

**PENGARUH STRESS KERJA DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE  
OFFICER (CSO) PADA PT BANK CENTRAL ASIA  
WILAYAH CIBUBUR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata (S1)  
Program Studi Manajemen



**Oleh:**

**CIPTA RIMAH SANTOSA**

**NIM: 2014511165**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA**

**PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1**

**JAKARTA**

**2018**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

### **SURAT PERNYATAAN**

Bersama ini,

Nama : Cipta Rimah Santosa

NIM : 2014511165

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul. “ Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja CSO Pada PT. Bank Central Asia Wilayah Cibubur adalah hasil karya sendiri yang belum pernah di sampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana ini ataupun pada program lain. Karya ini adalah milik saya, karena itu untuk penanggung jawabannya berada di pundak saya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia untuk di tinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Jakarta, 7 Maret 2018

Yang membuat pernyataan,

**(Cipta Rimah Santosa)**

**NIM. 2014511165**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA – PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Cipta Rimah Santosa  
NIM : 2014511165  
Judul Skripsi : Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap  
Kinerja CSO Pada PT. Bank Central Asia Wilayah  
Cibubur

Jakarta, 7 Maret 2018

Dosen Pembimbing,

**Dr. Slamet Ahmadi, MM**

**PENGARUH STRESS KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA CSO PADA PT. BANK CENTRAL  
ASIA WILAYAH CIBUBUR**



**CIPTA RIMAH SANTOSA**  
**NIM : 2014511165**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Rabu tanggal 7 bulan Maret tahun 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai Skripsi Program Sarjana Manajemen – Program Studi Manajemen

**Tim Penguji :**

1. Drs Jayadi, MM .....  
Ketua
2. Dra. Anik Ariyanti, MM .....  
Anggota
3. Dr. Slamet Ahmadi, MM .....  
Anggota

**Menyetujui,**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWIJA  
Program Sarjana – Program Studi Manajemen  
**Ketua Program**

**Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM**

Tanggal :

## **ABSTRAK**

Stress kerja dan lingkungan kerja merupakan dua dari beberapa faktor yang di duga relative besar dalam mempengaruhi kinerja CSO PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur. Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka di lakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.

Penelitian di lakukan di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur dengan mengambil 52 CSO sebagai sampel penelitian dari total populasi 52 CSO pada margin eror 5%. Pengambilan data di lakukan dengan instrument kuesioner tertutup lima skala penelitian dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana dan ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-F.

Penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu: 1) Stress kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja CSO, 2) Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja CSO, 3) Stress kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja CSO.

Kata kunci :

Stress Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja CSO

## **ABSTRACT**

Work stress and work environment are the two factors of a few relatively large factors suspected to influence CSO performance on the PT. Bank Central Asia Cibubur region. These research aimed to determine the effect of work stress and work environment toward CSO performance on the PT. Bank Central Asia Cibubur region.

Research conducted at the PT. Bank Central Asia Cibubur region by taking 52 CSO as the research sampel, of the total population of 52 CSO at the margin or eror 5%. Data were collected by questionnaire instruments covered by the five rating scale from strongly disagree to strongly agree. Quantitative research was conducted by describing and analyzing research data. The simple and multiple linier regression analysis are the statistic approach to data analysis. Hypothesis testing is done by t-test and F-test.

The study produced three major findings consistent with the hypothesis put forward, that are : 1) Work stress has a significant influence on CSO performance, 2) The work environment has a significant influence on CSO performance, 3) Work stress and work environment has a significant influence on CSO performance.

Key words :

Work Stress, Work Environment, CSO Performance

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja CSO Pada PT.Bank Central Asia wilayah Cibubur” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen S1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWIJA Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Slamet Ahmadi, MM, selaku dosen pembimbing yang tidak kenal lelah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
2. Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWIJA.
3. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak, selaku Ketua STIE IPWIJA.
4. Pimpinan dan seluruh staff CSO PT.Bank Central Asia wilayah Cibubur.
5. Bagian Akademika STIE IPWIJA
6. Rekan – rekan mahasiswa/siswi Program Sarjana Prodi Manajemen S1 STIE IPWIJA khususnya konsentrasi SDM.
7. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan semangat.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu – pesatu.

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Namun, penulis banyak belajar mengenai hal tersebut. Tidak hanya terkait dengan tema skripsi melainkan juga berbagai input dan nasihat dari berbagai pihak untuk pengembangan diri penulis. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak lain.

Jakarta, 7 Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul / Cover</b>	
<b>Halaman Orisinalitas</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>iv</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penelitian .....	8

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. Pengertian Manajemen .....	10
2.1.2. Unsur Dasar Manajemen .....	11
2.1.3. Fungsi Manajemen .....	12
2.1.4. Fungsi Bisnis .....	13
2.1.5. Peranan Bank Dalam Bisnis dan Perekonomian .....	15
2.1.6. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.1.7. Pengertian Stress Kerja .....	18
2.1.8. Pengertian Lingkungan Kerja .....	23
2.1.9. Pengertian Kinerja .....	33

2.1.10 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja .....	38
2.1.11 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja .....	39
2.1.12. Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja .....	40
2.2. Penelitian Terdahulu .....	41
2.3. Kerangka Pemikiran .....	42
2.4. Hipotesis .....	44

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	46
3.2. Desain Penelitian .....	47
3.3. Operasionalisasi Variabel .....	49
3.3.1. Indikator Variabel .....	50
3.4. Penentuan Populasi dan Sampel .....	52
3.4.1. Populasi Penelitian .....	52
3.4.2. Sampel Penelitian .....	52
3.4.3. Instrumen Penelitian .....	53
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	54
3.5.1. Sumber Data .....	54
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.6. Metode Analisis Data .....	55
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
3.6.2. Uji Asumsi Klsik .....	57
3.6.3. Uji Regresi Linear Berganda .....	52
3.7. Rancangan Pengujian Hipotesis .....	61
3.7.1. Uji-t (Signifikansi Parsial) .....	61
3.7.2. Uji-F (Uji Simultan) .....	62
3.7.3. Analisis Koefisien Korelasi (r) .....	63
3.7.4. Analisis Koefisien Determinasi .....	64

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	66
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	66
4.1.2. Sejarah PT. Bank Central Asia .....	67
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	69
4.1.4. Susunan Organisasi .....	70
4.1.5. Bidang Usaha .....	75
4.1.6. Visi dan Misi BCA .....	77
4.2. Hasil Analisa .....	78
4.2.1. Dekripsi Responden .....	78
4.2.2. Analisa Data .....	80
4.2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	80
4.2.2.2. Uji Asumsi Klasik .....	86
4.2.2.3. Deskriptif Data Responden .....	91
4.2.2.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	92
4.2.2.5. Hasil Pengujian Hipotesis .....	94
4.3. Pembahasan .....	98
4.3.1. Pengaruh Stress Kerja dengan Kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia Wilayah Cibubur .....	98
4.3.2. Pengaruh Lingkungan Kerja dengan Kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia Wilayah Cibubur .....	99
4.3.3. Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia Wilayah Cibubur .....	100
4.3.4. Implikasi Manajerial .....	101

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	103
5.2. Saran .....	103
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	104
5.4. Agenda penelitian yang akan datang .....	104

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. (Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 2.2. (Penelitian Terdahulu) .....	42
Tabel 3.1. Skedul Penelitian Tahun 2017 – 2018 .....	46
Tabel 3.2. Operasional Variabel .....	50
Tabel 3.3. Jumlah Populasi .....	52
Tabel 3.4. Skor Penilaian Kuesioner .....	54
Tabel 3.5. Interpretasi Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 3.6. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	64
Tabel 4.1. Distribusi Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.2. Usia Responden .....	79
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	81
Tabel 4.4. Validitas Variabel Stress Kerja ( $X_1$ ) .....	81
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Variabel Stress Kerja ( $X_1$ ).....	82
Tabel 4.6. Validitas Variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ).....	83
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) .....	84
Tabel 4.8. Validitas Variabel Kinerja (Y) .....	85
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (Y) .....	86
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolonieritas .....	89
Tabel 4.11. Hasil Uji Autokorelasi .....	91
Tabel 4.12. Statistik Frekuensi Deskriptif Data Responden .....	92
Tabel 4.13. Persamaan Regresi Berganda .....	93
Tabel 4.14. Hasil Uji-t .....	94

Tabel 4.15. Hasil Uji-F .....	95
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	96
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	97

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	48
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia.....	69
Gambar 4.2. Kurva Uji Normalitas .....	88
Gambar 4.3. Kurva Uji Heteroskedastisitas.....	90

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalanya pembangunan suatu bangsa, dunia perbankan sangat penting bagi perekonomian di Indonesia, dan saat ini dunia perbankan mengalami perkembangan yang sangat pesat di dunia, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan nyawa untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dan lembaga keuangan dituntut memberikan pelayanan dan kinerja yang terbaik untuk menarik minat masyarakat.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stress. Stress terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan negatif, contohnya seperti stress yang menimbulkan semangat untuk bekerja, dan juga stress yang dapat membuat karyawan malas untuk bekerja.

Kinerja karyawan sebagai sumber daya dalam perusahaan dan merupakan kemampuan dari karyawan untuk menghasilkan sesuatu yang bersifat materi

maupun non materi, baik yang bisa dinilai dengan uang ataupun tidak. Dengan kinerja pegawai yang tinggi, maka segala apa yang diupayakan perusahaan untuk mencapai tujuan akan berhasil, akan tetapi tidak semua karyawan perusahaan itu mempunyai kinerja karyawan yang tinggi, oleh karenanya harus berusaha melalui program-program yang telah ditetapkan oleh perusahaan, untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan guna menunjang kegiatan organisasi untuk lebih berkembang,

Pekerjaan akan berpengaruh pada aktualisasi diri pekerja pada pekerjaannya. Perkerjaan yang sesuai dengan pendidikan dan keahlian akan memperlancar jalannya aktivitas dan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan berpengaruh pada adanya kesempatan promosi yang diberikan oleh perusahaan. Kemampuan promosi yang dilakukan secara tidak adil atau tidak sesuai dengan kinerja karyawan yang, akan menimbulkan ketidak nyamanan dalam bekerja. Dapat dikatakan jika karyawan tidak nyaman dalam bekerja, maka mereka tidak optimal dalam menjalankan pekerjaannya.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti, lingkungan kerja, gaji, kerja lembur, gaya kepemimpinan, pelatihan, motivasi, kepuasan kerja, promosi, dan stress kerja jika faktor-faktor tersebut tidak berjalan dengan baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan, jika terus mengalami pembiaran maka akan menimbulkan kendala yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya di dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dimana lingkungan kerja

adalah kondisi – kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik ( tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna penerangan yang cukup maupun music yang merdu ), serta lingkungan non fisik ( suasana kerja karyawan, kesejahteraan karyawan, hubungan antar sesama karyawan, hubungan antar karyawan dengan pimpinan, serta tempat ibadah ). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat kerja.

Gaji sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, dengan adanya upah atau gaji seseorang mau bekerja. Jika gaji yang diterima oleh karyawan dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan yang mereka kerjakan maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sesuai dengan tuntutan dari perusahaan. Sebaliknya jika gaji mereka tidak sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan maka akan menurunkan kinerja karyawan.

Kerja lembur, pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, atas dasar perintah atasan, yang melebihi jam kerja biasa pada hari-hari kerja, atau pekerjaan yang dilakukan pada hari istirahat mingguan karyawan atau hari libur resmi. Jam kerja lembur yang berlebih dapat meningkatkan kesalahan kerja karena kelelahan, mudah terjadinya jatuh sakit akibat jam tidur yang berkurang. Tentunya akan berakibat buruknya kinerja karyawan.

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran, sebuah organisasi harus memiliki visi dan misi.

Dengan kata lain, organisasi harus tercapai tujuannya, jika pimpinan yang tidak memiliki tujuan yang sejalan maka akan mempengaruhi kinerja karyawan nya.

Pelatihan merupakan suatu perubahan yang sistematis dari *knowledge*, *skill*, dan *attitude*, yang terus mengalami peningkatan yang dimiliki oleh setiap karyawan dengan itu dapat mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam pemenuhan standar sumber daya manusia yang diinginkan.

Stress kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja yang baik dan tinggi yang dapat membantu perusahaan untuk memperoleh keuntungan. Sebaliknya bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan, terlihat dari banyaknya complain nasabah terhadap kinerja karyawan bca yang tidak memenuhi standar pelayanan yang sesuai standar operasional perusahaan.

Stress juga dideskripsikan sebagai tekanan pada tubuh atau mental yang melebihi batas kemampuan seseorang, pada penelitian lain stress didefinisikan sebagai bentuk dari perasaan tertekan, ketidak nyamanan, ketidak mudahan, dan hambatan yang dirasakan secara emosional. Stress mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stress pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stress tingkat tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Bahaya stress diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan

situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk.

Dalam jangka pendek stress yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stress kerja maka karyawan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stress bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri.

PT Bank Central Asia didirikan pada 21 Februari 1957 , dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group, PT Bank Central Asia merupakan bank yang terus berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan nya agar kinerja yang diberikan karyawannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

PT Bank Central Asia terdiri dari beberapa bagian kantor cabang, yaitu kantor cabang utama (KCU), kantor cabang pembantu (KCP), dan kantor kas. Dan didalam setiap KCU, KCP, dan Kantor Kas memiliki bagian masing – masing yaitu untuk bagian depan (Frontliner) Customer Service Officer dan Teller serta di bagian belakang (Back office) BO.

Untuk bagian frontline yang terdiri dari CSO dan Teller, masing – masing mempunyai tugas dan peranannya sendiri yang tujuannya sama yaitu ingin membantu setiap nasabah yang datang untuk bertransaksi. Pada bagian frontliner khususnya CSO dituntut untuk lebih aktif dan baik saat berkomunikasi dengan nasabah, serta CSO harus mempunyai pengetahuan lebih luas seputar perbankan

dibanding bagian yang lainnya. Karena tugas utama dari CSO ini adalah membantu setiap keluhan atau permasalahan yang dimiliki oleh nasabah.

Sebagai manusia biasa, CSO dihadapkan dengan kondisi yang memiliki banyak tekanan. Disatu sisi mereka harus bekerja untuk fokus pada kebijakan cabang dan harus mewujudkan visi dari perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah, Sementara itu disisi lain mereka juga harus mampu mencapai target setiap produk penjualan yang ditawarkan kepada nasabah, khususnya nasabah kelas satu. Dan terkadang CSO juga membutuhkan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya dibandingkan dengan bagian lainnya karena tugas dan pekerjaan CSO pasti selalu berkaitan dengan waktu yang akan datang contohnya seperti perbaikan data nasabah dll. Berdasarkan latar belakang berikut, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian berjudul “**Pengaruh Stress Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Customer Service Officer (CSO) Pada PT Bank Central Asia Wilayah Cibubur**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan suatu Permasalahan pokok yaitu :

1. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia?
3. Apakah stress kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada PT. Bank Central Asia ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh hasil kajian seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kinerja CSO di PT. Bank Central Asia.
2. Untuk memperoleh hasil kajian seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja CSO di PT. Bank Central Asia.
3. Untuk memperoleh hasil kajian seberapa besar pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja CSO di PT. Bank Central Asia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktisi

- a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori sumber daya manusia dan dapat diaplikasikan dalam dunia kerja sehari-hari, yang berkaitan dengan penelitian pengaruh stres kerja

dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna dan bermanfaat serta memberi sumbangan pikiran dan masukan, yang dapat dijadikan bahan pertimbangan mengenai stress kerja dan lingkungan kerja selanjutnya yang dibutuhkan oleh karyawan pada PT. Bank Central Asia.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan maka penulis membagi dalam 5 bab yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang penelitian sebelumnya, landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil – hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai cara pengumpulan data serta metode penelitian dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan data yang dimiliki dan mempunyai hasil akhir dari penelitian tentang Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Customer Service Officer (CSO) pada PT. Bank Central Asia Wilayah Cibubur.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran – saran yang mungkin nantinya berguna bagi PT. Bank Central Asia, organisasi maupun ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Suatu perusahaan tentunya membutuhkan suatu manajemen dalam pelaksanaan kegiatannya. Setiap kegiatannya diarahkan dan diatur agar pelaksanaannya berjalan dengan baik, tentunya juga membutuhkan kerjasama yang baik pula dari sekelompok orang yang ada didalam organisasi tersebut agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut George R. Terry dalam buku (Nawawi, 2000:35) manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain. Pengertian tersebut secara eksplisit menyatakan unsur SDM dengan menyebutkan “bantuan orang lain”. Oleh karena itu pengertian ini sangat dekat hubungannya dengan pandangan-pandangan baru didalam manajemen SDM. Kedekatan tersebut itu tersurat dan tersirat dalam pengakuan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, terdapat sejumlah manusia (SDM) yang ikut berperan dan harus diperankan.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. unsur-unsur manajemen terdiri dari: *man*

(manusia), *money* (uang), *method* (metode atau cara), *machines* (mesin), *materials* (bahan) dan *market* (pasar) Hasibuan, S.P. Melayu ( 2003: 1)

### **2.1.2 Unsur Dasar Manajemen**

George R Terry (Nawawi,2000: 105) mengemukakan teori bahwa unsur dasar manajemen merupakan sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi adalah 5M yaitu :

1. *Men* (Manusia)

Manusia diperlukan dalam manajemen untuk melaksanakan beberapa aktivitas dalam mencapai tujuan, misalnya dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan. Tanpa ada manusia, manajer tidak mungkin mencapai tujuannya.

