi. Bagi individu penting dilakukan karena stres dapat memengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Bagi organisasi bukannya saja

karena alasan kemausiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap kinerja dari organisasi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

a. Pendekatan Individu, meliputi:

- 1) Meningkatkan keimanan
- 2) Melakukan meditasi dan pernapasan
- 3) Melakukan kegiatan olahraga
- 4) Melakukan rekreasi
- 5) Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
- 6) Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan

b. Pendekatan Organisasi, meliputi:

- 1) Melakukan perbaikan iklim organisasi.
- 2) Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
- 3) Menyediakan sarana olahraga
- 4) Melakukan analisis dan kejelasan tugas
- 5) Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
- 6) Melakukan restrukturisasi tugas
- 7) Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran.

2.1.2.7 Cara mengelola stres kerja

Stres dapat dikelola dengan manajemen stres melalui dua program yaitu klinis dan keorganisasian. Yang pertama diprakarsai oleh perusahaan dan memusatkan perhatian atas masalah-masalah individu. Yang berikutnya menyangkut unit atau kelompok dalam angkatan kerja dan memusatkan perhatian atas masalah-masalah kelompok atau organisasi secara keseluruhan.

a. Program Klinis

Program ini penanggulangannya didasarkan atas pendekatan medis tradisional. Beberapa unsur dari program tersebut mencakup: (Veithzal *et al.* 2009 : 725)

- 1) *Diagnosis*, Orang yang mempunyai masalah meminta pertolongan. Orang atau petugas pada unit kesehatan karyawan mencoba mendiagnosis masalah.
- 2) Pengobatan (*Threatment*), Disediakan penyuluhan atau terapi dorongan. Jika staf dalam perusahaan dapat menolong, karyawan tersebut dianjurkan berkonsultasi kepada ahli di lingkungan tersebut.
- 3) Penyaringan (*screening*), Pemeriksaan individu secara berkala dalam pekerjaaa yang penuh dengan ketegangan diadakan untuk mendeteksi indikasi masalah secara dini.
- 4) Pencegahan (*Prevention*), Pendidikan dan bujukan dilakukan untuk meyakinkan karyawan yang mempunyai pekerjaan dengan risiko besar bahwa sesuatu harus dilakukan untuk menolong mereka menanggulangi stres.

b. Program Keorganisasian

Program keorganisasian ditujukan lebih luas meliputi seluruh karyawan. Kadarng-kadang program ini merupakan perluasa program klinis. program tersebut sering didorong oleh masalah-masalah yang ditemukan dalam kelompok atau suatu unit, atau oleh perubahan penanguhan seperti relokasi pabrik, penutupan pabrik, atau pemasangan peralatan baru. Berbagai prograam dapat digunakan untuk mengatasi stres. Termasuk dalam daftar program semacam itu ialah manajemen berdasarkan sasaran (*management by objectives*), program pengembangan organisasi, pengayaan pekerjaan, perancangan kembali struktur organisasi,

pembentukan kelompok kerja otonom, pembentukan jadwal kerja variabel, penyediaan fasilitas kesehatan karyawan.

c. Penanggulangan secara mandiri

- 1) Tenang, ambil napas panjang dan cobalah untuk santai dan tenangkan diri.
- 2) Kenali permasalahan, coba kenali akar permasalahannya, apa yang membuat diri resah.
- 3) Terapi, ikutilah kegiatan sosial sehingga dapat menghindari permasalahan sejenis.
- 4) Hadapilan sebaiknya hadapi dan selesaikan agar tidak mengganggu lagi.
- 5) Atur jadwal, buat jadwal yang harus diprioritaskan lebih dahulu dan tentukan mana yang dapat ditunda. Perkecil peluang untuk timbulnya stres dengan mempersibuk diri sendiri.
- 6) Diskusi, diskusikan masalah yang menyebabkan timbulnya stres dengan atasan atau psikolog.
- 7) Curhat, ceritakan masalah yang dihadapi pada keluarga atau pasangan yang sedikit banyak akan membantu meringankan stres.
- 8) Buat keseimbangan, stres muncul karena terlalu fokus pada pekerjaan, bagilah waktu antara pekerjaan dan keluarga. Melakukan hal-hal bersama keluarga akan membuat kembali segar.
- 9) Pahami tugas dan kewajiban sebagai karyawan, mungkin inilah yang jelas-jelas akan mengurangi stres yang dialami di tempat kerja. Dengan

mengetahui kewajiban akan mampu mengatur waktu dan rutinitas sehingga peluang stres akan semakin kecil.

- 10) Selain itu dapat pula di atasi dengan kekuatan yang bersumber dari dalam diri sendiri/kekuatan yang datang dari dalam diri, berupa: keberanian menerima cobaan dengan berdoa; ikhlas menerima akan membantu menyelesaikan masalah; mendengar keluhan orang; mampu menempatkan diri sebagai sahabat bagi keluarga dalam menghadapi berbagai masalah sulit; mampu bereaksi cepat dalam menghadapi masalah; mampu menyelesaikan setiap masalah selangkah demi selangkah; bilamana perlu mengubah filosofi kehidupan; selalu *positif thinking*; selalu bersyukur

2.1.2.8 Indikator Stres Kerja

Hasibuan (2014 : 204) menyatakan bahwa, adapun model stres kerja yang menjadi indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

- a. Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
- b. Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
- c. Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.
- d. Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan maupun sesama karyawan.