2. *Money* (Uang)

Uang digunakan untuk menggaji pegawai, membeli peralatan-peralatan, membeli bahan-bahan baku, dan sebagainya. Dalam manajemen, uang harus dikelola dengan baik agar semua aktivitas menjadi lancar.

3. *Materials* (Material)

Umumnya, perusahaan tidak menghasilkan bahan baku atau bahan mentah sendiri melainkan mendapatkannya dari pihak lain. Perusahaan membeli dari perusahaan vendor penyedia bahan yang diperlukan, manajer perusahaan biasanya akan berusaha untuk mendapatkan bahan baku dengan harga yang seminimal mungkin untuk bisa memaksimalkan laba, dengan menggunakan pengangkutan yang aman dan juga minim biaya dan kemudian bahan tersebut nantinya akan diproses dengan efisien untuk menghasilkan produk yang diinginkan.

#### 4. *Machines* (Mesin)

Untuk mengolah bahan baku menjadi barang jadi dibutuhkan seperangkat mesin dan peralatan kerja. Dengan adanya mesin maka waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi akan semakin cepat dan efisien. Disamping efisien, tingkat kesalahan manusia atau *human error* dapat diminimalisir, namun dibutuhkan sumber daya yang handal dan bahan baku yang berkualitas untuk memperoleh hasil yang maksimal.

#### 5. *Methods* (Metode)

Metode adalah cara melakukan pekerjaan. Agar kegiatan-kegiatan yang dilakukan dapat efektif dan efisien maka diperlukan berbagai alternatif metode untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap divisi di dalam perusahaan memiliki fungsi pokok tugas atau *job desk* tersendiri dan masing masing divisi tersebut saling berkaitan erat dalam menjalankan aktifitas perusahaan.

### **2.1.3 Fungsi Manajemen**

Manajemen merupakan fungsi penting pada suatu lembaga, organisasi maupun perusahaan, manajemen memiliki beberapa pengertian yang cukup bervariasi dan memiliki beberapa versi sesuai dengan penelitian para pakar manajemen. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Buchari Alma (2017:42), diuraikan fungsi manajemen sebagai berikut :

- a. *Planning* merupakan fungsi manajemen yang berkenan dengan pendefinisian sasaran untuk kinerja organisasi dimasa depan dan untuk memutuskan tuga-

tugas dan sumber daya–sumber daya yang digunakan yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran tersebut.

- b. *Organizing* merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan penugasan mengelompokkan tugas–tugas kedalam departemen–departemen dan mengalokasikan sumber daya ke departemen.
- c. *Leading* fungsi manajemen yang berkenaan dengan bagaimana menggunakan pengaruh untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi.
- d. *Controlling* fungsi manajemen yang berkenaan dengan pengawasan terhadap aktivitas karyawan menjaga organisasi tetap berada pada jalur yang sesuai dengan sasaran dan melakukan koreksi apabila diperlukan.

Terdapat pendapat yang menyatakan manajemen adalah sebagai suatu seni untuk mendapatkan sesuatu dilakukan melalui orang lain. Dan kemudian pendapat ini berkembang berdasar kenyataan bahwa pemimpin mendapat tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain untuk melakukan pekerjaan yang diperlukan, tanpa harus melakukan pekerjaan sendiri. Manajemen merupakan praktik spesifik yang mengubah sekumpulan orang menjadi kelompok yang efektif, berorientasi pada tujuan, dan produktif.

#### **2.1.4 Fungsi bisnis**

Menurut Indrio (2015:3) fungsi bisnis adalah untuk menciptakan nilai kegunaan suatu produk yang semula kurang bernilai, setelah diubah atau diolah menjadi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen. Fungsi bisnis dapat juga dibedakan menjadi :

### 1. Fungsi Pemasaran

Untuk menciptakan hubungan timbal balik yang akrab antara perusahaan dengan konsumennya. Hubungan timbal balik ini akan dapat dijalin dengan baik oleh pengusaha, sehingga pengusaha pandai dalam mempengaruhi konsumen untuk menyenangi produk yang dipasarkan guna untuk mendapatkan keuntungan.

### 2. Fungsi Produksi

Mengatur kegiatan-kegiatan yang diperlukan bagi peselenggaranya proses produksi, dengan mengatur kegiatan itu maka diharapkan proses produksi berjalan dengan lancar dan hasil produksi akan bermutu tinggi sehingga dapat diterima oleh masyarakat.

### 3. Fungsi Sumber Daya Manusia

Untuk meningkatkan produktifitas dalam menunjang perusahaan yang lebih kompetitif. Dalam memahami sumber daya manusia perusahaan tentu tidak hanya tertuju pada pekerja tetapi tujuan perusahaan. Ini berarti, disatu pihak fungsi sumber daya manusia (SDM) yang memiliki individu secara efektif dan efisien harus dikaitka dengan ekspetasi para pekerja yang dinilai upah dan pihak lain tujuan perusahaan untuk mengoptimalkan profit yang diinginkan.

Untuk mengatur pencarian sumber-sumber dana yang dibutuhkan bagi perusahaan dan kemudian mengatur penggunaan dari dana yang telah diperolehnya, sumber dana yang dibutuhkan dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik sumber dana intern dan sumber dana ekstern guna untuk laporan keuangan.

### **2.1.5 Peranan Bank Dalam Bisnis dan Perekonomian**

Perbankan merupakan urat nadi perekonomian di seluruh bangsa. Perbankan di Indonesia mempunyai peranan yang sangat penting, salah satunya menjaga kestabilan moeter yang di sebabkan atas kebijakannya terhadap simpanan masyarakat serta sebagai lalu lintas pembayaran. Bank sendiri merupakan satu badan usaha yang tujuannya menghasilkan keuntungan atau laba. Dalam hal ini maka prinsip going concern yang artinya kegiatan usaha harus di lakukan terus – menerus tidak hanya sekali selesai lalu tidak berkelanjutan (Umi, 2006). Menurut Indriyo (2006) tujuan utama di dirikan suatu perusahaan adalah untuk memaksimalkan keuntungan dan meningkatkan kemakmuran pemiliknya.

Dari dua tujuan utama perusahaan tersebut maka pihak manajemen harus menghasilkan keuntungan yang optimal serta pengendalian yang seksama terhadap kegiatan oerasionalnya terutama yang berkaitan dengan keuangan perusahaan. Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat. Bank memiliki peran sebagai perantara keuangan antara pihak – pihak yang memiliki dana. Bank juga berfungsi memperlancar lalu lintas keuangan yang berperan kepada mobilitas pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Krisis keuangan yang melanda Indonesia sejak pertengahan tahun 1997 memiliki dampak yang sangat buruk bagi perbankan.

Menurut (Husnan, 2002) Kinerja yang di capai suatu bank dan upaya manajemen perbankan dalam mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi pada lingkungan baik nasional maupun global dapat mempengaruhi kepercayaan

masyarakat terhadap bank itu sendiri. Agar suatu bank dapat tumbuh berkembang, tentunya harus mempunyai kinerja keuangan yang baik dan informasi yang disajikan dalam kinerja keuangan ini dapat digunakan oleh pihak – pihak terkait. Umumnya kesulitan keuangan tidak datang dalam waktu tiba – tiba, tetapi merupakan cerminan dari serangkaian keputusan keuangan yang tidak benar.

Fungsi utama perbankan dalam suatu perekonomian adalah untuk memobilisasi dana masyarakat, dengan secara tepat dan cepat menyalurkan dana tersebut pada penggunaan atau investasi yang efektif dan efisien. Fungsi seperti itu dapat dikatakan sebagai “aliran darah” bagi perkembangan ekonomi dalam peningkatan standar taraf hidup. Fungsi lainnya adalah sebagai lembaga penyedia instrument yang digunakan untuk pembayaran tersebut akan diterima dan dibayar oleh semua pihak dalam suatu transaksi dan transaksi lainnya.

#### **2.1.6 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Menurut Marihot Tua E.H. ( dalam Sunyoto, 2013:1) manajemen sumber daya manusia didefinisikan: *Human resource management is the activities undertaken to attract, motivate, and maintain a high performing workforce within the organization* ( Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang

dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi).

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. (Hasibuan, 2012:23)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, perkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2007:2).

Menurut Buchari Alma (2017:139) Manajemen sebagai kepandaian manusia menganalisa, merencanakan, memitivasi, menilai dan mengawasi penggunaan secara efektif sumber-sumber manusia dan bahan yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Samsudin (2006:22) Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didaya gunakan secara efektif dan efesien guna mencapai berbagai tujuan”.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia didalam organisasi dapat digunakan secara efektif dalam mencapai tujuan bersama.

### **2.1.7 Pengertian Stres Kerja**

Salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya adalah stress yang harus diatasi, baik oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain seperti para specialist yang disediakan oleh organisasi dimana karyawan bekerja.

Soesmalijah Soewondo (2003:19) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Stres kerja merupakan “penyakit” global yang bisa melanda siapa saja, setiap saat tanpa pandang bulu, apakah merek laki-laki, perempuan, kaya atau miskin tidak terkecuali (Margiati, 2009:90)

Menurut Hasibuan (2007:204) Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Sebagai definisi dapat dikatakan bahwa stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinterkasi secara positif dengan lingkungannya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negative yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja karyawan ( Siagian, 2011: 301)

Berbagai gejala tersebut pada umumnya menampakan diri pada berbagai perilaku yang tidak “normal” seperti gugup, tegang, selalu cemas, gangguan pencernaan, tekanan darah tinggi. Pengaruh gejala-gejala tersebut dapat terlihat pada kondisi mental tertentu seperti minum minuman keras atau merokok secara berlebihan, sukar tidur, sikap tidak bersababat, putus asa, mudah marah, sukar mengendalikan emosi dan bersifat agresif.

Baron dan Greenberd (dalam Mardiana 2002:21),, mendefinisikan stres sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi di mana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bisa mengatasinya.

Para ahli mengatakan bahwa stress dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stress. Biasanya stress semakin kuat apabila seseorang menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa terjadinya stress kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara fisik dan psikis yang dapat mempengaruhi proses dan kondisi karyawan, sehingga orang yang mengalami stress kerja menjadi *nerveous*. Oleh karena itu, penanganan stress kerja harus dilakukan dengan baik dan berkesinambungan dan perusahaan harus cepat tanggap terhadap hal tersebut, karena akan berdampak dan berpengaruh pada kinerja karyawan.

**a) Jenis-jenis Stres**

Selye (dalam Munandar, 2001:87) mengategorikan jenis stress menjadi dua yaitu:

1. *Eustress*, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
2. *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negative, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi, seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

**b) Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Robbins (2008;121) mengatakan timbulnya stres dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor :

1. Faktor Organisasi

Dalam faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stres kerja karyawan dimana semua aktivitas di dalam perusahaan berhubungan dengan karyawan. Seperti tuntutan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang membutuhkan tanggung jawab tinggi sangat cenderung mengakibatkan stres tinggi.

## 2. Faktor Lingkungan

Adanya lingkungan sosial turut berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Dimana adanya dukungan sosial berperan dalam mendorong seseorang dalam pekerjaannya, apabila tidak adanya faktor lingkungan sosial yang mendukung maka tingkat stres karyawan akan tinggi.

## 3. Faktor Individu

Adanya faktor individu berperan jugadalam mempengaruhi stress karyawan Dalam faktor idividu kepribadian seseoarng lebih berpengaruh terhadap stress keja pada karyawan. Dimana kepribadian seseorang menentukan seseorang tersebut mudah mengalami stress atau tidak.

### **c) Dampak Stres Kerja Pada Karyawan**

Menurut Robbins (2001) mengemukakan 3 kategori dampak yang timbul akibat stress kerja:

#### 1. Gejala Fisiologis

Kebanyakan perhatian dini atas stress diarahkan pada gejala fisiologis terutama karena topik itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini memandu pada kesimpulan bahwa stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

#### 2. Gejala Psikologi

Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress. Selain itu stress

juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

### 3. Gejala Perilaku

Gejala stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

#### **d) Dimensi Stres Kerja**

Menurut Hasibuan (2012:204), stres kerja dapat diukur dari berbagai penyebab, yaitu:

##### 1) Beban Kerja

Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut. Beban kerja berkaitan dengan banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya. Apabila proporsi ketiganya tidak seimbang, kemungkinan besar tugas tersebut tidak bisa diselesaikan dengan baik. Ketidakseimbangan ini bisa menyebabkan seseorang mengalami stres.

##### 2) Konflik peran

Konflik peran merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perlu dilakukan. Konflik peran secara umum dapat didefinisikan sebagai terjadinya dua atau lebih tekanan secara simultan sehingga pemenuhan terhadap salah satu tuntutan akan membuat pemenuhan terhadap tuntutan, yang lain menjadi sulit .

### 3) Ambiguitas peran

Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidakjelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan. Hal ini terjadi salah satunya karena *job description* tidak diberikan oleh atasan secara jelas, sehingga karyawan kurang mengetahui peran apa yang harus dia lakukan dan tujuan yang hendak dicapai dari perannya tersebut, serta kenyamanan dalam lingkungan kerja .

### e) **Indikator - Indikator Stres Kerja**

Menurut Hasibuan (2012:237) ada empat sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stress kerja yaitu :

1. Beban Kerja
2. Tuntutan atau tekanan dari atasan
3. Ketegangan dan kesalahan
4. Lingkungan kerja

### **2.1.8 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kerja. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan yang dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan semangat kerja

dan akhirnya dapat menurunkan kinerja. Lingkungan kerja dalam perusahaan dapat berupa struktur tugas, design pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, ketersediaan sarat kerja, dan imbalan.

Selain itu, lingkungan kerja juga memiliki arti yang penting yaitu semangat kerja karyawan dalam menjalankan tugas – tugas yang di bebaskan dipengaruhi banyak faktor. Salah satu faktor tersebut adalah lingkungan kerja yang besar pengaruhnya, namun banyak perusahaan maupun instansi – instansi lainnya yang kurang memperhatikan faktor ini , dengan demikian dapat dimengerti bahwa lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Kondisi dan suasana lingkungan kerja yang baik akan dapat tercipta dengan adanya penyusunan organisasi secara baik dan benar sebaliknya suasana kerja yang kurang baik maka akan tercipta penyusunan oganisasi yang kurang baik pula. Terciptanya suasana kerja yang berkaitan dengan hubungan kerja antara karyawan dalam organisasi dan sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi yang ada dalam organisasi tersebut.

Dalam nilai lingkungan organisasi ada beberapa faktor yang menjadi ukuran yaitu :

1. Fleksibilitas adalah sejauh mana organisasi memberikan wewenang terhadap penggunaan waktu dan sumber – sumber untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Kepercayaan adalah dimana pimnpnan organisasi menaruh kepercayaan kepada bawahan dalam melaksanakan kepercayaan.

3. Kebebasan artinya sejauh mana karyawan diberikan tanggung jawab terhadap penyelesaian masalah – masalah pekerjaan oleh atasan.
4. Perhatian adalah masalah – masalah yang sedang dihadapi bawahan baik masalah pribadi maupun urusan pekerjaan.
5. Kontribusi artinya sejauh mana pihak atas memberikan perhatian terhadap sumbangsih atau prestasi bawahan.
6. Hak berpendapat yaitu dimana atasan menciptakan suasana kebebasan berpendapat dalam hubungan antara karyawan dan atasan.
7. Perasaan yaitu dimana atasan menciptakan perasaan nyaman pada bawahan dalam melaksanakan tugasnya.
8. Komitmen artinya sejauh mana seluruh karyawan memiliki perasaan tekad dalam pencapaian tujuan organisasi.
9. Pencapaian tujuan yaitu dimana atasan atau organisasi mempengaruhi bawahan dalam pencapaian tujuan tugas – tugasnya.
10. Sistem penghargaan yaitu organisasi menciptakan sistem motivasi dengan cara memberkan penghargaan yang layak kepada para karyawan.

Pengertian lingkungan kerja menurut Sedarmayati (2001 : 1) mengemukakan bahwa “Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”.