- e. Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
- f. Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Dalam aktivitas sebuah perusahaan atau organisasi, kinerja pegawai sangatlah penting sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan.

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Rivai dan Basri (2005 : 50) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Menurut Emron et. al. (2016 : 190) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Luthans (2005 : 165) kinerja merupakan kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.

Menurut Indra Bastian (2016 : 176) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013 : 67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk dapat mencapai tujuan, misi dan visi utama organisasi tersebut.

Menurut Mangkunegara dalam Listianto dan Setiaji (2002 : 114) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil atau proses baik secara kualitas maupun kuantitas yang merupakan gambaran pencapaian suatu kegiatan/program yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Kasmir (2016 : 189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan dan Keahlian

Untuk dapat melakukan suatu pekerjaan, seseorang perlu memiliki kemampuan dan keahlian. Semakin ia memiliki kemampuan dan keahliannya

makan akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

b. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimaksud merupakan pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik karena akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya, demikian pula sebaliknya.

c. Rancangan kerja

Rancangan pekerjaan akan mempermudah karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu perusahaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan dibuat untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, rancangan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerja karyawannya.

d. Kepribadian

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

e. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau

dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik

f. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Sebagai contoh perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan disuatu organisasi merasa senang dalam mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasan/pimpinannya. Hal ini tentu akan dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

g. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.

h. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

Kepatuhan anggota organisasi untuk menuruti atau mengikuti kebiasaan atau norma ini akan memengaruhi kinerja seseorang atau kinerja organisasi.

i. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik, artinya karyawan puas melaksanakan pekerjaannya dan perusahaan akan merasakan dampak dari kepuasan kerja karyawan dengan meningkatnya profit atau tercapainya tujuan perusahaan.

j. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik karena bekerja tanpa gangguan.

k. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik. Karyawan yang setia atau loyal tentu akan dapat mempertahankan ritme kerja, tanpa terganggu oleh godaan dari pihak asing. Loyalitas akan terus membangun agar terus

berkarya menjadi lebih baik dengan merasa bahwa perusahaan seperti miliknya sendiri. Pada akhirnya akan memengaruhi kinerja karyawan.

l. **Komitmen**

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan kesepakatan yang telah dibuat. Dengan mematuhi janji atau kesepakatan tersebut membuatnya berusaha untuk bekerja dengan baik dan merasa bersalah jika tidak dapat menepati janji atau kesepakatan yang telah dibuatnya hingga pada akhirnya akan memengaruhi kinerjanya.

m. **Disiplin kerja**

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu, kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang memiliki kesadaran disiplin maka akan mempengaruhi kinerja yang akan menjadi lebih baik, tujuan perusahaan akan dapat tercapai, sebaliknya jika disiplin karyawan buruk maka hasil dari kinerja pun akan buruk dan tujuan perusahaan akan sukar dicapai.

2.1.3.3 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2011 : 75) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja, seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas Kerja, seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai.
3. Pelaksanaan Tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab, Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

2.1.3.4 Dimensi Kinerja

Menurut Bernardin dan Russel (dalam Kaswan 2015 : 153), ada enam kategori hasil yang digunakan untuk mengukur nilai kinerja pegawai

1. Kualitas; yaitu seberapa jauh/baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas
2. Kuantitas; yaitu jumlah pekerjaan atau karya yang dihasilkan oleh seorang pekerja atau karyawan, dinyatakan dalam nilai uang dolar/rupee, jumlah unit, atau jumlah yang telah berhasil diselesaikan karyawan
3. Ketepatan waktu; yaitu seberapa jauh/ baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dan sudut pandang koordinasi dengan output yang lain.
4. Efektivitas biaya; seberapa jauh/ baik sumber daya organisasi (miaslnya manusia, mineter, teknologi, bahan) dimaksimumkan dalam pengertian

memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit.

5. Kebutuhan untuk supervisi; yaitu seberapa jauh/baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawasan atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.
6. Dampak interpersonal/kontekstual kinerja; yaitu seberapa jauh/baik karyawan meningkatkan harga diri dalam bekerja, itikad baik (*goodwill*) dimata pimpinan, sesama karyawan atau terhadap konsumen, dan kerjasama antar sesama karyawan dan bawahan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6	7
1	Kristya D (2014)	Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar	Motivasi dan Disiplin mempunyai nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, stres kerja mempunyai nilai negatif dan berpengaruh signifikan terhadap	Jurnal KOMPL EK, Volume 6, Nomor 1	Variabel Independen; Disiplin, Stres kerja Variabel Dependen; Kinerja Karyawan	Variabel Independen; Motivasi; Objek Penelitian; Puskesmas di Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar

1	2	3	4	5	6	7
			kineja karyawan			
2	Kesita, Rezzi dan Cukrado (2019)	Pengaruh Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan	Disiplin dan stres kerja berpengaruh positif, signifikan dan simultan terhadap kinerja karyawan	Jurnal Manajemen Volume 5, Nomor 2	Variabel Independen; Disiplin dan Stres Kerja, Variabel Dependen; Kinerja Karyawan	Objek Penelitian; PT.Pegadaian Kanwil 1 Medan
3	Rocky Potale, Yantje Uhing (2015)	Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado	kompensasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara parsial kedua variabel kompensasi dan stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja	Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal. 63-73	Variabel Independen; Stres Kerja	Variabel Independen; Kompensasi Variabel Dependen; Kepuasan Kerja Objek Penelitian; PT Bank Sulut Cabang Utama Manado
4	Hiskia Jonest Runtunuwu, Joyce Lapi dan Lucky Dotulong (2015)	Pengaruh Disiplin, Penempatan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada	Disiplin Kerja, Penempatan Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama berpengaruh positif dan signifikan	Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.81-89	Variabel Independen; Disiplin Kerja Variabel Dependen; Kinerja Pegawai	Variabel Independen; Penempatan dan Lingkungan Kerja Objek Penelitian; Badan Pelayanan Perizinan