Menurut Robbins (2003 : 86) lingkungan adalah lembaga – lembaga atau kekuatan – kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi,

lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran – sasaran sebuah organisasi.

Menurut Basuki dan Susilowati (2005 : 40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005 : 17) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang , pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relative memadai.

Menurut Sedarmayanti (2009 : 31) lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja dan kepuasan yang baik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan mapun penataan faktor – faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Sesuai

dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MENKES/SK/II/1998 Tentang : Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja bahwa lingkungan kerja perkantoran meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran. Persyaratan kesehatan lingkungan kerja dalam keputusan ini diberlakukan baik terhadap kantor yang berdiri sendiri maupun yang berkelompok.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman dan nyaman. Dari kesimpulan diatas, dapat diambil dari beberapa indikator yaitu : fasilitas kerja, tata ruang, nyaman, hubungan dengan teman sejawat dan kebebasan berkreasi.

#### **a) Jenis Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2001 : 21) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu :

##### **1. Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

##### **Faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik**

Faktor – faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Ahyari dan Alex S. Nitisemito yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya :

### 1. Warna

Merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat – alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

### 2. Kebersihan

Lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat kerja mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus dipertimbangkan disini.

### 3. Penerangan

Dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, sehingga hasil kerja para karyawan itu mempunyai kualitas yang cukup baik karena pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

### 4. Suhu Udara

Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan

terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan yang bekerja akan mempengaruhi pula pertukan udara yang ada.

#### 5. Keamanan Kerja

Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja., padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

#### 6. Kebisingan

Meupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan dan turunya produktivitas perusahaan.

#### 7. Tata Ruang

Merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

## **2. Lingkungan Kerja Non Fisik**

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti 2001). Lingkungan kerja non fisik ini tidak kalah pentingnya dengan lingkungan kerja fisik.

Semangat kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non fisik, misalnya hubungan dengan sesama karyawan dan dengan pemimpinnya. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain dan dengan pimpinan berjalan dengan sangat baik maka akan dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu semangat kerja karyawan akan meningkat dan kinerja pun juga akan ikut meningkat (Sedarmayanti, 2001).

Menurut Sedarmayanti (2001), ada 5 aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan yaitu:

- a. Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- b. Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- c. Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pemimpin sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.

- d. Kerjasama anatar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- e. Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

Kedua jenis lingkungan kerja diatas harus selalu diperhatikan oleh organisasi. Keduanya tidak bisa dipisahkan begitu saja. Dengan begitu kinerja karyawan bisa akan lebih maksimal. Untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut, tidak terlepas dari kinerja seorang pemimpin. Pemimpin harus bisa menciptakan sebuah lingkungan kerja baik dan mampu meningkatkan kinerja karyawan (Sedarmayanti, 2001).

#### **b) Indikator - Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2009 : 28) indikator – indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut :

##### **1. Penerangan/cahaya di tempat kerja**

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

## 2. Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau – bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

## 3. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dapat dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

## 4. Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau – bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau – bauan yang terjadi terus – menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau – bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

## 5. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu

faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaanya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga petugas Satuan Pengaman (SATPAM).

Dari Sedarmayanti (2009 : 28) tentang lingkungan kerja diharapkan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga karyawan akan betah dalam bekerja. Menurut penjelasan di atas, peneliti mengambil indikator yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja, penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, bau tidak sedap, dan keamanan.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan kepuasan karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

#### **2.1.9 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. (Moehariono 2014 : 03)

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2004:67).

Pengertian kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang seharusnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Rivai, 2009 : 31).

Dan dapat disimpulkan dari beberapa pengertian menurut pakar ahli diatas kinerja karyawan yaitu dimana karyawan bekerja untuk menghasilkan input atau output dan dapat disebut pula hasil kerja secara kuantitas dan kualitas untuk mencapai target yang ditentukan perusahaan agar kinerja diperusahaan tersebut dapat mencapai kesuksesan.

**a) Kinerja Customer Service Officer (CSO)**

Menurut Philip Kotler (2002,143) “Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat di berikan suatu pihak kepada pihak lain yang ada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa customer service adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagaian kedua belah pihak.

Customer service officer (CSO) memegang peranan penting dalam perusahaan maupun bank. Oleh karena itu tugas CSO meupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Menurut Kasmir.SE,MM. peranan CSO

adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru untuk melalui berbagai pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.

Seorang CSO juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang di berikan oleh CSO memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang CSO yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga juga dilihat dari segi non fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping itu untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli dan mengkonsumsi produk bank tersebut, tetapi juga mampu untuk menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk bank yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua nasabah.

#### **b) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya yang berada dibawah pengawasannya. Dama kinerja terdapat dua variabel yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu (Turwayudin, 2009:10) :

##### **1. Variabel individual**

Variabel individual adalah variabel yang meliputi sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, minat dan motivasi, umur, pengalaman, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individual lainnya.

## 2. Variabel situasional

Variabel situasional dapat dilihat dari faktor fisik dan pekerjaan yaitu metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik, (penyinaran, temperatur dan ventilasi). Selain itu juga variabel situasional dapat dilihat dari faktor social dan organisasi yang terdiri dari peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, dan jenis latihan.

### c) **Penilaian Kinerja**

Yang dimaksud dengan sistem penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan adalah :

1. Karakteristik situasi
2. Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan
3. Tujuan-tujuan penilaian kerja
4. Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi

### d) **Tujuan Penilaian Kinerja**

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui sebagai menjadi dua, yaitu :

1. Tujuan evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

## 2. Tujuan pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang.

Kusriyanto (dalam Mangkunegara,2004:9), mendefenisikan “kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)”. Selanjutnya menurut Faustino Cadosa Gomes (dalam Mangkunegara,2004: 9), mengatakan bahwa defenisi kerja karyawan sebagai: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktifitas”.

### e) **Indikator-indikator Kinerja Karyawan Secara Umum**

Menurut Rivai (2009:27) mengatakan “hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses ataupun pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kulitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketetapan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu merupakan jenis khusus dari engukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian sesuai kegiatan.

**f) Indikator – indikator Kinerja Customer Service**

Menurut Tjiptono (Prinsip – prinsip *Total Quality Service.2006*), Etika dasar Customer Service dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Mengenal Nasabah
- b. Mengetahui Kemauan Nasabah
- c. Menginformasikan Produk – Produk Bank
- d. Tidak Memaksakan Kehendak
- e. Melayani Sampai Tuntas
- f. Menjamin Rahasia Nasabah
- g. Melayani dengan Ceria dan Senyum
- h. Tidak Berprasangka Negatif
- i. Meningkatkan Keluhan Nasabah
- j. Mengucapkan Terima Kasih

**2.1.10 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja CSO**

Stres adalah kondisi dinamik individu dalam menghadapi peluang, kendala atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins, 2003). Banyak riset yang telah menyelidiki hubungan stress-kinerja. Pola yang paling meluas yang dipelajari dalam literature stress-kinerja adalah hubungan U terbalik. Logika yang mendasari U terbalik itu adalah bahwa stress pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan bereaksi, hubungan stres dengan kinerja tampak jelas bahwa stres yang terlalu

rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan kinerja yang rendah (tidak optimum).

Bagi seorang manajer (pemimpin) tekanan-tekanan yang diberikan kepada seseorang karyawan haruslah dikaitkan dengan apakah stres yang ditimbulkan oleh tekanan-tekanan tersebut masih dalam keadaan wajar.

Stres yang berlebihan akan menyebabkan tersebut frustrasi dan dapat menurunkan kinerjanya, sebaiknya stres yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tersebut tidak bermotivasi untuk berkinerja baik”.

#### **2.1.11 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja CSO**

Menurut (Siagian, 2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja di dalam suatu perusahaan penting untuk diperhatikan. Penyusunan suatu sistem produk dalam bekerja yang baik tidak akan di laksanakan dengan efektif apabila tidak di dukung dengan lingkungan kerja yang memuaskan di dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja karyawan akan meningkat, sedangkan lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kesalahan dalam bekerja dan kinerja karyawan akan menurun.

Menurut Gibson (1997, h164) salah satu faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

Psikologis di sini suatu keadaan fisik, yaitu lingkungan kerja yang secara langsung mempengaruhi stress kerja karyawan dan berdampak pada kinerja karyawan. Seperti yang di katakana Nurdiansyah (2009) bahwa lingkungan kerja mempengaruhi positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **2.1.12 Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja**

##### **CSO**

Stress dan lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia, karena jika terjadi stress kerja dan lingkungan kerja yang buruk, maka tingkat kerja yang dihasilkan karyawan tidak akan maksimal, Akan tetapi jika karyawan tidak mengalami stress kerja dan lingkungan kerjanya pun membuatnya nyaman, maka tingkat kerja yang dihasilkan karyawan bisa maksimal dan secara otomatis dapat memberikan keuntungan serta kemajuan bagi perusahaan tersebut.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa hasil dari penelitian sebelumnya :

**Tabel hasil penelitian tentang Pengaruh Stress Kerja terhadap  
Kinerja**

**Tabel 2.1**

No	JUDUL	Hasil Penelitian Positif/Negatif (+/-)
1.	Hulaifah Gaffar (2012), Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Wilayah X Makasar.	Positif(+)
2.	Noo Aini Aslihah (2015), Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Syariah Binama Semarang.	Positif(+)
3.	Hermita (2011), Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep.	Positif(+)
4.	Huda M Miftahur (2012), Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.	Positif(+)
5.	Fitriyah Sofi (2016), Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Simpatindo Multi Media Bandung.	Positif(+)

**Tabel hasil penelitian tentang Pengaruh Lingkungan Kerja  
terhadap Kinerja**

**Tabel 2.2**

No	JUDUL	Hasil Penelitian Positif/Negatif (+/-)
1.	Fariz Ramadhan Putra (2011), Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Naraya Telematika Malang).	Positif(+)
2.	A Aji Budianto (2015), Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Gas Negara (Persero) TBK SBU Distribusi Wilayah Jakarta	Positif(+)
3.	Lidia Widiawon (2014), Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tokopedia	Positif(+)
4.	Rodi Ahmad Ginanjar (2013), Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sleman.	Positif(+)
5.	Hermansyah (2014), Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Riau Crumb Rubber Factory (PT.RICRY) Pekanbaru.	Positif(+)

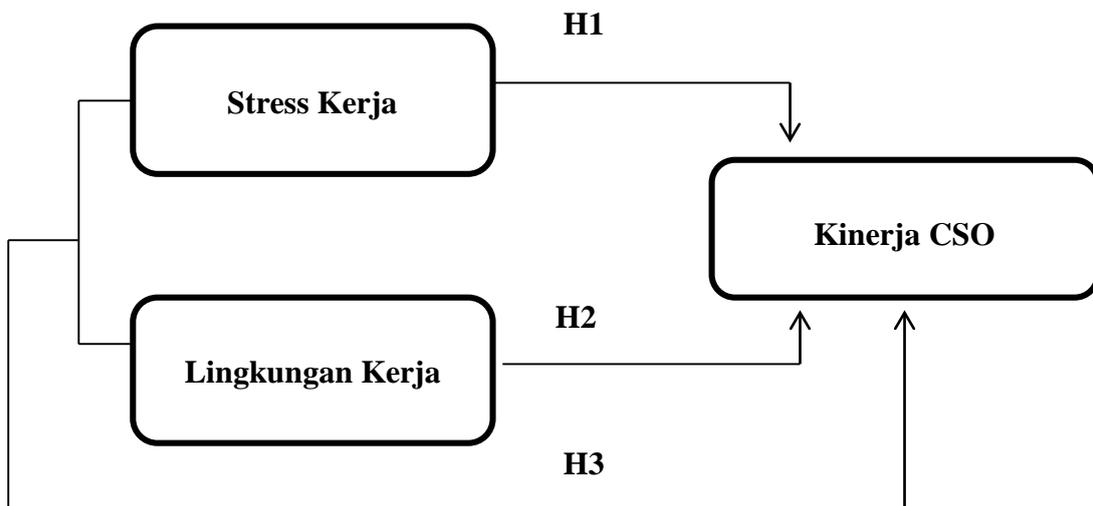
### 2.3 Kerangka Pemikiran

Topik skripsi dalam penelitian ini adalah Kinerja CSO yang dipengaruhi oleh berbagai macam faktor seperti: lingkungan kerja, kerja lembur, gaya kepemimpinan, pelatihan, promosi kerja, penilaian kerja, kepuasan kerja, dan stres kerja. Dari indentifikasi masalah tersebut dibatasinya hanya pada stres kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas yang diduga memiliki pengaruh

dominan terhadap kinerja CSO sehingga Rumusan Masalah dalam pelatihan ini adalah Apakah stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja CSO, dan seberapa besar pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO.

Dan tujuan penelitian ini adalah memperoleh informasi lebih jelas tentang pengaruh hasil penelitian stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO dan menghasilkan informasi dari olahan data dengan menggunakan SPSS tentang seberapa besar pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO. Alur peneliti ini adalah mengetahui hubungan serta pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO. Dari kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat seperti Gambar 2.1

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 1998).

Dalam penelitian ini, hipotesis di kemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat di pecahkan dengan kebenaran yang di tentukan dari keputusan yang berhasil di jalankan selama ini.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dalam penelitian ini penulis menetapkan dugaan sementara atau hipotesis sebagai berikut:

- H1. Diduga ada pengaruh variabel stress terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia.
- H2. Diduga ada pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia.
- H3. Diduga ada pengaruh variabel stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia.

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan mulai dari mengajukan judul penelitian yang kemudian di setujui dan mendapatkan surat pengantar untuk perusahaan. Penulis mulai melakukan penelitian dari bulan Desember 2017 hingga bulan Februari 2018.

**Tabel 3.1**

**Skedul Penelitian Tahun 2017 – 2018**

Kegiatan	Bulan											
	Desember(2017)				Januari(2018)				Februari(2018)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penelitian Pendahuluan	■	■										
Penyusunan proposal			■	■								
Pengumpulan data					■	■						
Analisi data							■	■				
Penyusunan laporan									■	■	■	■

## 2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian di laksanakan di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur yang memiliki: Satu(1) kantor cabang utama (KCU), Enam(6) kantor cabang pembantu (KCP), dan Tiga(3) kantor kas (KK).

### 3.2 Desain Penelitian

Menurut Sugiono ( 2009;60 ), variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua variabel yang akan di analisis, yaitu:

#### 1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

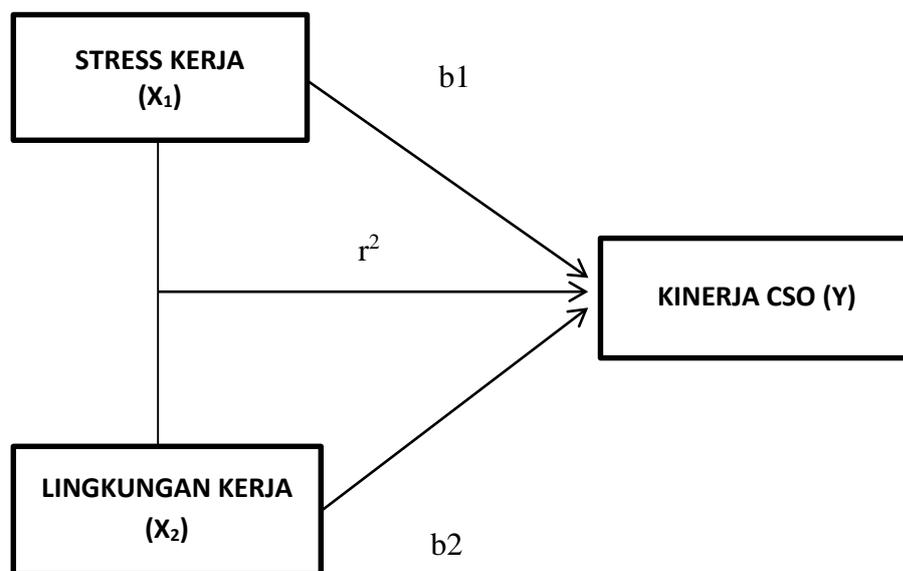
Variabel independen sering di sebut variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia di sebut variabel bebas. Menurut Sugiyono (2009:59) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam peneltian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu variabel X1 adalah Stress Kerja dan variabel X2 adalah Lingkungan Kerja.

#### 2. Variabel Terikat (Variabel Denpenden)

Variabel dependen sering di sebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia di sebut variabel terikat. Menurut Sugiyono (2009:59), variabel terikat merupakan variabel yang di pengaruhi atau

yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas atau di sebut Y yaitu kinerja karyawan.

**Gambar 3.1 Desain Penelitian**



**Keterangan :**

X<sub>1</sub> : Stress Kerja

X<sub>2</sub> : Lingkungan Kerja

Y : Kinerja CSO

b1 : Variabel Bebas (Stress Kerja)

b2 : Variabel Bebas (Lingkungan Kerja)

r<sup>2</sup> : Variabel Terikat (Kinerja CSO)

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Sesuai dengan judul skripsi yang diteliti yaitu “ Pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja customer service officer pada PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur “, maka terdapat tiga variabel penelitian yaitu:

#### 1. Stress Kerja ( $X_1$ )

Stres kerja sangat membantu tetapi dapat berperan salah atau merusak kinerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, bila tidak ada stres tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung rendah. Stres yang tidak teratasi pasti berpengaruh terhadap kinerja. Pada tingkat tertentu stres itu perlu. Apabila tidak ada stres dalam pekerjaan, para karyawan tidak akan merasa ditantang dengan akibat bahwa kinerja akan menjadi rendah. Sebaliknya dengan adanya stres, karyawan merasa perlu mengerahkan segala kemampuannya untuk berprestasi tinggi dan dengan demikian dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

#### 2. Lingkungan Kerja ( $X_2$ )

Lingkungan kerja itu sendiri merupakan salah satu faktor yang penting bagi karyawan untuk kenyamanan kerjanya dan kemajuan karirnya. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuatnya senang dan bekerja dengan semaksimal mungkin demi kemajuan perusahaan tersebut. Begitu juga sebaliknya yang terjadi jika lingkungan kerjanya tidak membuatnya nyaman bekerja.

### 3. Kinerja CSO (Y)

Kinerja merupakan bagaimana karyawan mengembangkan dirinya untuk bekerja sebaik mungkin demi kemajuan perusahaan terkait yang di nilai melalui penilaian yang sistematis untuk mengukur sejauh mana potensi karyawan tersebut.

#### 3.3.1 Indikator Setiap Variabel

Berikut merupakan pengukuran secara operasional dari variabel – variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>BUTIR PERTANYAAN</b>
Stress Kerja (X <sub>1</sub> ) Hasibuan (2012:237)	1. Beban Kerja	1 – 3
	2. Tuntutan atau tekanan dari atasan	4 – 6
	3. Ketegangan dan kesalahan	7 – 8
	4. Lingkungan kerja	9 - 10

<p>Lingkungan Kerja (<math>X_2</math>) Sedarmayanti (2001) Sedarmayanti (2009:28)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktur kerja</li> <li>2. Tanggung jawab kerja</li> <li>3. Perhatian dan dukungan pemimpin</li> <li>4. Kerjasama antar kelompok</li> <li>5. Kelancaran komunikasi</li> <li>6. Penerangan/cahaya</li> <li>7. Sirkulasi udara</li> <li>8. Kebisingan</li> <li>9. Bau tidak sedap</li> <li>10. Keamanan</li> </ol>	<p>1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 8 – 9 10 11 12 13 14</p>
<p>Kinerja Customer Service (Y) Tjiptono (2006)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui kemauan nasabah</li> <li>2. Mengetahui kemauan nasabah</li> <li>3. Menginformasikan produk – produk bank</li> <li>4. Tidak memaksakan kehendak</li> <li>5. Melayani sampai tuntas</li> <li>6. Menjamin rahasia nasabah.</li> <li>7. Melayani dengan ceria dan senyum</li> <li>8. Tidak berprasangka negative</li> <li>9. Meningkatkan keluhan nasaabah</li> <li>10. Mengucapkan terima kasih.</li> </ol>	<p>1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 – 8 9 10 11 12 13 14</p>

### 3.4 Penentuan Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2004) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan di terapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasi yang di gunakan seluruh customer sevice officer PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur, bulan Desember(2017), Januari, Februari(2018) yang berjumlah 52 orang.

**Tabel 3.3 Jumlah Populasi**

No	Jenis Kelamin	Populasi
1.	Laki - laki	11
2.	Perempuan	41
Total		52

#### 3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian atau wakil dari populasi yang di teliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relative sama dan di anggap bisa mewakili populasi (Sugiyono,2004). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar di peroleh sampel yang representative dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara

maksimal. Jika subjeknya kurang dari 100, lebih baik di ambil semua dan jika subjeknya lebih besar dapat di ambil antara 10 – 15 % atau 20 – 25 %. Populasi yang tersedia dalam penelitian ini adalah 52 responden sehingga penulis mengambil populasi yang tersedia di tempat penelitian tersebut sebagai sampel untuk di gunakan penelitian karena kurang dari 100 yaitu 52 responden.

### **3.4.3 Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009:76) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang di gunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati secara spesifik, semua fenomena ini di sebut variabel penelitian. Dalam penelitian ini, biasanya di kenal tiga alat penelitian yaitu daftar pertanyaan, wawancara, dan observasi langsung. Alat untuk mengukur dalam penelitian ini adalah kuesioner yang di sebarakan kepada responden. Kuesioner tersebut di susun berdasarkan indikator – indikator yang di gunakan.

Dalam melakukan pengukuran atas jawaban dari kuesioner – kuesioner tersebut yang di ajukan kepada responden, skala yang di gunakan adalah skala Likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang di ukur di jabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut di jadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item – item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Menurut Sugiyono (2009:86), menyatakan bahwa jawaban setiap instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata – kata yang di beri skor.

Adapun skor bagi penelitian lewat kuesiioner tersebut di hitung dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Skor Penilaian Kuesioner**

No	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2016:137)

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Sumber Data

Data adalah sesuatu yang memberikan gambaran suatu persoalan atau keadaan. Menurut Husein Umar (2002), data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan.
2. Data sekunder merupakan data yang di peroleh dengan melalui buku – buku bacaan dan literature – literature bahan kuliah serta dokumen – dokumen tertulis dari perusahaan yang berhubungan dengan skripsi ini

agar di peroleh suatu gambaran yang jelas, metode yang di gunakan adalah dari sumber lain yang dapat menunjang hasil penelitian.

### **3.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang di butuhkan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang di kemukakan, maka metode pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah:

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap aktivitas sumber daya manusia yang ada pada PT, Bank Central Asia wilayah Cibubur.
2. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk di isi oleh para responden dan di minta untuk memberikan pendapat atau jawaban atas pertanyaan yang di ajukan.
3. Library Research (Penelitian Kepustakaan), yaitu penelitian yang di lakukan dengan mengumpulkan bahan – bahan pustaka, literature dan karangan ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### **3.6 Metode Analisa Data**

Untuk tahap selanjutnya data di analisi untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia. Kemudian menguji hipotesis yang di ajukan dengan melakukan uji validitas

reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan rancangan pengujian hipotesis seperti uji t, uji f, koefisien korelasi (r) dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) dengan menggunakan bantuan *SPSS for Window versi 22.0*.

### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah suatu data yang dapat di percaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2009:172) bahwa valid berarti instrument tersebut dapat di gunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan anatar data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat di kumpulkan oleh peneliti. Uji validitas di lakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r table. Jika r hitung lebih besar dari r table maka pernyataan tersebut valid. Karena jumlah responden untuk penelitian yang digunakan berjumlah 52 responden maka nilai r tabel yang digunakan adalah 0,27 dan harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $r \geq 0,27$  ,maka item – item pertanyaan dari kusioner adalah valid
- b. Jika  $r \leq 0,27$  ,maka item – item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid

Uji reliabilitas yaitu suatu data yang di gunakan untuk mengetahui apakah suatu alat tersebut dapat di percaya atau tidak dalam penelitian dan teknik yang di gunakan dalam penelitian in adalah *Alpha Croncbach*. Interpretasi uji reliabilitas di tunjukan pada table 3.5.

**Tabel 3.5 Interpretasi Uji Realibilitas**

<b>Nilai Signifikasi</b>	<b>Keterangan</b>
<b>0,00 – 0,59</b>	<b>Tidak reliabel</b>
<b>&gt;0,60</b>	<b>Reliabel</b>

Suatu instrument alat ukur di katakana reliable dan bisa di proses pada tahap selanjutnya jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$ . Begitu juga sebaliknya , apabila instrument alat ukur memiliki nilai Cronbach Alpha  $< 0,6$  maka alat ukur tersebut tidak reliable.

### **3.6.2 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum pengujian hipotesis di lakukan, terlebih dahulu perlu di lakukan pengujian – pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klsik. Asumsi model linear klasik adalah tidak terdapat multikolinearitas, autokorelasi heteroskedatias dan data terdistribusi secara normal. Cara yang di gunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik sebagai berikut (Ghozali,2006):

#### **1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2007:110-112), Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikasi) koefisien regresi. Uji normalitas di gunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas bisa di lakukan dengan dua cara, yaitu dengan “Normal P-P

Plot” dan “Table Kolmogrov Smirnov”. Yang paling umum di gunakan adalah Normal P-P Plot.

Pada normal P-P Plot menurut Ghozali (2007:110-112) prinsipnya normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh garis diagonal dan / atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian juga dapat di lakukan secara visual dengan metode gambar normal (Probability Plots) dalam program *SPSS for window versi 22.0*.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi di temukan 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 orthogonal. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dapat di lihat dari *Value Inflation Factor (WIF)*. Apabila

nilai VIF  $> 10$ , terjadi multikolinearitas. Namun sebaliknya, jika VIF  $< 10$ , tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali 2007:91).

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama dengan pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Yang merupakan dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut (Santoso, 2002:210).

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik (point –point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi di mana variabel dependen tidak berkorelasi dengan variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya atau nilai periode sesudahnya (Santoso&Ashari, 2005:240). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- $1.21 < DW < 1.65$  = Tidak dapat di simpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$  = Tidak dapat di simpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$  = Tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$  dan  $DW > 2.79$  = Terjadi autokorelasi

Untuk menganalisisnya menggunakan output *SPSS for Windows Versi 22.0*

### 3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel (Sugiono, 2009:277). Bila di jabarkan secara matematis bentuk persamaan dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang di prediksi (Kinerja)

X1 = Variabel terikat / variabel yang mempengaruhi (Stress Kerja)

X2 = Variabel terikat / variabel yang mempengaruhi (Lingkungan Kerja)

a = Nilai konstanta / besarnya nilai Y saat nilai X1 DAN X2 = 0

b1 = Koefisien Regresi Variabel Stress Kerja

b2 = Koefisien Regresi Variabel Lingkungan Kerja

### 3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis

Penulis menggunakan uji-t dalam pengujian hipotesis, namun sebelumnya di lakukan pengujian terhadap model penelitian dengan menggunakan uji-f. kemudian melihat koefisien korelasi  $r$  dan koefisien determinasi ( $r^2$ ). Pengolahan data di lakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *SPSS for Window versi 22.0*.

#### 3.7.1 Uji-t (Signifikansi Parsial)

Uji-t di lakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Uji-t di lakukan untuk menguji signifikan koefisien korelasi variabel stress kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja CSO (Y). Langkah – langkah yang harus di lakukan adalah sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

$H_0 : b_i = 0$  : Tidak ada variabel X terhadap variabel Y

$H_a : b_i \neq 0$  : Ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

b. Menentukan daerah penerimaan dengan menggunakan uji-t

Titik kritis yang di cari dari table distribusi t dengan tingkat kesalahan atau level signifikansi ( $\alpha$ ) 0.05 dan derajat kesalahan ( $df$ ) =  $n-1-k$ , dimana  $n$  = jumlah sampel,  $k$  = jumlah variabel bebas.

c. Menghitung nilai t hitung menggunakan *SPSS for Window versi 22.0*

Untuk mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak signifikan.

- d. Dari hasil t hitung tersebut di bandingkan dengan table.

Berdasarkan tingkat keyakinan 95%, kemudian buatlah kesimpulan:

- ❖ Jika  $t \text{ hitung} \geq t \text{ table}$ , maka  $H_0$  di tolak secara statistic signifikan, artinya ada pengaruh yang erat antara variabel dependen dengan variabel independen.
- ❖ Jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ table}$ , maka  $H_0$  di terima secara statistic tidak signifikan, artinya tidak ada pengaruh yang erat antara variabel dependen dengan variabel independen.

### 3.7.2 Uji – f / Uji Simultan

Uji F yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nilai variabel dependen. Anova test uji F di tunjukan untuk menguji seberapa kuat pengaruh variabel stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja CSO. Langkah – langkah yang harus di lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan Hipotesis

$H_0 : b_1, \text{ dan } b_2 = 0$  : Tidak ada variabel X terhadap variabel Y

$H_a : b_1, \text{ dan } b_2 \neq 0$  : Ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

- b. Menentukan daerah penerimaan  $H_0$  dan  $H_a$  dengan menggunakan distribusi F dengan Anova

Titik kritis yang di cari dari table distribusi F dengan tingkat kesalahan=

(a) = 5% derajat bebas (df) = n-1-k.

- c. Menghitung nilai  $f$  hitung menggunakan *SPSS for Window versi 22.0*

Untuk mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak signifikan.

- d. Dari hasil  $f$  hitung tersebut di bandingkan dengan  $f$  table

Berdasarkan tingkat keyakinan 95% , kemudian buatlah kesimpulan:

- ❖ Jika  $f$  hitung  $\geq f$  table, maka  $H_0$  di tolak secara statistic signifikan, artinya ada pengaruh yang erat antara variabel dependen dengan variabel independen.
- ❖ Jika  $f$  hitung  $\leq f$  table, maka  $H_0$  di terima secara statistic tidak signifikan, artinya tidak ada pengaruh yang erat antara variabel dependen dengan variabel independen.

### 3.7.3 Analisis Koefisien Korelasi ( $r$ )

Yaitu analisis hubungan antara variabel bebas ( $X$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ).

Ada yang di sebut koefisien korelasi simultan, ada yang di sebut koefisien parsial.

Koefisien korelasi simultan menunjukkan kekuatan hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat yang ada, sedangkan koefisien korelasi parsial menunjukkan hubungan antara suatu variabel denga variabel lainnya, ketika variabel lain yang tidak di cari koefisien korelasi parsialnya di angap konstan.

Tabel interpretasi uji koefisien korelasi di tunjukan pada table 3.6.

**Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
<b>0,00 – 0,199</b>	<b>Sangat rendah</b>
<b>0,20 – 0,399</b>	<b>Rendah</b>
<b>0,40 – 0,599</b>	<b>Sedang</b>
<b>0,60 – 0,799</b>	<b>Kuat</b>
<b>0,80 – 1,000</b>	<b>Sangat kuat</b>

**Sumber : Sugiyono (2010)**

Koefisien korelasi sering juga di sebut dengan r pearson. Koefisien korelasi r di pakai apabila terdapat dua variabel. Akan tetapi apabila di gunakan korelasi berganda atau memiliki tiga variabel ganda maka koefisien korelasinya di notasika dengan R. Korelasi linier berganda merupakan alat ukur mengenai hubungan yang terjadi antara variabel yang terikat dan dua variabel bebas. Analisis korelasinya menggunakan tiga koefisien korelasi yaitu koefisien determinasi berganda, koefisien korelasi berganda, dan koefisien korelasi parsial.

#### **3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $r^2$ )**

Koefisien determinasi merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Pengertian di atas akan di perjelas sebagai berikut:

- a. Koefisien determinasi ( $r^2$ ) nol, berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Koefisien determinasi mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) bertujuan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi digunakan rumus:

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

**Keterangan :**

Kd = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi Ganda

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. BCA didirikan pada tanggal 21 februari 1957 di pusat perniagaan Jakarta, berdasarkan akte notaris Raden Mas Suprpto nomor 32 tanggal 12 oktober 1956. Pada saat itu bentuk hukumnya adalah N.V yang bergerak dibidang jasa perbankan.

Sejak awal pertumbuhannya perusahaan dapat dikatakan cukup mantap, sesuai dengan kondisi pada saat itu dan terus berkembang dengan perlahan tapi pasti Pada tahun-tahun berikutnya, perusahaan mengalami serangkaian perkembangan. Perkembangan besar terjadi pada tahun 1974, yang disebut juga era perkembangan perusahaan. Pada saat itu perusahaan menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaga keuangan terkemuka yaitu: *The Long Term Credit Bank of Japan (LTCB)*, *The Royal Bank of Scotland*, *Jardine Flening & co.Ltd*, dan *Chemical Bank International of San Fransisco* membentuk sebuah lembaga keuangan bukan bank. Kemudian pada tahun 1975 di Hongkong didirikan *deposit taking company* yaitu *Central Asia Capital Corporation ( CACC)* yang berkembang dan menghasilkan asset yang cukup membanggakan.

#### 4.1.2 Sejarah PT. Bank Central Asia

Pada tahun 1974 merupakan tahun yang bersejarah karena pada tahun tersebut perusahaan telah dinilai pemerintah mampu untuk menjadi predikat bank devisa dan masuk dalam deretan bank swasta papan atas yang berstatus devisa. Pada tahun itu juga perusahaan membuka kantor-kantor cabang baru ke berbagai provinsi provinsi. Tujuannya adalah untuk membentuk sebuah jaringan operasi (*operating network*) yang lebih luas sehingga jumlah nasabah semakin besar dan assetpun semakin membengkak.