1	2	3	4	5	6	7
		Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado	terhadap Kinerja Pegawai			Terpadu Kota Manado
5	Rommy Beno Rumondor, Altje Tumbel dan Jantje L. Sepang (2016)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kanwil Ditjen Negara Sulut Tenggo Maut	Kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	Jurnal EMBA Vol.4 No.2 Juni 2016, Hal. 254-264	Variabel Independen; Disiplin Kerja Variabel Dependen; Kinerja Pegawai	Variabel Independen; Kepemimpinan, Motivasi Objek Penelitian; Pegawai Kanwil Ditjen Negara Sulut Tenggo Maut
6	Nasyadizi Nilamsar, Noor Kusdi, dan Rahardjo Ika Ruhana (2016)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur di Surabaya)	Terdapat hubungan yang searah antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, dan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 31 No. 1 Februari 2016	Variabel Independen; Stres Kerja Variabel Dependen; Kinerja Karyawan	Variabel Independen; Kepuasan Kerja Objek Penelitian; PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur di Surabaya
7	Ali Wairooy	Pengaruh Disiplin	Disiplin kerja dan	Jurnal Administ	Variabel Independen;	Variabel Independen;

1	2	3	4	5	6	7
	(2017)	Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar	Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinarja karyawan, dan disiplin kerja dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinarja karyawan.	rare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administ rasi Perkantoran, Vol. 4, No. 1, 2017	Disiplin Kerja Variabel Dependen; Kinerja Karyawan	Kompensasi Objek Penelitian; PT. Pertamina (Persero) Tbk. Pemasaran Region VII Makassar
8	Saina Nur (2013)	Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada Universita Khairun Ternate	Konflik, Stres Kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai	Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal 739-749	Variabel Independen; Stres kerja Variabel Dependen; Kinerja Pegawai	Variabel Independen; Konflik, Kepuasan Kerja; Objek Penelitian; Universita Khairun Ternate
9	Heny Sidanti (2015)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di	Lingkungan kerja, Disiplin kerja dan Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	Jurnal JIBEKA Volume. 9 Nomor.1 Februari 2015: 44-53	Variabel Independen; Disiplin kerja Variabel Dependen; Kinerja Pegawai	Variabel Independen; Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Objek Penelitian; Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD

1	2	3	4	5	6	7
		Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun				Kabupaten Madiun
10	Dipta Adi dan Susilo Toto. R (2012)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (PMKP) di Karai Purwodadi	Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (PMKP) Purwodadi	Journal of Manage ment Vol. 1 No.1 Tahun 2012 Hal. 323-331	Variabel Independn; Disiplin Kerja Variabel Dependen; Kinerja Karyawan	Variabel Independen; Budaya Organisasi; Objek Penelitian; Pabrik Minyak Kayu Putih (PMKP) di Karai Purwodadi

2.3 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan pasti menginginkan pencapaian tujuan, visi, misi yang telah ditetapkan, dalam pencapaian tujuan tersebut tentu harus di dukung dengan sumber daya yang baik, salah satu sumber daya yang paling utama yaitu sumber daya manusia. Dalam suatu perusahaan, manusia merupakan faktor penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi, maka dari itu tanpa sumber daya manusia yang baik perusahaan akan sukar mencapai tujuannya.

Dalam pencapaian tujuan perusahaan di perlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan tidak semena-mena dalam bekerja, kinerja karyawan yang baik salah satu faktor yang mempengaruhinya yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja karyawan akan berpengaruh pada kelancaran, keharmonisan, dan pencapaian suatu perusahaan. Seperti pendapat Edy Sutrisno (2009 : 96) bahwa

“disiplin merupakan sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menghambat dalam pencapaian tujuan organisasi”. Setiap perusahaan atau organisasi pasti menginginkan tingkat kedisiplinan karyawan yang tinggi, karena tanpa disiplin tujuan perusahaan akan sukar dicapai maka dari itu ketaatan dari karyawan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku sangat diperhatikan.

Indikator-indikator disiplin kerja menurut Menurut Hasibuan (2014:194) yaitu: (1) Tujuan dan kemampuan; (2) Teladan Kepemimpinan; (3) Balas Jasa; (4) Keadilan; (5) Waskat; (6) Sanksi Hukuman; (7) Ketegasan; (8) Hubungan Kemanusiaan

Adapun hasil penelitian yang dapat memperkuat yaitu hasil penelitian yang dilakukan oleh Heny (2015) menyatakan bahwa variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain yang pernah dilakukan oleh Dipta Adi. S dan Susilo Toto. R (2012) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain disiplin kerja, stres kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan perusahaan. Menurut Sondang Siagian (2008 : 472), menyatakan bahwa “stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang”.