Perkembangan pusat terjadi selama decade 1980-an, khususnya pada tahun 1981 perusahaan semakin berkembang dengan terbentuknya suatu usaha leasing yang melibatkan beberapa perusahaan asing yaitu *Japan Leasing Corporation* dan *Long Term Credit Bank Of Japan (LTCB)*.

Tahun 1985 perusahaan untuk pertama kalinya mendapat izin mendirikan kantor cabang di New York dan Hongkong. Ini menjadikan perusahaan sebagai bank swasta Indonesia pertama yang mempunyai kantor cabang diluar negeri dan berperan sebagai internasional banking kemudian menyusul cabang Nassau dan Bahan dibuka tahun 1986 serta cabang kedua di New York tahun 1987.

Pada tahun 1987 perusahaan menjadi bank pertama di Asia Tenggara yang mendapat kepercayaan dari Visa International untuk mengeluarkan *Travellers Cheques* yang dapat diterima di seluruh dunia. Pada tahun ini juga perusahaan mengeluarkan produk barunya yang berupa kartu ATM (*Automatic Teller Machine*), yang memungkinkan nasabah untuk mengambil uangnya di mesin ATM yang tersebar dilokasi-lokasi strategis di Indonesia Perkembangan semakin

meningkat dengan dibentuknya kerjasama dengan LTCB. Kerja sama ini berorientasi pada pemberi pinjaman jangka menengah dan jangka panjang disektor industri yang memfokuskan kegiatan ekspor non migas.

Pada tahun 1991 didirikannya cabang ketiga di New York, sehingga pada saat ini jaringan kantor di luar negeri berkembang menjadi 6 kantor, yang didukung pula oleh kantor perwakilan di Singapore dan Inggris.

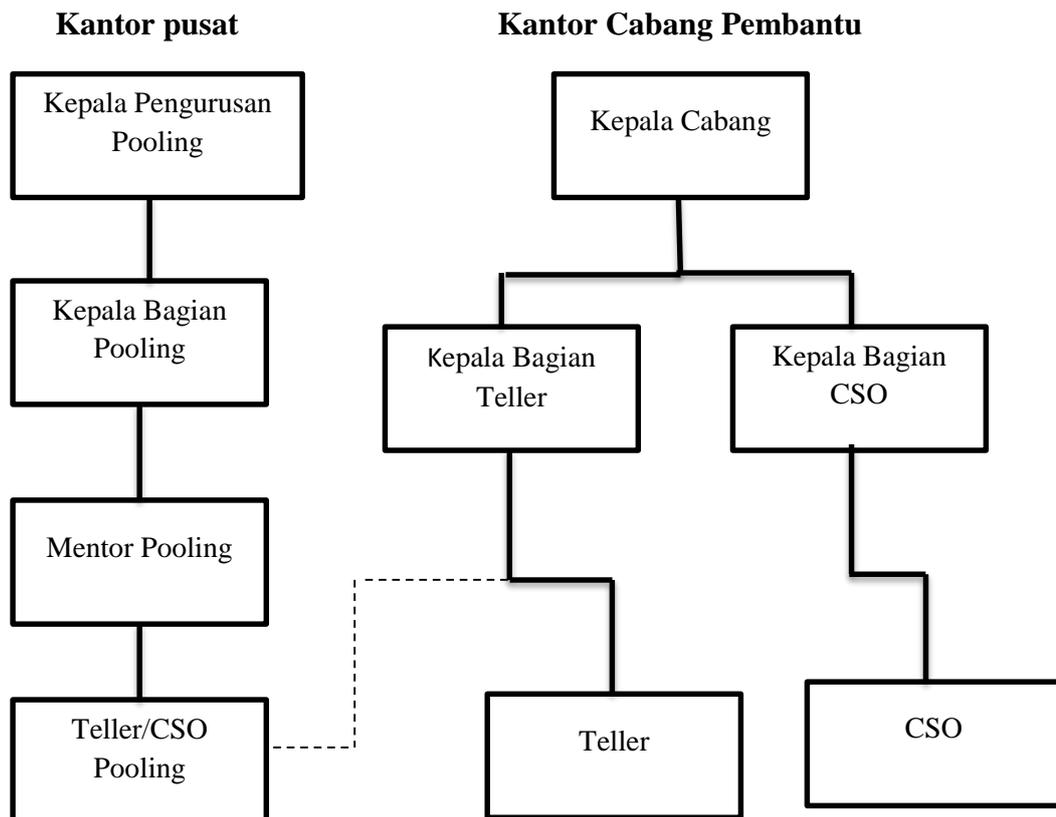
Tahun 1994 perusahaan mulai menerapkan suatu sistem kerja *Intergrated Banking System* (IBS), yang memudahkan nasabah untuk dapat melakukan berbagai transaksi dimana saja, sehingga nasabah dapat memanfaatkan jaringan perusahaan yang tersebar luas.

Untuk kedepannya perusahaan akan selalu terus berpacu dengan fasilitas dan produk pelayanannya demi mewujudkan harapan masyarakat luas dan menjadi bagian dari kemajuan negara Indonesia.

### 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1

#### Struktur Organisasi PT Bank Central Asia



Sumber : PT Bank Central Asia Tbk

#### 4.1.4 Susunan Organisasi

PT Bank Central Asia Tbk menerapkan system kerja dan fungsi tugas sesuai dengan fungsi masing-masing jabatan, system kerja tersebut disusun secara sistematis dalam suatu kelompok kerja yang terstruktur dengan tujuan untuk kemajuan perusahaan. Adapun susunan organisasi PT Bank Central Asia Tbk dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepala Cabang
  - a) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
  - b) Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
  - c) Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
  - d) Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
  - e) Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.
2. Kepala Bagian Teller
  - a) Melakukan pengarahan langsung, memonitor secara aktif dan mengkoordinasi seluruh jalannya transaksi yang ditangani teller, misalnya setoran, penarikan, pemindah bukuan, dan lain-lain.

- b) Memberi solusi jika terjadi masalah di counter dan apabila teller selisih melakukan balancing akhir hari.
- c) Memberikan offer rate atas transaksi yang melebihi wewenang teller.
- d) Memverifikasi dan mencocokkan balancing akhir hari.
- e) Memeriksa cash box teller.
- f) Menyelesaikan pos-pos terbuka atau selisih yang belum tersesuaikan.
- g) Melaporkan transaksi valas kepada Kepala Bagian Operasional.
- h) Menentukan pembukaan counter tambahan sesuai dengan kebutuhan.

### 3. Kepala Bagian CS

- a) Melakukan pengarahan langsung, memonitor secara aktif dan mengkoordinasi seluruh jalannya transaksi yang ditangani cso, misalnya pembukaan rekening, penggantian buku hilang & rusak, pendaftaran e-banking nasabah, dan lain-lain.
- b) Memberi solusi jika terjadi masalah di counter cso dan apabila ada data nasabah yang memiliki kekurangan untuk syarat pembukaan rekening.
- c) Memberikan offer rate atas transaksi yang melebihi wewenang cso.
- d) Memverifikasi dan mencocokkan data nasabah diakhir hari
- e) Memeriksa cash box cso.
- f) Menyelesaikan data-data nasabah disistem bila ada yang belum lengkap
- g) Menentukan pembukaan counter tambahan sesuai dengan kebutuhan.

### 4. Customer Service Officer

- a) Sebagai Resepsionis, Artinya sebagai penerima tamu yang datang ke Bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam

hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

- b) Sebagai Deskman, artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c) Sebagai Salesman Artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan, maksudnya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.
- d) Sebagai Customer Relation Officer, yaitu sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan.
- e) Sebagai Komunikator, artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

## 2. Teller

- a) Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
- b) Membayarkan pencairan tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan Direksi.
- c) Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank
- d) Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas Teller Harian.
- e) Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan Head Marketing and Finance atau Direksi.

- f) Menyetorkan kas Teller sore hari kepada Koordinator Administrasi dan Keuangan untuk diperiksa kebenarannya.
- g) Melakukan kas opname atas posisi Kas Harian bersama Koordinator Administrasi dan Keuangan dan atau Staf Akunting.
- h) Menangani kas kecil rutin

### 3. Kepala Urusan Pooling

- a) Memimpin, mengawasi dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional pooling serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada Direksi.
- b) Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yan dibawahnya (Kabag Pooling , Mentor Pooling, CSO Pooling, Teller pooling dan staf kepengurusan pooling lainnya).
- c) Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan pooling.
- d) Bertanggungjawab dalam pembuatan dan penyampaian laporan bulanan kepada direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan direksi.
- f) Bertanggung jawab kepada direksi.

### 4. Kepala Bagian Pooling

- a) Mengatur penjadwalan poling
- b) Memeriksa absensi karyawan pooling
- c) Memeriksa penilaian pooling dicabang, untuk dievaluasi untuk kenaikan tahap berikutnya
- d) Mengatur hak cuti pooling

- e) Menjaga hubungan baik dengan cabang
- f) Menangani complain cabang tentang pooling yang sedang bertugas dicabang tersebut
- g) Membuat laporan bulanan pooling seperti rekap lembur, incentive, uang transport, dan uang tunjangan selisih

#### 5. Mentor pooling

- a) Mengajarkan karyawan pooling baru tentang oprasional cabang
- b) Melakukan kunjungan kecabang untuk memberikan pembukuan pembayaran karyawan pooling
- c) Mengontrol penialian karyawan pooling ke cabang
- d) Membantu karyawan pooling yang bermasalah dicabang atau bermasalah dengan nasabah

#### 6. Teller & CSO Pooling

Untuk tugas dan tanggung jawab teller maupun cso pooling sama seperti tugas teller dan cso cabang, tapi khusus untuk teller dan cso pooling yang tugas berpindah-pindah dan selalu berganti cabang, teller pooling dituntut untuk harus bisa lebih cepat belajar dengan hal-hal baru, seperti lingkungan kerja baru, karakter nasabah baru, teman-teman baru, dan segala kebijakan cabang yang selalu berbeda-beda. Teller dan CSO pooling juga bertanggung jawab untuk menjaga nama baik divisi pooling dicabang, menjalin kerjasama yang baik dicabang, dan selalu memberikan laporan kepada mentor pooling jika sedang terjadi masalah dicabang, baik tentang oprasional maupun tentang konflik pribadi.

#### 4.1.5 Bidang Usaha

Seperti pada umumnya bank-bank komersial, kegiatan usaha bank BCA adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Disamping itu bank BCA juga memberikan berbagai bentuk pelayanan jasa-jasa perbankan. Adapun transaksi-transaksi yang dapat dilakukan di bank BCA adalah:

**a) Operasional Dalam Negeri meliputi:**

- 1) Kliring, adalah perhitungan utang piutang antara para peserta secara terpusat disatu tempat (lembaga kliring) dengan cara saling menyerahkan dan menerima warkat-warkat kliring yang telah ditetapkan untuk dapat diperhitungkan.
- 2) Pajak, adalah layanan yang diberikan oleh BCA kepada para nasabah sesuai dengan SK Menteri Keuangan No. S 35/MK.03/1991. BCA ditunjuk sebagai *bank coordinator* kas Negara untuk penerimaan pajak non impor dan penerimaan Negara bukan pajak.
- 3) Kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh bank BCA (*BCA Card Center*) yang memberikan hak kepada pemegang kartu kredit untuk memperoleh barang/ jasa dalam batas nilai tertentu menurut persyaratan yang ditetapkan.
- 4) *Safe Deposit Box* adalah suatu sistem pelayanan bank kepada masyarakat dalam bentuk penyewaan *box* dengan ukuran tertentu untuk menyimpan barang-barang berharga jangka waktu tertentu.
- 5) Kiriman uang masuk yakni kiriman uang yang diterima oleh kantor wilayah

pembayaran dari kantor wilayah pengiriman (pemberi perintah).

- 6) Kiriman uang keluar yakni kiriman uang yang diterima oleh kantor wilayah pengiriman kepada bank/kantor wilayah pembayar.
- 7) Inkaso masuk adalah penerimaan warkat (BG, Cek atau Wesel) dari bank penagih yang berdomisili di kota yang berbeda dengan maksud untuk melaksanakan penagihan kepada penarik warkat.
- 8) Inkaso keluar adalah penagihan warkat yang dikirim oleh bank atau kantor cabang tertagih dikota yang berbeda.
- 9) Tahapan (Tabungan Hari Depan) adalah jenis pelayanan tabungan yang diselenggarakan oleh BCA.
- 10) Tabungan prestasi adalah jenis tabungan yang berbentuk kartu dan sekaligus berfungsi sebagai ATM
- 11) Deposito berjangka adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian.
- 12) Rekening Koran adalah catatan yang dibuat oleh pihak-pihak yang bersangkutan untuk mencatat transaksi – transaksi yang terjadi antara kedua belah pihak.

**b) Operasional Luar Negeri meliputi:**

- 1) Giro Valas adalah simpanan pihak ketiga kepada bank dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan *letter of authorization*.
- 2) *Bank note* adalah uang kertas asing yang diperdagangkan.

- 3) Inkaso luar negeri adalah menagihkan warkat dalam mata uang asing kepada bank tertarik diluar negeri (diluar wilayah kliring Indonesia)
- 4) Deposito Valas adalah simpanan pihak ketiga dalam bentuk mata uang asing pada bank selama jangka waktu yang telah ditentukan
- 5) *Travelers cheques* disebut juga cek perjalanan adalah suatu alat pembayaran atas nama pembeli yang berfungsi sebagai pengganti uang tunai. *Travelers Cheques* ini dapat ditukarkan dengan uang tunai dan dapat diganti bila hilang.

**c) Kredit Umum meliputi :**

- 6) Kredit Lokal /KL yakni kredit jangka pendek yang diberikan untuk keperluan tambahan modal kerja usaha produktif dimana nasabah bebas melakukan penarikan dan penyetoran dalam batas maksimum kredit dan jangka waktu yang telah ditentukan.
- 7) *Time Loan* / TL yakni kredit jangka pendek yang diberikan sekaligus dalam jumlah pasti dengan menggunakan surat aksep kepada nasabah yang sedang menghadapi kebutuhan dana mendadak dan mendesak.

#### **4.1.6 Visi dan Misi BCA**

Prioritas utama kami adalah tetap mempertahankan posisi BCA sebagai salah satu institusi penyedia layanan transaksi dan pembayaran yang terdepan di Indonesia.

##### **1. VISI**

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

## 2. MISI

- a. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- b. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- c. Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

## 4.2 Hasil Analisa

### 4.2.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini di lakukan terhadap responden yang tersedia sebanyak 52 Customer Service Ofiicer(CSO) di PT. Bank Central Asia wilayah cibubur. Karakteristik responden sebagai berikut :

#### A. Jenis Kelamin

Adapun profil responden menurut jenis kelamin di sajikan oleh penulis pada table 4.1

**Tabel 4.1 Distribusi data berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Presentase
Laki - Laki	11	21%
Perempuan	41	79%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table di atas dapat di ketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, sejumlah 41 CSO atau 79% dan laki – laki sejumlah 11 CSO atau 21%.

### **B. Usia Responden**

Berdasarkan usia dapat di lihat pada table 4.2

**Tabel 4.2 Usia Responden**

Usia Responden	Frekuensi	Presentase
18 – 25 th	24	47%
26 – 30 th	16	31%
31 – 35 th	8	15%
> 36 th	4	7%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 4.2 dapat di simpulkan bahwa responden usia sekitar 18 – 25th jumlahnya paling dominan yaitu sebanyak 24 CSO dengan presentase 47%.

### C. Pendidikan Responden

Profil responden berdasarkan pendidikan dapat di lihat pada table 4.3

**Tabel 4.3**

#### **Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SMA	12	23%
D3	5	10%
S1	33	63%
S2	2	4%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 4.3 dapat di simpulkan bahwa responden yang berpendidikan paling dominan adalah S1 jumlahnya sebanyak 33 CSO dengan presentase 63%.

#### **4.2.2 Analisis Data**

##### **4.2.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas**

Sebelum melakukan analisis terhadap data yang di peroleh, maka terlebih dahulu peneliti melakukan uji validitas dengan menggunakan *SPSS for Windows versi 22.0* dengan membandingkan nilai r hitung dan r table ( Corrected Item – Total Corelation ). Menurut Ghozali (2005) menyatakan bahwa suatu variabel di katakana reliable jika memberikan nilai Crombach Alpha lebih besar dari 0,6.

- Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  atau  $r \text{ hitung} > 0,27$  maka valid.
- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  atau  $r \text{ hitung} < 0,27$  maka tidak valid.

### 1. Variabel Stress Kerja ( $X_1$ )

Dari variabel stress kerja, data yang di peroleh dari penyebaran kuesioner pada penelitian ini sebanyak 52 responden dengantingkat kesalahan 5%, Maka hasil uji validitas variabel stress kerja ( $X_1$ ) di tunjukan pada table 4.4

**Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Stress Kerja ( $X_1$ )**

<b>Instrumen</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Status</b>
1	.310	Valid
2	.627	Valid
3	.580	Valid
4	.279	Valid
5	.359	Valid
6	.396	Valid
7	.455	Valid
8	.641	Valid
9	.440	Valid
10	.437	Valid

Berdasarkan output tersebut ( kolom r hitung ) terlihat bahwa 10 pertanyaan yang di uji ternyata semuanya dinyatakan valid karena r hitung ( Corrected Item – Total Correlation ) > 0,279 ( r table ).

**Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Stress Kerja (X<sub>1</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	10

Uji reliabilitas terhadap variabel stress kerja yang terdiri dari 10 butir pertanyaan yang valid di peroleh nilai Cronbach's Alpha = 0,783. Karena nilai Cronbanh's Alpha lebih besar dari nilai kritis ( 0,783 > 0,6 ) maka variabel stress kerja yang di ukur dengan menggunakan 10 item pertanyaan telah reliable sehingga dapat di gunakan.

## 2. Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)

Data variabel lingkungan kerja yang terdiri dari 14 butir pertanyaan . Validitas pertanyaan dan pernyataan di uji dengan membandingkan nilai r hitung dan r table ( Corrected Item – Total Correlation ).

- Jika r hitung > r table atau r hitung > 0,27 maka valid
- Jika r hitung < r table atau r hitung < 0,27 maka tidak valid.

Setelah menggunakan pengujian penelitian menggunakan program *SPSS for Windows Versi 22,0* maka di hasilkan sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)**

<b>Instrumen</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Status</b>
1	.546	Valid
2	.542	Valid
3	.564	Valid
4	.421	Valid
5	.364	Valid
6	.496	Valid
7	.550	Valid
8	.418	Valid
9	.380	Valid
10	.479	Valid
11	.520	Valid
12	.525	Valid
13	.573	Valid
14	.421	Valid

Berdasarkan output tersebut (kolom r hitung) terlihat bahwa dari 14 pertanyaan yang di uji ternyata semuanya dinyatakan valid karena r hitung (Corrected Item – Total Correlation) > 0,279 (r table).

**Tabel 4.7 Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	14

Uji reliabilitas terhadap variabel lingkungan kerja yang terdiri dari 14 butir pertanyaan yang valid di peroleh nilai Cronbach's Alpha = 0,840. Karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ( $0,840 > 0,6$ ) maka variabel lingkungan kerja yang di ukur dengan menggunakan 14 item pertanyaan telah reliable sehingga dapat di gunakan.

**3. Variabel Kinerja CSO (Y)**

Data variabel kinerja yang terdiri dari 14 butir pertanyaan. Validitas pertanyaan dan pernyataan di uji dengan membandingkan nilai r hitung dan r table ( Corrected Item – Total Correlation ). Setelah menggunakan pengujian penelitian menggunakan program SPSS 20.0 maka di hasilkan sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kinerja CSO (Y)**

<b>Instrumen</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Status</b>
1	.388	Valid
2	.649	Valid
3	.634	Valid
4	.370	Valid
5	.370	Valid
6	.507	Valid
7	.558	Valid
8	.536	Valid
9	.686	Valid
10	.461	Valid
11	.536	Valid
12	.544	Valid
13	.634	Valid
14	.422	Valid

Berdasarkan output tersebut (kolom r hitung) terlihat bahwa dari 14 pertanyaan yang di uji ternyata semuanya dinyatakan valid karena r hitung (Corrected Item – Total Correlation) > 0,279 (r table).

**Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja CSO (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	14

Uji reliabilitas terhadap variabel kinerja yang terdiri dari 14 butir pertanyaan yang valid di peroleh nilai Cronbach's Alpha = 0,862. Karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ( $0,862 > 0,6$ ) maka variabel kinerja yang di ukur dengan menggunakan 14 item pertanyaan telah reliable sehingga dapat di gunakan.

**4.2.2.2 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum pengujian hipotesis di lakukan, terlebih dahulu perlu di lakukan pengujian – pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Asumsi klasik model linear klasik adalah tidak terdapat multikolineritas, autokorelasi, heteroskedasitas dan data terdistribusi secara normal (Ghozali, 2006)

Hasil dari uji asumsi klasik adalah sebagai berikut :

**1. Uji Normalitas**

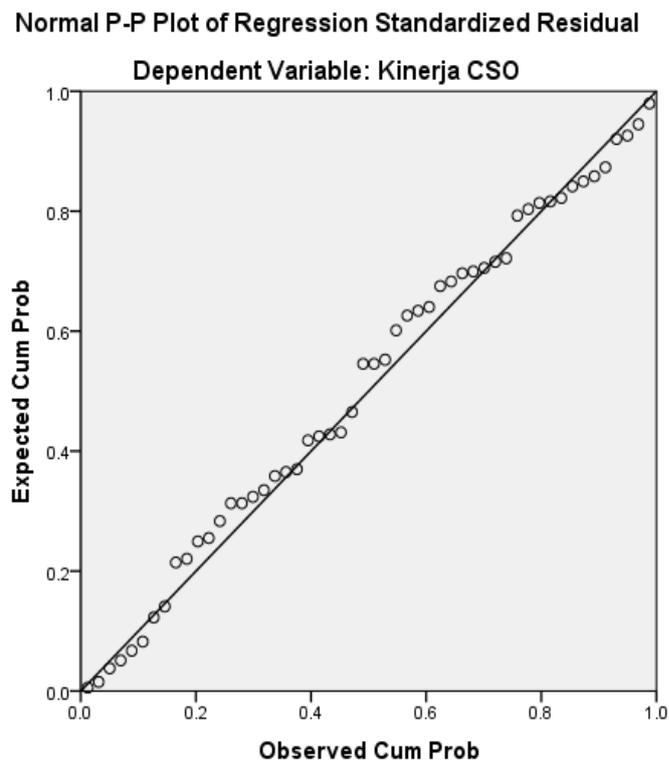
Menurut Ghozali (2007:110-112), Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Uji normalitas di gunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas bisa di lakukan dengan dua cara, yaitu dengan “Normal P-P

Plot” dan “Tabel Kolmogrov Smirnov”. Yang paling umum di gunakan Normal P-P Plot.

Pada Normal P-P Plot menurut Ghozali (2007:110-112) prinsipnya normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh jauh garis diagonal dan / atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4.2 Kurva Uji Normalitas**

Dari analisis kurva dapat di lihat bahwa data menyebar di sekitar diagram dan mengikuti model regresi sehingga dapat di simpulkan bahwa data yang di olah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

## **2. Uji Multikolinieritas**

Menurut pendapat (Wijaya, 2009 : 119) untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dapat di lihat dari value inflation factor (VIF). Apabila nilai  $VIF > 10$ , terjadi multikolinieritas. Sebaliknya jika  $VIF < 10$ , tidak terjadi multikolinieritas. Untuk menganalisisnya menggunakan output *SPSS for Windows Versi 22.0*, maka hasil uji multikolonieritas di tunjukan pada table 4.10.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Stress Kerja	.182	5.487
Lingkungan Kerja	.182	5.487

a. Dependent Variable: Kinerja CSO

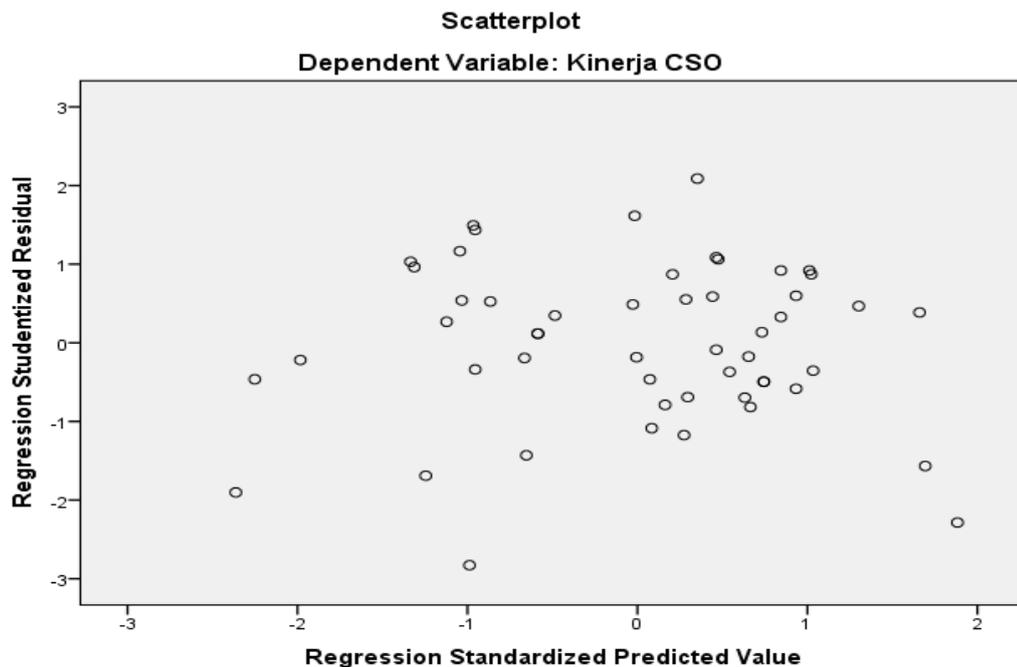
Dari hasil output data di dapatkan bahwa semua nilai VIF  $5,487 < 10$  ini berarti tidak terjadi multikolinieritas. Dan menyimpulkan bahwa uji multikolinieritas terpenuhi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama dengan pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Yang merupakan dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut (Santoso, 2002:210) :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik (point – point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menganalisisnya menggunakan output *SPSS for Windows Versi 22.0*, maka hasil uji heteroskedastisitas di tunjukan pada gambar 4.4



**Gambar 4.3 Kurva Uji Heteroskedastisitas**

Dari gambar 4.3 di atas dapat di ketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak ada pola yang jelas serta titik – titik menyebar di atas dari bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat di katakana uji heteroskedastisitas terpenuhi.

#### **4. Uji Autokorelasi**

Uji Autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi di mana variabel dependen tidak berkorelasi dengan variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya atau

nilai periode sesudahnya (Santoso&Ashari, 2005:240). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- $1,21 < DW < 1,65$  = Tidak dapat di simpulkan
- $2,35 < DW < 2,79$  = Tidak dapat di simpulkan
- $1,65 < DW < 2,35$  = Tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1,21$  dan  $DW > 2,79$  = Terjadi autokorelasi

Untuk menganalisisnya menggunakan output *SPSS for Windows Versi 22.0*, maka hasil uji autokorelasi di tunjukan pada table 4.11

**Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.963 <sup>a</sup>	.928	.925	1.72387	1.401

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Stress Kerja

b. Dependent : Kinerja CSO

Dari table 4.11 di dapatkan nilai durbin – Watson (DW hitung) sebesar 1,401. Berdasarkan kriteria yang telah di tentukan DW hitung berada di antara -2 dan 2, yakni  $-2 \leq 1,401 \leq 2$  maka ini berarti tidak terjadi autokorelasi, Sehingga kesimpulannya adalah uji autokorelasi terpenuhi.

#### 4.2.2.3 Deskriptif Data Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti menggunakan program *SPSS for Windows Versi 22.0* , maka hasil analisis statistic frekuensi deskriptif data responden di tunjukan pada table 4.12.

Tabel 4.12

## Statistik Frekuensi Deskriptif Data Responden

## Statistics

	Stress Kerja	Lingkungan Kerja	Kinerja CSO
Valid	52	52	52
Missing	0	0	0
Mean	35.5577	48.5577	48.3462
Median	36.0000	50.0000	50.0000
Std. Deviation	4.61631	6.26980	6.27752
Variance	21.310	39.310	39.407
Range	20.00	28.00	28.00
Minimum	25.00	33.00	31.00
Maximum	45.00	61.00	59.00
Sum	1849.00	2525.00	2514.00

## 4.2.2.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier ganda di gunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini di gunakan untuk membuat perkiraan terhadap variabel kinerja, dengan menggunakan stress kerja dan lingkungan kerja sebagai predictor. Berdasarkan data – data yang telah di dapat dari penyebaran kuesioner, melalui alat bantu *SPSS for Windows Versi 22.0*, maka di dapat persamaan regresi linear berganda pada table 4.13.

**Tabel 4.13 Persamaan Regresi Berganda****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.490	1.926		.254	.800
	Stress Kerja	.607	.122	.447	4.958	.000
	Lingkungan Kerja	.541	.090	.540	5.998	.000

a. Dependent Variable: Kinerja CSO

Berdasarkan table 4.13, maka di dapat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,490 + 0,607X_1 + 0,541X_2$$

Persamaan regresi di atas dapat di jelaskan sebagai berikut :

- a) Konstanta sebesar 0,490 artinya stress kerja ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) nilainya adalah 0, maka kinerja (Y) nilainya 0,490 .
- b) Koefisien regresi stress kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,607 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan stress kerja ( $X_1$ ) mengalami kenaikan 1, maka kinerja (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,607. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara stress kerja ( $X_1$ ) dengan kinerja (Y), semakin naik stress kerja ( $X_1$ ) maka akan semakin berpengaruh terhadap kinerjanya yang menyebabkan kinerjanya (Y) menurun atau tidak fokus.

- c) Koefisien regresi lingkungan kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,541 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) mengalami kenaikan 1, maka kinerja (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,541 . Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara lingkungan kerja ( $X_2$ ) dengan kinerja (Y), semakin baik atau nyaman suatu lingkungan kerja ( $X_2$ ) maka akan semakin berpengaruh terhadap kinerjanya yang menyebabkan kinerjanya meningkat.

#### 4.2.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil dari pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

##### 1. Uji t

Hasil output uji t dengan bantuan *SPSS for Windows Versi 22.0.* dengan t tabel yang telah di ketahui sebesar 2.007 dan nilai derajat signifikansi 0,05 dapat dilihat pada table 4.14.

**Tabel 4.14 Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.490	1.926		.254	.800
Stress Kerja	.607	.122	.447	4.958	.000
Lingkungan Kerja	.541	.090	.540	5.998	.000

a. Dependent Variable: Kinerja CSO

Berdasarkan tabel 4.14 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak  $H_a$  di terima. Nilai tersebut menunjukkan stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja CSO di PT.Bank Central Asia wilayah Cibubur.
- b) Nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima, dan di simpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja CSO di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.

## 2. Uji F

Hasil output uji F dengan bantuan *SPSS for Windows Versi 22.0.* dengan f tabel yang telah di ketahui sebesar 3,18 dan nilai derajat signifikansi 0,05 dapat di lihat pada tabel 4.15.

**Tabel 4.15 Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1864.155	2	932.078	313.649	.000 <sup>b</sup>
Residual	145.614	49	2.972		
Total	2009.769	51			

a. Dependent Variable: Kinerja CSO

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Stress Kerja

Berdasarkan tabel 4.15 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

- Nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima, brarti secara bersama – sama (simultan) stress kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja CSO di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.

### 3. Uji Koefisien Determnasi ( $r^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi di tunjukan pada tabel 4.16

**Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.963 <sup>a</sup>	.928	.925	1.72387	1.401

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Stress Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja CSO

Rumus Koefisien Determinasi :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah di lakukan, nilai R square di peroleh sebesar 0,928 atau 92,8% , sehingga kesimpulan yang di dapat variabel stress kerja dan lingkungan kerja berpengaruh sebesar 92,8% terhadap kinerja sedangkan sisanya 7,2% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4. Uji Koefisien Korelasi

Hasil nilai korelasi menunjukkan arah hubungan dan kekuatan hubungan yang terbentuk antara variabel bebas dan terikat terlihat dalam tabel 4.17.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Korelasi**

		Kinerja CSO	Stress Kerja	Lingkungan Kerja
Kinerja CSO	Pearson Correlation	1	.935**	.944**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000
	N	52	52	52
Stress Kerja	Pearson Correlation	.935**	1	.904**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000
	N	52	52	52
Lingkungan Kerja	Pearson Correlation	.944**	.904**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	
	N	52	52	52

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa koefisien korelasi yang dihasilkan antara stress kerja terhadap kinerja CSO sebesar 0,935. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat signifikan positif dengan interpretasi hubungan yang sangat kuat. Sedangkan antara lingkungan kerja dengan kinerja CSO sebesar 0,944 menunjukkan hubungan yang positif dengan interpretasi hubungan yang kuat.

### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa data yang di hasilkan valid dan reliable untuk di lakukan penelitian.