Menurut Hasibuan (2014:204) indikator-indikator stres kerja antara lain: (1) beban kerja; (2) sikap pemimpin; (3) waktu kerja; (4) konflik; (5) komunikasi; (6) otoritas kerja.

Stres yang tidak bisa di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar. Artinya, pegawai yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja. Artinya ketika terjadi stres maka akan berpengaruh pada psikis maupun fisik seseorang dan jika tidak dapat diatasi maka akan berdampak buruk, begitupun jika terjadi dalam proses kerja di sebuah perusahaan, jika karyawan mengalami stres dan stres tersebut sulit diatasi maka akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Penelitian oleh Saina Nur (2013) menyatakan bahwa stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nasyadizi, dkk. (2016) menyatakan hasil bahwa terdapat hubungan yang searah antara stres kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Stres kerja harus tetap di perhatikan, terkadang manajemen tidak terlalu peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah, karena beranggapan bahwa stres ini mungkin bermanfaat akan tetapi, stres yang tinggi atau meski rendah tetapi berlangsung terus menerus dalam waktu yang lama, dapat menurunkan kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2014:9) Kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Indikator pengukuran kinerja menurut Menurut Mangkunegara (2011 : 75) yaitu: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas Kerja; (3) Pelaksanaan Tugas; (4) Tanggung Jawab

Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Arief dan Farid (2011) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara disiplin terhadap kinerja dan stres berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Kemudian penelitian yang dilakukan Erna Puspitasari (2015) menyatakan hasil bahwa secara parsial disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan akan tetap terjaga apabila karyawan memiliki kesadaran akan pentingnya disiplin karena disiplin merupakan salah satu kunci terwujudnya tujuan perusahaan. Dengan penegakan disiplin yang baik, akan membuat karyawan sadar dan menjalankan semua tugas, mematuhi aturan yang berlaku, mentaati prosedur kerja demi tercapainya kinerja yang optimal. Selain disiplin, kinerja karyawan akan dipengaruhi juga oleh stres yang dialaminya. Stres ada yang berdampak positif dan negatif. Jika seorang karyawan dapat mengelola stres dengan baik maka secara psikologis akan menumbuhkan semangat dan motivasi untuk bekerja. Sebaliknya jika stres berdampak buruk (negatif) maka akan menyebabkan

terganggunya kesehatan baik fisik maupun psikis yang akan berimbas pada aktivitasnya dalam bekerja karena seseorang yang mengalami stres atau tekanan mereka cenderung pasang surut dan berubah-ubah yang tentu akan mempengaruhi kinerja, maka perlu dikelola dengan baik supaya stres berada pada tingkat yang stabil.

Baik disiplin maupun stres kerja memiliki peranan yang penting terhadap keberlangsungan operasional perusahaan yang berakibat pada hasil kinerja, maka dari itu kinerja karyawan sangat perlu diperhatikan demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian secara umum, yakni: **“Terdapat Pengaruh Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asia Toserba Tasikmalaya”**

BAB 3

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan khususnya pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Asia Toserba Tasikmalaya”

3.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya

Asia Tritunggal Jaya adalah perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan dan merupakan perusahaan milik perseorangan yang bersifat keluarga yang berdiri pada tahun 1984 serta berlokasi di Jl. Cihideung No. 18. Asia Tritunggal Jaya Tasikmalaya, merupakan toko biasa yang menjual barang-barang kelontongan dan jam, yang mulai berdiri pada tahun 1984, dikelola oleh keluarga. Pemilik dari Asia Tritunggal Jaya adalah Tjong Kai Soen. Karena mengalami kemajuan yang terus menerus, maka pada tahun 1986 Asia mengembangkan usahanya menjadi Asia Toserba (toko serba ada) yang merupakan toserba pertama di Tasikmalaya. Dengan adanya peningkatan usaha tersebut, maka lokasi dan sarananya diperluas dari lokasi Jl. Cihideung No. 18 yang menghadap ke sebelah selatan, diperluas kebelakang menuju arah utara sampai melingkar 45 derajat menghadap ke sebelah timur, tepatnya tembus ke Jl. HZ. Mustofa No 72-76 Tasikmalaya, dan nama perusahaannya pun berubah menjadi PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba

Tasikmalaya. Dari tahun ke tahun PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya terus menerus mengembangkan usahanya. Pada awal tahun 1991 PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Membuka cabang di Garut dengan nama yang sama dan berlokasi di Jl. Ahmad Yani no. 142-144. Dan pada tahun 1996 dibuka kembali cabang di Kota Cirebon dengan nama yang sama pula, yang berlokasi di Jl. Karang Getas no. 25-27. Dan pada tahun 2001 membuka mini market di Tasik Indah Plaza.

Pemilik dari PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya Tjong Kai Soen, beliau mempunyai 3 orang anak yaitu: Ko Acong, Ko Sunsun dan Ko Miming. Ketiga anak dari Tjong Kai Soen tersebut menjadi pengelola sekaligus pemilik cabang-cabang Asia. Untuk wilayah Garut pemiliknya adalah Ko Sunsun, wilayah Cirebon adalah Ko Miming, dan untuk wilayah Kota Tasikmalaya baik itu yang berada di Jl. Cihideung no. 72-76 dan yang berada di Tasik Indah Plaza adalah Ko Acong. Dan pada tahun 2007, Ko Acong, Ko Sunsun dan Ko Miming mengadakan kolaborasi yaitu dengan membangun Plaza yang tersebar di wilayah Priangan Timur yaitu Plaza Asia.

3.1.2 Visi Misi Perusahaan

VISI:

Menjadikan Jaringan Asia Toserba Terbaik dalam Bidangnya dengan Mengutamakan Pelayanan.

MISI:

Menjadikan Jaringan Asia Toserba Tasikmalaya bermanfaat bagi seluruh Direksi, Staff dan Karyawan / wati, Mitra kerja, Lingkungannya serta Masyarakat pada umumnya.

3.1.3 Struktur Organisasi

Tujuan dari sebuah organisasi dapat tercapai apabila setiap anggota dari sebuah organisasi mengetahui tentang tugas, wewenang, tanggung jawab serta hubungan kekuasaan antara anggota yang satu dengan anggota yang lainnya. Biasanya disusun *Job Description* atau adanya bimbingan tugas yang jelas yang dapat dinyatakan dalam struktur organisasinya.

Struktur Organisasi yang dipakai di PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya menggunakan organisasi garis (*Line Organization*), yaitu bentuk organisasi yang di dalamnya terdapat garis wewenang yang menghubungkan secara *vertical* antara manajer dan bawahannya. Semua bagian yang dimulai dari puncak pimpinan sampai yang terendah dihubungkan dengan satu garis wewenang atau komando. Setiap kepala bagian mempunyai tanggung jawab untuk melapor pada satu tingkat yang berada di atasnya. Struktur Organisasi PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya sebagai berikut (terlampir)

Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah:

1. BOD (Board of Director)

Pemilik Toko Asia Toserba Tasikmalaya.

2. Store Manager

Bertugas mengelola sumber daya yang ada di toko secara efektif dan efisien untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sumber daya yang dikelola oleh store manager di Asia Toserba adalah Chief Merchandise SM, Chief Merchandise FS, Visual, CO (Chief Operasional), Chief WH SM,

Chief WH FS, Staff Administrasi, Chief Cashier, Staff Financial, IT, Staff HRD.

3. Chief Merchandise Super Market

Bertugas mengelola, memajang/mendisplay dan menata barang dalam supermarket, mengelompokkan barang sehingga memudahkan customer menemukan barang yang dicarinya, akan membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

4. Chief Merchandise Fashion

Bertugas mengelola, memajang/mendisplay dan menata barang-barang fashion (baju, celana, jaket, dsb), mengelompokkan barang-barang fashion sehingga memudahkan customer menemukan barang yang dicarinya, akan membuat customer merasa nyaman dalam berbelanja.

5. Visual

Bertugas dalam mendekorasi ruangan-ruangan dalam toko agar menarik dan enak untuk dilihat oleh konsumen dan dapat membuat konsumen merasa nyaman ketika berbelanja.

6. Chief Operasional

Bertugas mengelola kegiatan operasional guna terlaksananya kegiatan usaha dengan lancar.

7. Chief WH SM (Kepala gudang supermarket)

Bertugas dalam mengelola gudang tempat penyimpanan barang-barang supermarket.

8. Chief WH FS (Kepala gudang fashion)

Bertugas dalam mengelola gudang tempat penyimpanan barang-barang fashion.

9. Staff Admin

Bertugas mengelola administrasi perusahaan Asia Toserba.

10. Chief Cashier

Bertugas dalam penukaran uang dan mengelola kasir-kasir yang ada di Asia Toserba.

11. Staff Finance

Bertugas dalam mengelola keuangan perusahaan Asia Toserba.

12. IT

Bertugas dalam membuat data base dan membuat sistem untuk kelancaran usaha Asia Toserba.

13. Staff HRD

Bertugas dalam merekrut, menyeleksi dan menempatkan calon karyawan baru pada posisi yang tepat.

3.1.4 Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha perusahaan PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya yaitu mendistribusikan barang secara langsung kepada konsumen. Dalam melaksanakan usahanya PT. Asia Tritunggal Jaya Toserba Tasikmalaya menyediakan berbagai macam dagangan diantaranya:

1. Lantai I digunakan untuk Fashion
2. Lantai II digunakan untuk Supermarket
3. Lantai III digunakan untuk Cafeteria dan are bermain anak.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya adalah menggunakan metode penelitian survei. Menurut Sugiyono (2015 : 14) “Metode survey yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis”.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2015:38) bahwa “variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan” Berdasarkan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan”, maka terdapat dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat).

1. Variabel Independen (X1 dan X2)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Menurut Sugiyono (2015:39) “variabel bebas adalah merupakann variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Adapun variabel X1 (Disiplin Kerja) dengan indikator Tujuan kemampuan, Tingkat kewapadaan karyawan, ketaatan pada standar kerja, ketaatan pada peraturan kerja, etika kerja. Variabel X2

(Stres Kerja) dengan indikator beban kerja, sikap pemimpin, waktu kerja, konflik, komunikasi, otoritas kerja.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut variabel terikat. Menurut Sugiyono (2015:39) “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Adapun variabel Y (Kinerja Karyawan) dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, tanggung jawab.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
1	2	3	4	5
Disiplin Kerja (X1)	Disiplin Kerja adalah sebuah alat yang digunakan manajer sumber daya manusia untuk menegakkan kesadaran dan kesediaan pramuniaga atau karyawan di Asia Toserba Tasikmalaya untuk mematuhi peraturan dan norma-norma yang ada di Asia Toserba agar dapat berjalan dengan efektif dan dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.	1. Tujuan dan Kemampuan 2. Teladan Pemimpin 3. Balas Jasa 4. Keadilan	- Tujuan Realistis dan jelas - Pekerjaan sesuai dengan kemampuan - Kehadiran pegawai tepat waktu - Contoh yang baik dari pimpinan - Balas jasa yang sesuai - Pemberian tunjangan - Pimpinan bersikap adil	Ordinal