#### 4.3.1 Pengaruh Stress Kerja dengan Kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia wilayah Depok

Tingkat stress yang tinggi ternyata dapat membuat kinerja cso menjadi lebih meningkat. Seperti halnya seorang cso yang mendapatkan tekanan dari atasan untuk secepatnya menyelesaikan pekerjaannya, semakin cso mempunyai tekanan dari atasan maka mereka ingin secepat mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya ,ini artinya ada pengaruh positif yang terjadi dari stress kerja yang tinggi terhadap kinerja cso. Sesuai dengan beberapa penelitian sebelumnya di bab 2 yang menyatakan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hasil dari penelitian saya saat ini juga menyatakan hal yang demikian. Ini di buktikan dengan hasil penelitian sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil penelitian saya melalui uji parsial (uji t), nilai t hitung variabel stress kerja yang di peroleh sebesar 4.958 dengan nilai sig 0,000 sehingga nilai  $t > t_{tabel}$  ( $4.958 > 2007$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < 0,005$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima artinya nilai tersebut menunjukkan stress kerja berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja cso di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.
- Berdasarkan koefisien regresi berganda stress kerja mendapat nilai sebesar 0,607 artinya jika variabel independen lain tetap dan stress kerja

mengalami kenaikan 1, maka kinerja cso akan mengalami kenaikan sebesar 0,607. Koefisien bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara stress kerja dengan kinerja cso, semakin naik stress kerja maka akan semakin berpengaruh terhadap kinerjanya.

- Berdasarkan uji koefisien korelasi yang di hasilkan antara stress kerja terhadap kinerja sebesar 0,935. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan dengan interpretasi hubungan yang sangat kuat.

#### **4.3.2 Pengaruh Lingkungan kerja dengan kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.**

Lingkungan kerja yang mendukung akan dapat mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta tersediannya fasilitas yang memadai bagi para cso akan mampu memberikan dorongan bagi mereka untuk bekerja lebih baik dan hal tersebut akan dapat meningkatkan kinerja cso.

Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat cso betah bekerja, sehingga timbul semangat kerja cso dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja cso akan meningkat, sedangkan lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mengganggu konsentrasi cso dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kesalahan dalam bekerja dan kinerja cso akan menurun, Berikut adalah hasil penelitian yang sudah di uji :

- Berdasarkan penelitian saya melalui uji parsial (uji t), nilai t hitung variabel lingkungan kerja yang di peroleh sebesar 5.998 dengan nilai sig 0,000 sehingga nilai t hitung > t tabel ( $5.998 > 2.007$ ) dan nilai

signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima, dan di simpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja cso di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.

- Berdasarkan koefisien regresi berganda, lingkungan kerja sebesar 0,541 artinya jika ada variabel independen lain nilainya tetap dan lingkungan kerja mengalami kenaikan 1, maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,541. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang positif antara lingkungan kerja dengan kinerja cso, semakin baik atau nyaman suatu lingkungan kerja maka akan semakin berpengaruh positif terhadap kinerjanya yang menyebabkan kinerja meningkat.
- Sedangkan antara lingkungan kerja dengan kinerja di lihat dari uji koefisien korelasi mendapat nilai sebesar 0,944. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif dengan interpretasi hubungan yang kuat.

#### **4.3.3 Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja CSO pada PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.**

Stress kerja dan Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja cso pada PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur, karena jika terjadi stress kerja yang tidak baik dan lingkungan kerja yang buruk, maka tingkat kerja yang di hasilkan cso tidak akan maksimal bahkan bisa membuat perusahaan mengalami kerugian

Hasil pengujian dalam penelitian ini melalui uji f dengan bantuan *SPSS for Windows Versi 22.0*, menunjukkan nilai F hitung sebesar 313.649 sehingga nilai f hitung  $>$  f tabel ( $313,649 > 3,18$ ) pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima.

Sehingga di simpulkan bahwa variabel stress kerja dan lingkungan kerja secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja cso di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.

Nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,000 < 0,005$ , maka  $H_0$  di terima, berarti stress kerja dan lingkungan kerja secara bersama – sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja cso di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.

Berdasarkan hasil uji korelasi determinasi nilai R square di peroleh sebesar 0,928 atau 92,8% sehingga kesimpulan yang di dapat adalah variabel stress kerja dan lingkungan kerja berpengaruh 98,2% terhadap kinerja cso. Sedangkan sisanya 7,2% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### **4.3.4 Implikasi Manajerial**

Sebagai suatu penelitian yang telah di lakukan di lingkungan kerja cso pada PT. Bank Central Asia, maka kesimpulan yang di tarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang kinerja, yaitu terhadap atasan (pimpinan) dengan cso ataupun sebaliknya.

Hasil penelitian mengenai variabel stress kerja dan lingkungan kerja yang di duga mempunyai hubungan dengan kinerja cso ternyata menunjukkan hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif . Sehubungan dengan hal tersebut maka implikasi manajerial adalah sebagai berikut.

Keputusan – Keputusan manager dengan hasil dari penelitian yaitu :

- 1) Struktur kerja dan sistem kerja cso dituntut untuk sangat baik, agar lebih meningkatkan kualitas kinerja cso.
- 2) Setiap cso di berikan target yang harus di capai setiap bulannya, agar cabang memiliki hasil yang maksimal.
- 3) Cso wajib mampu memberikan ide – ide atau inovasi terbaru untuk menunjang keberhasilan kinerja cso.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melaksanakan penelitian pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja cso pada PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur dengan mengambil sampel yang tersedia sebanyak 52 responden. Maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- a) Variabel stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja cso di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.
- b) Variabel lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja cso di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur.
- c) Variabel stress kerja dan lingkungan kerja secara serentak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja cso di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur sebesar 92,8%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Bank Central Asia wilayah Cibubur mengenai pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja cso, maka penulis memberikan saran – saran antara lain :

- 1) Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja
  - Evaluasi dari pimpinan untuk cso agar kinerja lebih meningkat.

- Pengarahan secara proposional yang di berikan atasan kepada cso agar kinerja lebih meningkat.
- Datang tepat waktu dan kedisiplinan yang selalu di utamakan agar kinerja lebih meningkat.

## 2) Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja

- Keharmonisan yang selalu terjalin baik antara atasan dengan cso agar kinerja lebih meningkat.
- Lingkungan kerja yang kondusif membuat kinerja lebih meningkat.
- Tempat yang nyaman dan aman akan membuat kinerja lebih meningkat.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat keterbatasan yang berupa jumlah responden yang di teliti hanya tersedia 52 responden. Dengan waktu yang terbatas dalam melakukan penganalisaan. Stress kerja dan lingkungan kerja dijadikan satu ksatuan variabel operasional yang di operasikan sebagai satu variabel keseluruhan.

### **5.4 Agenda Penelitian yang akan Datang**

Keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber ide bagi penelitian yang akan datang. Maka penelitian yang akan datang hendaknya harus mampu memperluas variabel dan menambah responden untuk meningkatkan signifikansi dalam melihat pengaruh yang di berikan stress kerja dan lingkungan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Alfabeta
- Danang, Sunyoto, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Bandung, PT Refika Aditama Anggota Ikapi
- Hasibuan, Malayu, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, Malayu 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Jakarta PT Bumi Aksara
- Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Margiati, Lulus, 2009, *Stres Kerja*, Jakarta, Citra Media
- Munandar Ashar Sunyoto, 2001. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Sadili, Samsudin, 2006, *Manajemen sumber daya Manusia*, Jakarta, CV Pustaka
- Santoso, Singgih, “Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik”, Jakarta : PT. Eelek Media Komputindo. 2002.
- Sedarmayanti, 2010. “*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*”, Mandar Maju : Bandung
- Soesmalijah Soewondo, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Sondang, P, Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*” , Bandung : CV. Alfabeta, 2003
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan RND*“, Bandung : Alfabeta. 2010

Wijaya, T, "*Analisis data dan Penelitian menggunakan SPSS*" Yogyakarta :  
Universitas Atma Jaya, 2009.

## Lampiran 1. Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada yth

Bapak/ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Perihal : Kuesioner

Dalam rangka penyusunan Skripsi Jurusan Manajemen STIE IPWIJA, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui **(Pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Customer Service Officer Pada PT Bank Central Asia wilayah Cibubur)**. Sehingga mendapatkan untuk pengembangan ilmu bagi saya.

Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya yang telah bapak/ibu/saudara/i berikan. Besar harapan saya untuk menerima kembali kuesioner ini dalam waktu singkat.

Hormat saya,

Cipta Rimah Santosa

**A. Identitas Responden**

- a. Jenis Kelamin :  
 Laki-laki       Wanita
- b. Usia :  
 18 – 25 th       26 – 30 th  
 31 – 35 th       > 36 th
- c. Latar belakang pendidikan :  
 SMA       D3  
 S1       S2

**B. Pentunjuk Pengisian Kuesioner**

Berilah tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada kolom yang tersedia, kemudian pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS), diberi nilai	1
2	Tidak Setuju (TS), diberi nilai	2
3	Netral (N), diberi nilai	3
4	Setuju (S), diberi nilai	4
5	Sangat Setuju (S), diberi nilai	5

Informasi yang anda berikan sangat membantu penelitian ini. Atas kesediaan, bantuan dan partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

### Kuesioner Variabel Stress Kerja (X<sub>1</sub>)

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Penempatan tempat kerja yang terlalu jauh tidak menjadi beban untuk CSO.					
2	Seorang CSO tidak terlalu berhubungan dengan <i>financial risk</i> sehingga potensi kesalahan <i>finansialnya</i> rendah.					
3	Tanggung jawab transaksi cabang yang tinggi tidak mempengaruhi kualitas kerja CSO.					
4	Target kerja pimpinan yang berlebihan mempengaruhi hasil kerja yang lebih baik.					
5	Tuntutan pimpinan sesuai standar operasional prosedur membuat kinerja menjadi lebih baik.					
6	CSO harus memberikan kesan profesional kepada nasabah secara konsisten.					
7	Nilai BSQ (Best Quality Service) cabang yang menurun tidak mutlak karena pengaruh kerja CSO.					
8	Kebijakan setiap cabang yang berbeda tidak mengakibatkan kesalahan pada CSO.					
9	Rasa kekeluargaan yang tidak terjalin dengan pimpinan tidak mengurangi semangat kerja CSO.					
10	Lingkungan kantor yang tidak bersih akan membuat CSO merasa tidak nyaman saat bekerja.					

### Kuesioner Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Setiap CSO memiliki peran menjadi PIC yang berbeda – beda sesuai dengan ketentuan atasan.					
2	CSO mengetahui job desc-nya masing – masing saat bekerja.					
3	CSO bertanggung jawab untuk setiap pekerjaan yang di berikan oleh atasan.					
4	CSO bertanggung jawab dengan permasalahan yang sedang di hadapi saat operasional.					
5	CSO mendapatkan pengarahan yang baik dari atasan.					
6	CSO mendapat penghargaan sesuai dengan prestasinya.					
7	CSO memiliki kerja sama yang baik sesama rekan kerja.					
8	CSO memiliki komunikasi yang baik antar pegawai, di buktikan dengan kepedulian antar pegawai dalam tolong menolong secara spontan.					
9	CSO dan atasan mempunyai komunikasi yang baik sehingga pekerjaan berjalan dengan cepat.					
10	Fasilitas perusahaan sudah cukup memadai untuk menunjang pekerjaan CSO dengan baik.					
11	Penerangan/cahaya yang di gunakan sesuai dengan yang di butuhkan.					
12	Tidak ada suara yang mengganggu di sekitar tempat kerja CSO sehingga					

	pekerjaan berjalan baik.					
13	CSO selalu menjaga kebersihan area tempat kerjanya.					
14	CSO dapat mengerjakan pekerjaan tanpa rasa takut.					

### Kuesioner Variabel Kinerja CSO (Y)

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	CSO mampu menyebutkan nama nasabah dengan benar.					
2	CSO mampu menghafal nama nasabah yang sering datang ke kantor cabang untuk bertransaksi.					
3	CSO memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
4	CSO mengerti permasalahan yang sedang nasabah hadapi seputar perbankan.					
5	CSO selalu menyampaikan produk – produk terbaru kepada nasabah.					
6	CSO selalu menawarkan produk – produk bank yang sedang memiliki promo agar nasabah tertarik.					
7	CSO bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan.					
8	CSO menyelesaikan layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
9	CSO melayani permasalahan nasabah sampai benar – benar selesai.					
10	CSO tidak pernah memberikan informasi sedikitpun tentang profil nasabah kepada pihak lain.					
11	CSO selalu melayani setiap nasabah dengan ramah dan senyuman.					
12	CSO yakin dapat menyelesaikan setiap keluhan yang dimiliki oleh nasabah.					
13	CSO mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat dan cepat					
14	CSO selalu mengucapkan terima kasih					

	kepada nasabah setelah menyelesaikan layanan.					
--	---	--	--	--	--	--

**Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner****DATA HASIL PENELITIAN  
VARIABEL STRESS KERJA (VARIABEL X<sub>1</sub>)**

No Resp.	Jawaban Kuesioner										Total Nilai	Rata - rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	27	2.7
2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	25	2.5
3	3	3	2	4	2	2	4	3	2	3	28	2.8
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	2.9
5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35	3.5
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3.9
7	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	32	3.2
8	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	30	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3.1
10	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32	3.2
11	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	34	3.4
12	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	36	3.6
13	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33	3.3
14	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	3.2
15	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	29	2.9
16	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	32	3.2
17	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27	2.7
18	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	40	4
19	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	35	3.5
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3.1
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3.1
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	3.1
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36	3.6
24	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	39	3.9
25	3	5	5	3	3	5	4	5	4	3	40	4
26	3	3	5	2	5	3	5	3	2	3	34	3.4
27	3	3	5	3	5	3	4	3	4	5	38	3.8
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3.9
29	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	40	4
30	3	3	5	2	3	3	4	3	5	5	36	3.6
31	3	4	5	2	3	3	4	4	4	5	37	3.7
32	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	40	4

33	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	41	4.1
34	5	4	4	2	4	3	5	4	4	3	38	3.8
35	5	4	5	3	3	3	5	4	4	3	39	3.9
36	3	5	5	3	4	3	5	5	4	4	41	4.1
37	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	35	3.5
38	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	41	4.1
39	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	36	3.6
40	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	38	3.8
41	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	40	4
42	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	39	3.9
43	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	45	4.5
44	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	44	4.4
45	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	37	3.7
46	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	38	3.8
47	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	37	3.7
48	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	40	4
49	2	4	4	2	3	2	3	4	4	3	31	3.1
50	3	5	4	3	4	3	3	5	5	4	39	3.9
51	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33	3.3
52	2	5	5	5	3	4	3	5	4	3	39	3.9

**DATA HASIL PENELITIAN**

**VARIABEL LINGKUNGAN KERJA (VARIABEL X<sub>2</sub>)**

No Resp.	Jawaban Kuesioner														Total Nilai	Rata - rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	33	2.357143
2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	34	2.428571
3	3	3	3	3	4	3	2	3	5	5	3	3	3	3	46	3.285714
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	42	3
5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	49	3.5
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	53	3.785714
7	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	46	3.285714
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	44	3.142857
9	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	42	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	40	2.857143
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	43	3.071429
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	53	3.785714
13	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44	3.142857
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	46	3.285714
15	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	41	2.928571
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2.928571
17	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	36	2.571429
18	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	53	3.785714
19	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	50	3.571429
20	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	43	3.071429
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	44	3.142857
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43	3.071429
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	48	3.428571
24	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	52	3.714286
25	3	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	5	5	3	55	3.928571
26	3	3	5	2	5	3	5	3	3	5	3	3	5	2	50	3.571429
27	3	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	51	3.642857
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
29	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	54	3.857143
30	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	49	3.5
31	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	54	3.857143
32	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	54	3.857143
33	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	61	4.357143
34	3	4	4	2	4	3	5	3	4	4	3	4	4	2	49	3.5
35	3	4	5	3	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	53	3.785714
36	3	5	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5	5	3	57	4.071429

37	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	51	3.642857
38	3	4	5	2	4	3	5	3	4	5	5	4	5	2	54	3.857143
39	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	4	3	52	3.714286
40	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	51	3.642857
41	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	53	3.785714
42	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	47	3.357143
43	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	59	4.214286
44	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	58	4.142857
45	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	50	3.571429
46	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	54	3.857143
47	3	5	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	53	3.785714
48	3	4	5	3	2	3	5	3	4	5	3	3	5	3	51	3.642857
49	2	4	4	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	39	2.785714
50	3	5	4	3	5	3	3	3	5	2	3	5	3	3	50	3.571429
51	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	46	3.285714
52	2	5	5	2	3	2	3	2	5	5	3	5	4	2	48	3.428571