1	2	3	4	5
		5. Waskat 6. Sanksi Hukuman 7. Ketegasan 8. Hubungan Kemanusiaan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian hukuman sesuai dengan kesalahan - Pengawasan ketat dari atasan - Pimpinan memberikan pengarahan, petunjuk dan bimbingan - Sanksi hukuman logis dan jelas - Pimpinan bertindak tegas - Hubungan yang terjalin harmonis 	
Stres Kerja (X2)	<p>Stres kerja merupakan suatu ketegangan yang berpengaruh terhadap fisik maupun psikis yang akan memengaruhi karyawan/ pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya dalam melakukan aktivitas bekerja atau menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja.</p>	1. Beban kerja 2. Sikap pemimpin 3. Waktu kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Tugas yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan - Tugas yang diberikan banyak - Pimpinan adil dalam pembagian tugas - Pimpinan mendengarkan keluhan karyawan - Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas 	Ordinal

1	2	3	4	5
		<p>4. Konflik</p> <p>5. Komunikasi</p> <p>6. Otoritas Kerja</p>	<p>menyelesaikan tugas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam kerja yang berlebih - Adanya konflik antar pegawai - Adanya konflik dengan pimpinan - Mencampur aduk masalah pekerjaan dengan masalah pribadi/keluarga - Kurangnya dukungan keluarga - Perintah yang kurang jelas - Terjadinya miss komunikasi baik dengan pimpinan, karyawan maupun konsumen - Minimnya tingkat tanggung jawab atas pekerjaan - Menanggung kerugian diluar tanggung jawab - Berambisi mendapatkan karir lebih baik 	
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan merupakan hasil atau proses baik secara	1. Kualitas Kerja	- Teliti dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal

1	2	3	4	5
	<p>kualitas maupun kuantitas yang merupakan gambaran pencapaian suatu kegiatan\program yang dicapai oleh karyawan/pramuniaga Asia Toseerba Tasikmalaya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.</p>	<p>2. Kuantitas Kerja</p> <p>3. Pelaksanaan Tugas</p> <p>4. Tanggung Jawab</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan - Bekerja sesuai jam kerja - Tercapainya target pekerjaan - Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan - Memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada - Melaksanakan pekerjaan dengan tidak menunda-nunda waktu - Kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan - Bertanggung jawab atas pekerjaan - Meninimalisir terjadinya kesalahan 	

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Jenis Data

Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer

Data primer merupakan sumber daya yang langsung memberikan data kepada

pengumpul data (Sugiyono: 2016: 225). Data primer ini didapatkan melalui kuesioner dan wawancara terhadap pegawai Asia Toserba Tasikmalaya.

2) Data Sekunder

Sugiyono (2016: 225) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti dari buku, laporan, jurnal dan lain-lain. Data ini digunakan untuk menunjang dan membantu dalam menguatkan data primer melalui teori-teori yang telah ada, sumber penelitian sebelumnya, serta data-data yang dibutuhkan penulis dalam menguatkan penelitian.

3.2.2.2 Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan, maka dibutuhkan data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini. Untuk itu penulis mengumpulkan melalui:

a. Wawancara

Menurut Sudaryono (2017 : 212) Wawancara merupakan suatu cara mengumpulkan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan untuk mengetahui bagaimana kondisi karyawan di Asia Toserba Tasikmalaya, serta untuk mengetahui data yang perlu diketahui diluar penyebaran kuesioner.

b. Studi dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2016: 240).

Studi dokumentasi dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dan fakta di lapangan berdasarkan dokumentasi yang telah disediakan oleh Asia Toserba Tasikmalaya.

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018 : 219) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini berhubungan dengan disiplin kerja, stres kerja dan kinerja karyawan yaitu dengan memberikan pernyataan secara tertulis dan terstruktur kepada karyawan di Asia Toserba Tasikmalaya.

3.2.2.3 Populasi Sasaran

Populasi menurut Sugiyono (2013 : 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Asia Toserba Tasikmalaya sebanyak 90 orang.

3.2.2.4 Sampel

Menurut Sugiyono (2016 : 81) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya dengan istilah lain harus *representatif* (mewakili).

Pada penelitian ini, besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin. Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$N = N / (1 + Nd^2)$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

d = Nilai presisi 95%, atau sig = 0,05

Dengan menggunakan rumus di atas dapat dilakukan perhitungan besar sampel sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Nd^2)$$

$$n = 90 / (1 + 90 \times 0,0025)$$

$$n = 90 / 1,225$$

$n = 73,46$ dibulatkan menjadi 74 orang

Berdasarkan perhitungan sampel dengan rumus slovin, dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan jumlah populasi 90 orang maka sampel yang diambil adalah sebanyak 74 orang.

3.2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam menentukan jenis sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2015 : 85) bahwa dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Alasan menggunakan Simple Random Sampling karena populasi penelitian homogen. Perhitungan sampel minimal menggunakan rumus Slovin ($d=5\%$) diperoleh jumlah minimal sampel sebanyak 74 orang pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya.