**DATA HASIL PENELITIAN**  
**VARIABEL KINERJA CSO (VARIABEL Y)**

No Resp.	Jawaban Kuesioner														Total Nilai	Rata - rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	4	34	2.428571
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	31	2.214286
3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	5	38	2.714286
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	38	2.714286
5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	51	3.642857
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	52	3.714286
7	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	45	3.214286
8	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	45	3.214286
9	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.142857
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	52	3.714286
13	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44	3.142857
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	45	3.214286
15	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	42	3
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071429
17	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	36	2.571429
18	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	54	3.857143
19	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	48	3.428571
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	45	3.214286
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	44	3.142857
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
23	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	48	3.428571
24	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	52	3.714286
25	4	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5	5	56	4
26	3	3	5	2	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	49	3.5
27	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	51	3.642857
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
29	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	53	3.785714
30	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	47	3.357143
31	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	51	3.642857
32	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	3	5	4	5	55	3.928571
33	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	59	4.214286
34	3	5	4	2	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	51	3.642857
35	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	4	52	3.714286
36	3	5	5	3	4	3	5	3	5	3	3	5	5	5	57	4.071429

<b>37</b>	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	48	3.428571
<b>38</b>	5	4	5	2	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	54	3.857143
<b>39</b>	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	54	3.857143
<b>40</b>	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	53	3.785714
<b>41</b>	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	55	3.928571
<b>42</b>	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	51	3.642857
<b>43</b>	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4	56	4
<b>44</b>	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	56	4
<b>45</b>	2	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	48	3.428571
<b>46</b>	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	53	3.785714
<b>47</b>	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	51	3.642857
<b>48</b>	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	2	5	4	51	3.642857
<b>49</b>	2	4	4	2	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	42	3
<b>50</b>	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4	5	53	3.785714
<b>51</b>	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	46	3.285714
<b>52</b>	3	5	5	2	3	2	3	2	5	2	2	5	5	5	49	3.5

### Lampiran 3. Hasil SPSS for Windows Versi 22.0

#### Frequencies

		Statistics		
		Stress Kerja	Lingkungan Kerja	Kinerja CSO
N	Valid	52	52	52
	Missing	0	0	0
Mean		35.5577	48.5577	48.3462
Median		36.0000	50.0000	50.0000
Std. Deviation		4.61631	6.26980	6.27752
Variance		21.310	39.310	39.407
Range		20.00	28.00	28.00
Minimum		25.00	33.00	31.00
Maximum		45.00	61.00	59.00
Sum		1849.00	2525.00	2514.00

## Frequency Table

### Stress Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25.00	1	1.9	1.9	1.9
	27.00	2	3.8	3.8	5.8
	28.00	1	1.9	1.9	7.7
	29.00	2	3.8	3.8	11.5
	30.00	1	1.9	1.9	13.5
	31.00	5	9.6	9.6	23.1
	32.00	4	7.7	7.7	30.8
	33.00	2	3.8	3.8	34.6
	34.00	2	3.8	3.8	38.5
	35.00	3	5.8	5.8	44.2
	36.00	4	7.7	7.7	51.9
	37.00	3	5.8	5.8	57.7
	38.00	4	7.7	7.7	65.4
	39.00	7	13.5	13.5	78.8
	40.00	6	11.5	11.5	90.4
	41.00	3	5.8	5.8	96.2
	44.00	1	1.9	1.9	98.1
	45.00	1	1.9	1.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

### Lingkungan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	33.00	1	1.9	1.9	1.9
	34.00	1	1.9	1.9	3.8
	36.00	1	1.9	1.9	5.8
	39.00	1	1.9	1.9	7.7
	40.00	1	1.9	1.9	9.6
	41.00	2	3.8	3.8	13.5
	42.00	2	3.8	3.8	17.3
	43.00	3	5.8	5.8	23.1
	44.00	3	5.8	5.8	28.8
	46.00	4	7.7	7.7	36.5
	47.00	1	1.9	1.9	38.5
	48.00	2	3.8	3.8	42.3
	49.00	3	5.8	5.8	48.1
	50.00	4	7.7	7.7	55.8
	51.00	4	7.7	7.7	63.5
	52.00	2	3.8	3.8	67.3
	53.00	6	11.5	11.5	78.8
	54.00	5	9.6	9.6	88.5
	55.00	1	1.9	1.9	90.4
	56.00	1	1.9	1.9	92.3
	57.00	1	1.9	1.9	94.2
	58.00	1	1.9	1.9	96.2
	59.00	1	1.9	1.9	98.1
	61.00	1	1.9	1.9	100.0
Total		52	100.0	100.0	

### Kinerja CSO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31.00	1	1.9	1.9	1.9
	34.00	1	1.9	1.9	3.8
	36.00	1	1.9	1.9	5.8
	38.00	2	3.8	3.8	9.6
	42.00	5	9.6	9.6	19.2
	43.00	1	1.9	1.9	21.2
	44.00	3	5.8	5.8	26.9
	45.00	4	7.7	7.7	34.6
	46.00	1	1.9	1.9	36.5
	47.00	1	1.9	1.9	38.5
	48.00	4	7.7	7.7	46.2
	49.00	2	3.8	3.8	50.0
	51.00	7	13.5	13.5	63.5
	52.00	4	7.7	7.7	71.2
	53.00	4	7.7	7.7	78.8
	54.00	3	5.8	5.8	84.6
	55.00	2	3.8	3.8	88.5
	56.00	4	7.7	7.7	96.2
	57.00	1	1.9	1.9	98.1
	59.00	1	1.9	1.9	100.0
Total		52	100.0	100.0	

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Stress Kerja (X<sub>1</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	32.25	18.819	.310	.780
X2	31.96	16.744	.627	.742
X3	31.52	15.549	.580	.746
X4	32.44	18.840	.273	.786
X5	32.13	18.668	.359	.775
X6	32.25	18.074	.396	.771
X7	31.60	17.540	.455	.764
X8	31.96	16.665	.641	.740
X9	31.87	17.805	.440	.766
X10	32.04	18.077	.437	.766

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	14

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	45.50	35.784	.546	.829
X2.2	44.92	33.876	.542	.825
X2.3	44.60	32.481	.564	.823
X2.4	45.52	35.588	.421	.833
X2.5	45.06	34.918	.364	.837
X2.6	45.40	35.147	.496	.829
X2.7	44.73	32.985	.550	.824
X2.8	45.44	36.252	.418	.834
X2.9	44.92	34.700	.380	.836
X2.10	44.54	32.685	.479	.831
X2.11	45.44	34.918	.520	.828
X2.12	44.98	33.784	.525	.826
X2.13	44.67	31.675	.573	.823
X2.14	45.52	35.588	.421	.833

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Kinerja CSO (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	14

**Item-Total Statistics**

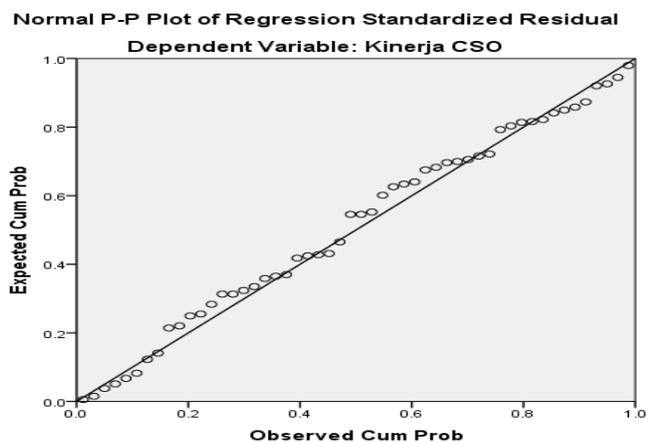
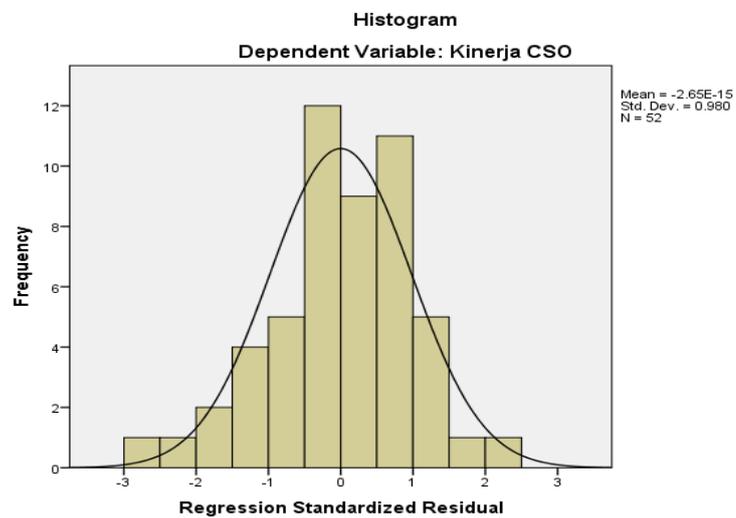
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	45.12	35.986	.388	.859
Y2	44.67	32.734	.649	.845
Y3	44.31	31.080	.634	.846
Y4	45.31	36.060	.370	.860
Y5	44.92	35.837	.370	.860
Y6	45.31	35.707	.507	.854
Y7	44.52	33.000	.558	.850
Y8	45.29	35.935	.536	.854
Y9	44.75	32.740	.686	.843
Y10	45.29	36.366	.461	.856
Y11	45.29	35.935	.536	.854
Y12	44.75	33.721	.544	.851
Y13	44.31	31.080	.634	.846
Y14	44.67	34.577	.422	.858

# Uji Normalitas

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.0609	59.7280	48.3462	6.04583	52
Residual	-4.37352	3.52329	.00000	1.68973	52
Std. Predicted Value	-2.363	1.883	.000	1.000	52
Std. Residual	-2.537	2.044	.000	.980	52

a. Dependent Variable: Kinerja CSO



## Hasil Uji Regresi Berganda

### Uji t & Uji F

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan Kerja, Stress Kerja <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja CSO

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 <sup>a</sup>	.928	.925	1.72387

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Stress Kerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1864.155	2	932.078	313.649	.000 <sup>b</sup>
	Residual	145.614	49	2.972		
	Total	2009.769	51			

a. Dependent Variable: Kinerja CSO

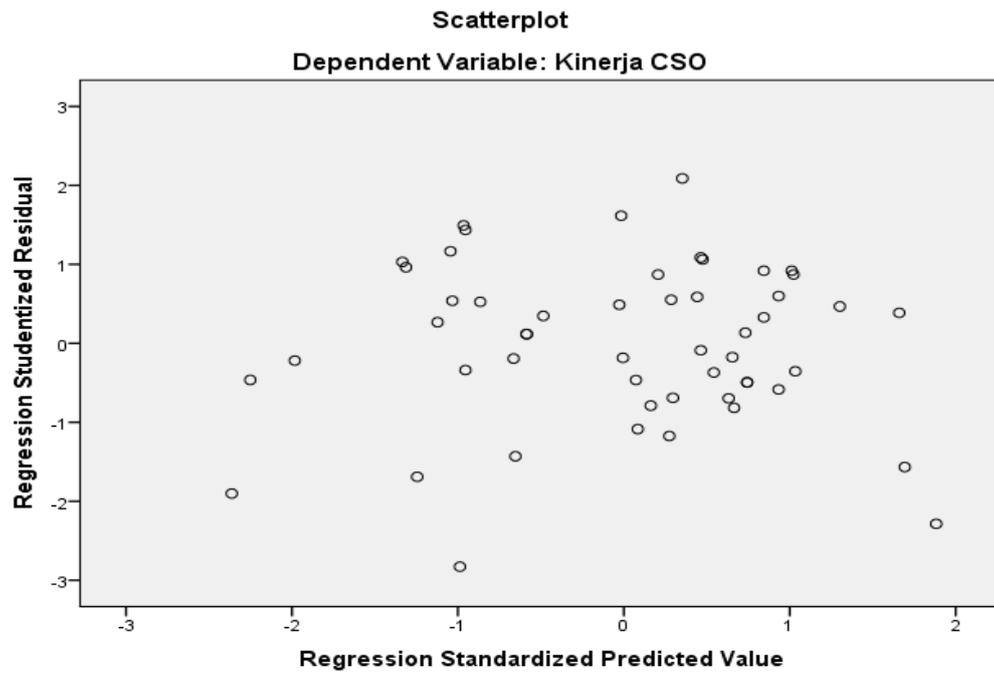
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Stress Kerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.490	1.926		.254	.800
	Stress Kerja	.607	.122	.447	4.958	.000
	Lingkungan Kerja	.541	.090	.540	5.998	.000

a. Dependent Variable: Kinerja CSO

## Charts



Lampiran 4.

**r Tabel**

<b>N</b>	<b>Taraf Signif</b>		<b>N</b>	<b>Taraf Signif</b>		<b>N</b>	<b>Taraf Signif</b>	
	<b>5%</b>	<b>10%</b>		<b>5%</b>	<b>10%</b>		<b>5%</b>	<b>10%</b>
<b>3</b>	0,997	0,999	<b>27</b>	0,381	0,487	<b>55</b>	0,266	0,345
<b>4</b>	0,950	0,990	<b>28</b>	0,374	0,478	<b>60</b>	0,254	0,330
<b>5</b>	0,878	0,959	<b>29</b>	0,367	0,470	<b>65</b>	0,244	0,317
<b>6</b>	0,811	0,917	<b>30</b>	0,361	0,463	<b>70</b>	0,235	0,306
<b>7</b>	0,754	0,874	<b>31</b>	0,355	0,456	<b>75</b>	0,227	0,296
<b>8</b>	0,707	0,834	<b>32</b>	0,349	0,449	<b>80</b>	0,220	0,286
<b>9</b>	0,666	0,798	<b>33</b>	0,344	0,442	<b>85</b>	0,213	0,278
<b>10</b>	0,632	0,765	<b>34</b>	0,339	0,436	<b>90</b>	0,207	0,270
<b>11</b>	0,602	0,735	<b>35</b>	0,334	0,430	<b>95</b>	0,202	0,263
<b>12</b>	0,576	0,708	<b>36</b>	0,329	0,424	<b>100</b>	0,195	0,256
<b>13</b>	0,553	0,684	<b>37</b>	0,325	0,418	<b>125</b>	0,176	0,230
<b>14</b>	0,532	0,661	<b>38</b>	0,320	0,413	<b>150</b>	0,159	0,210
<b>15</b>	0,514	0,641	<b>39</b>	0,316	0,408	<b>175</b>	0,148	0,194
<b>16</b>	0,497	0,623	<b>40</b>	0,312	0,403	<b>200</b>	0,138	0,181
<b>17</b>	0,482	0,606	<b>41</b>	0,308	0,398	<b>300</b>	0,113	0,148
<b>18</b>	0,468	0,590	<b>42</b>	0,304	0,393	<b>400</b>	0,098	0,128
<b>19</b>	0,456	0,575	<b>43</b>	0,301	0,389	<b>500</b>	0,088	0,115
<b>20</b>	0,444	0,561	<b>44</b>	0,297	0,384	<b>600</b>	0,080	0,105
<b>21</b>	0,433	0,549	<b>45</b>	0,294	0,380	<b>700</b>	0,074	0,097
<b>22</b>	0,423	0,537	<b>46</b>	0,291	0,376	<b>800</b>	0,070	0,091
<b>23</b>	0,413	0,526	<b>47</b>	0,288	0,372	<b>900</b>	0,065	0,086
<b>24</b>	0,404	0,515	<b>48</b>	0,284	0,368	<b>1000</b>	0,062	0,081
<b>25</b>	0,396	0,505	<b>49</b>	0,281	0,364			
<b>26</b>	0,388	0,496	<b>50</b>	<b>0,279</b>	0,361			

## Titik presentase distribusi t tabel

### DISTRIBUSI NILAI t tabel

d.f	t <sub>0.10</sub>	t <sub>0.05</sub>	t <sub>0.025</sub>	t <sub>0.01</sub>	t <sub>0.005</sub>
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	<b>2.007</b>	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660

d.f	t <sub>0.10</sub>	t <sub>0.05</sub>	t <sub>0.025</sub>	t <sub>0.01</sub>	t <sub>0.005</sub>
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

### **Daftar Riwayat Hidup**

1. Nama Lengkap : Cipta Rimah Santosa
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat, tanggal lahir : Depok, 15 Agustus 1993
4. Status perkawinan : Belum menikah
5. Alamat : JL.H Sairan RT005/021 NO.54  
Kel. Sukamaju, Kec.Cilodong  
Kota Depok, Jawa Barat  
Kode Pos 16415. No. Telp : 085777978571
6. Nama Orangtua : Bapak : Santoso  
: Ibu : Tarsimah
7. Pekerjaan : Pegawai Swasta
8. Pendidikan terakhir :  
Tahun 1999-2005 : SDN Mekarjaya 12 Depok  
Tahun 2005-2008 : SMP Ganesa Satria Depok  
Tahun 2008-2011 : SMK Giovani Depok  
Tahun 2014-sekarang : STIE IPWIJA

Jakarta, 7 Maret 2018

Cipta Rimah Santosa  
2014511165