3.2.2.6 Pengujian Instrumen

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan pengujian instrumen yaitu dengan uji validitas dan uji reabilitas terhadap setiap pernyataan kuesioner yang telah disebarikan kepada para responden apakah setiap pernyataan valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya, Sugiyono (2009 : 47). Keputusan pada sebuah butir pertanyaan dapat dianggap valid, dapat dilakukan dengan cara:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = jumlah responden

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel untuk responden ke-n

Kriteria pengujian:

Jika sig. $\leq \alpha$ (0,05), maka pernyataan valid.

Jika sig. $> \alpha$ (0,05), maka pernyataan gugur (tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Merupakan istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya, sugiyono (2009 : 47). Keputusan pada sebuah butir pertanyaan dapat dianggap *reliable*, dapat dilakukan dengan cara:

Jika r-alpha positif dan r-alpha. R-tabel (α ; n-2)n = jumlah sampel

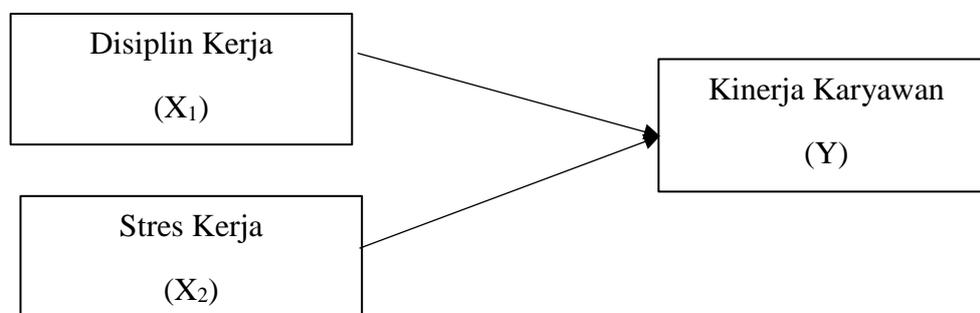
Adapun tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1.	0,00 - 0,199	Sangat Rendah
2.	0,20 - 0,399	Rendah
3.	0,40 - 0,799	Cukup
4.	0,60 - 0,799	Tinggi
5.	0,80 - 1,000	Sangat Tinggi

3.3 Model Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh Disiplin dan Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan maka disajikan model penelitian berdasarkan pada kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1
Model Penelitian

3.4 Teknik Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Analisis Deskriptif

Teknik pertimbangan data dengan menggunakan analisis deskriptif, dimana data yang dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang berkaitan dengan data tersebut

seperti: frekuensi, mean, standar deviasi maupun rangkingnya. Untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert* untuk jenis pernyataan tertutup yang berskala normal. Sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat positif atau negatif.

Tabel 3.3
Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Tabel 3.4
Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Tidak Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Tidak Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Tanggapan	TAP	Sedang
2	Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Setuju	STS	Sangat Rendah

perhitungan hasil kuesioner dengan presentase dan skoring menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dimana:

X = jumlah presentase jawaban

F = jumlah jawaban/frekuensi

N = jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan variabel dari hasil perhitungan yang dilakukan maka dapat ditentukan intervalnya, yaitu dengan cara sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

3.4.2 Metode Successive Interval

Data yang diperoleh merupakan data ordinal, sehingga untuk menaikkan tingkat pengukuran dari ordinal ke interval dapat digunakan metode successive interval. Adapun langkah kerja *method of successive interval* adalah sebagai berikut:

1. perhatikan F (frekuensi) responden (banyak responden yang memberikan respon yang ada).
2. Bagi setiap bilangan pada F (frekuensi) oleh n (jumlah sampel), sehingga $P_i = F_i/n$
3. Jumlah P (proporsi) secara berurutan untuk setiap responden, sehingga keluar proporsi kumulatif ($P_{ki} = OP(1-1) + P_i$).

4. Proporsi kumulatif (P_k) dianggap mengikuti distribusi normal baku, sehingga kita bisa menemukan nilai Z setiap kategori.
5. Hitung SV (scale value=nilai skala), dengan rumus

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

6. Melakukan transformasi nilai skala (transformed scale value) dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval dengan rumus: $Y = SV + |SV_{min}|$. Dengan catatan, SV yang nilainya terkecil atau harga negatif terbesar diubah menjadi sama dengan satu (=1)

Atau pengukuran data untuk mempermudah dapat juga dengan menggunakan alat bantu *software Microsoft Excel 2016*.

3.4.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Selain itu dapat digunakan uji asumsi *kolmogorov- Smirnov (K-S)*, yang dijelaskan oleh Imam (2009 : 115). Bila nilai signifikan $<0,1$ berarti distribusi data tidak normal, sebaliknya bila nilai signifikan $.0,1$ berarti data normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Duwi 2010:83). Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara pengamatan yang satu dengan yang lainnya. Jika ada perbedaan yang besar berarti telah menjadi Heteroskedastis. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastis. Sedangkan adanya gejala residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain disebut homoskedastis. Heteroskedastis pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* dari pada *time series*. Tetapi tidak berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastis. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastis pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastis jika:

- Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka nol
- Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja

3. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan *linier* diantara variabel *independen* dalam model regresi. Syarat berlakunya model regresi ganda adalah antara variabel bebasnya (independent variabel) tidak memiliki hubungan sempurna atau mengandung multikolinieritas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam

model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal.

Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.95) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- Multikolinieritas dapat juga dilihat dari *variance inflation faction* (VIF). Ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregresi terhadap variabel independen lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Bila didapat multikolinieritas maka nilai t bagi koefisiern variabel akan menjadi kecil. Metode untuk mendiagnosa adanya multikolinieritas dilakukan dengan

melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)* yang di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{tolerance} \quad tolerance = \frac{1}{VIF}$$

- Jika nilai *tolerance* > 0,05 dan *VIF* < 5, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.
- Jika nilai *tolerance* < 0,05 dan *VIF* > 5, maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi menurut Imam (2009 : 95) bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode *t* dengan kesalahan pengganggu pada periode *t-1* (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (*time series*) karena “gangguan” pada seseorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya. Pada data *crosssection* (silang waktu), masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena “gangguan” pada observasi yang berbeda berasal dari individu kelompok yang berbeda. Dengan menggunakan program SPSS, deteksi adanya problem autokorelasi adalah dengan melihat besaran *Durbin-Watson*, yaitu paduan mengenai angka *D-W (Durbin-Watson)* pada table D-X. Keputusan ada tidaknya autokorelasi dengan ketentuan sebagai berikut:

- Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negative

Autokorelasi transformasi data dan menambah data observasi.

3.4.4 Analisis Regresi Berganda

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda karena terdapatnya asumsi tidak terdapatnya pengaruh antara variabel independen.

Analisis regresi berganda adalah alat yang digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktornya dimanipulasi (Sugiyono, 2016 : 275).

Pada penelitian ini digunakan alat analisis regresi berganda tiga prediktor dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Kinerja Karyawan
- α = Intercept
- b_i = Koefisien Regresi
- X_1 = Disiplin Kerja
- X_2 = Stres Kerja
- e = Nilai Residu

untuk mengukur derajat pengaruh Disiplin Kerja dan Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan, penulis menggunakan analisis Regresi Berganda, yaitu analisis yang mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih, untuk mengetahui derajat pengaruh dari variabel yang satu terhadap variabel lain, adapun formula untuk mencari koefisien korelasi berganda adalah sebagai berikut:

untuk menghitung koefisien determinasi rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Sugiyono (2003 : 216)

- Kd = koefisien determinasi
- R^2 = koefisien korelasi dikuadratkan

Dan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh faktor lain di luar variabel yang diteliti dapat digunakan koefisien non determinasi yang dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$\mathbf{Knd = (1 - r^2) \times 100\%}$$

Sugiyono (2003 : 216)

3.4.5 Korelasi

Yakni suatu nilai koefisien yang dapat menyebabkan keamatan hubungan diantara dua variabel, kenyataan kuat/erat atau tidak kuat/tidak erat hubungannya tersebut tidak akan digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dan tafsiran korelasi.

Tabel 3.5
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:250)

3.4.6 Koefisien Determinan dan Non – Determinan (r^2 dan $1-r^2$)

Yakni koefisien determinasi ini digunakan untuk menetapkan berapa besar dalam satuan persen pengaruh perubahan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sedangkan variabel koefisien non determinasi digunakan untuk menyatakan pengaruh faktor lainnya sebalin dari variabel X terhadap variabel Y.

3.4.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis akan dimulai dengan penetapan hipotesis operasional, penetapan tingkat signifikan, uji signifikansi, kriteria dan penarikan kesimpulan melalui uji t dan uji f

1. Penetapan Hipotesis Operasional

a. Uji F (Simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan.

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel

independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen, Sugiyono (2014:257)

$H_0 : \rho_1 = \rho_2 = 0$ Disiplin Kerja dan Stres Kerja secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asia Toserba Tasikmalaya

$H_a : \rho_1 \neq \rho_2 \neq 0$ Disiplin Kerja dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asia Toserba Tasikmalaya

b. Uji T (Parsial)

Uji T adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa independen lain dianggap konstan, Sugiyono (2014:250)

$H_{01} : \rho = 0$ Disiplin Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan Asia Toserba Tasikmalaya.

$H_{a1} : \rho \neq 0$ Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asia Toserba Tasikmalaya.

$H_{02} : \rho = 0$ Stres Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan Asia Toserba Tasikmalaya.

$H_{a1} : \rho \neq 0$ Stres Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asia Toserba Tasikmalaya.

2. Penetapan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 95% ($\alpha = 0,05$) yang merupakan tingkat signifikansi yang sering digunakan dalam ilmu sosial yang menunjukkan ketiga variabel mempunyai korelasi cukup nyata.

3. Uji Signifikansi

- a. Secara simultan menggunakan uji F
- b. Secara parsial menggunakan uji t

4. Kaidah keputusan

- a. Secara parsial

Tolak H_0 jika $t < -t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-2)}$ atau $t > t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-2)}$

Terima H_0 jika $-t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-2)} \leq t \leq t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-2)}$

Atau

Tolak H_0 jika $t < -t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-k-1)}$ atau $t > t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-k-1)}$

Terima H_0 jika $-t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-k-1-1)} \leq t \leq t_{1/2 \alpha \text{ df } (n-k-1)}$

- b. Secara simultan

Tolak H_0 jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan terima H_0 jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian ini digunakan program *SPSS Ver.16 dan Microsoft Office Excel 2016*

