

***EFFECT OF WORK STRESS AND WORK ENVIRONMENT ON PERFORMANCE
CASE STUDY ON EMPLOYEES
PT ASKRINDO BRANCH LAMPUNG IN 2020***

Frida Amelia Pratiwi¹, Afdal Mazni², M. Ihsan Dacholfany³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

E-mail: frida_mail@ymail.com¹,

masdoelhak5000@gmail.com²

muhammadihsandacholfany@gmail.com³

Abstract

Being an important factor in the organization, human resources are the driving force of all activities. In achieving organizational goals, there is a need for synergy between employees. In this case, management can see the factors that affect company performance in the aspect of human resources. These factors include work stress and work environment. The purpose of this study was to see whether there is an effect of stress and work environment on employee performance at PT Askrindo Lampung Branch.

The method used in this research is quantitative descriptive method. The research object is PT Askrindo Lampung Branch. The subjects in this study were employees of PT Askrindo Lampung Branch in 2020. The technique used data using interviews, observations and questionnaires. The analytical tool used is to use the T test and multiple Linear Regression with the SPSS20 application analyzer.

The result of this study is a significant influence on the variable work stress on performance, with the artist the higher the stress, the lower the alias performance. In fact, the work environment variable has a significant positive effect on performance, which means that the better the work environment, the better the company's performance.

Keywords: Work stress Work environment

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam suatu perusahaan, karena manusia merupakan penggerak segala aktifitas pada perusahaan. Manusia berbeda dengan sumber daya lainnya, karena memiliki pikiran dan perasaan serta kehendak. Perusahaan perlu mengkoordinir sumber daya manusia secara khusus, sehingga dapat memberikan timbal balik sesuai yang diharapkan perusahaan. (T Hani Handoko, 2000).

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000 : 10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sebagai salah satu sumber daya penting dalam perusahaan tidak sedikit bentuk kekuatiran dan masalah yang muncul dan harus dihadapi manusia khususnya karyawan. Karyawan dapat menjumpai kesulitan-kesulitan, masalah-masalah, dan mengalami kesedihan emosional dalam waktu tertentu. Kesulitan-kesulitan, masalah-masalah, dan kesedihan emosional yang sering disebut sebagai stres. (T Hani Handoko, 2000).

Menurut Marihot Tua Efendi Hariandja (2002 : 303) Stres adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang besar, hambatan – hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stressor kerja. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. (T Hani Handoko, 2000).

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan hasilnya akan mengganggu pelaksanaan kerja karyawan. Orang-orang yang mengalami stres biasanya menjadi nervous dan kekuatiran kronis. (T Hani Handoko, 2000 : 200).

Menurut T Hani Handoko (2000) Stres

terdiri dari dua kategori, kategori penyebab stres *on the job* atau penyebab stres yang berasal dari dalam perusahaan tersebut dan stres *off the job* atau stres kerja yang berasal dari luar perusahaan.

Faktor-faktor yang menyebabkan stres di tempat kerja meliputi: beban kerja yang berlebihan, tekanan atau kurangnya waktu, kontrol yang buruk, iklim politik yang tidak pasti, umpan balik pekerjaan yang tidak memadai, wewenang yang tidak memadai untuk memenuhi tugas, ambiguitas peran, frustrasi, konflik antarpribadi dan antarkelompok, perbedaan antara nilai perusahaan dan karyawan, dan berbagai bentuk perubahan. Faktor penyebab stres kerja di luar pekerjaan antara lain: kesulitan keuangan, masalah anak, masalah fisik, masalah keluarga, perubahan masyarakat, dan masalah pribadi lainnya seperti kematian kerabat.

Stres kerja tidak semata-mata disebabkan masalah internal, sebab reaksi terhadap stimulus akan sangat tergantung pada reaksi subyektif individu masing-masing. Menurut Dwiyanthy (2001:75) ada beberapa sumber stres yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal. Faktor lingkungan seperti kondisi fisik, manajemen kantor, maupun hubungan social. Faktor personal seperti tipe kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi, maupun kondisi sosial ekonomi keluarga di mana pribadi berada.

Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga menjadi perhatian perusahaan. Perusahaan akan menerima dampak dari menurunnya kinerja karyawan yang disebabkan oleh stres kerja. Keadaan dimana karyawan merasa nyaman dengan apa yang dikerjakannya merupakan faktor yang akan mempengaruhi output dari dan tingkat stres karyawan itu sendiri. Keadaan itu sering di hubungkan dengan lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2000:183), Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mengelilingi karyawan dan yang dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka. Sedangkan menurut Sedarmayanti 2 (2001:1) Lingkungan kerja adalah alat dan bahan umum yang dihadapi seseorang, lingkungan di mana ia bekerja, metode kerjanya, dan kondisi kerjanya, baik secara individu maupun dalam kelompok.

Berdasarkan penjelasan mengenai

lingkungan kerja diatas, lingkungan kerja dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Sedarmayanti, 2001: 21). Contoh lingkungan kerja fisik antara lain pencahayaan, warna dinding, sirkulasi udara, musik, kebersihan, dan keamanan. Sebaliknya, lingkungan kerja non-fisik mencakup, misalnya, struktur tugas, desain kerja, model kolaborasi, model kepemimpinan, dan budaya organisasi. Pemisahan lingkungan kerja tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Harus ada keseimbangan antara keduanya karena lingkungan kerja fisik dan non fisik akan mempengaruhi produktivitas karyawan. Untuk menyeimbangkan kedua aspek ini, Anda perlu mengenal manajemen bisnis. Oleh karena itu, diperlukan lingkungan kerja yang mendukung untuk mendukung produktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga pekerjaan yang dihasilkan dapat tercapai secara optimal.

Tujuan dari sebuah perusahaan yang sukses juga membutuhkan hasil yang baik. Produktivitas adalah hasil atau tingkat keberhasilan seorang individu secara keseluruhan selama periode waktu tertentu dalam melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai peluang seperti kinerja, tujuan atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama. Produktivitas (kinerja kerja) - Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan. Anwar PrabuMangkunega.

PT Asuransi Kredit Indonesia atau disingkat Askrindo adalah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi. Pada tahun 2020, perusahaan ini resmi menjadi anggota holding BUMN Asuransi dan Penjaminan, setelah mayoritas sahamnya yang dipegang oleh pemerintah diserahkan ke Bahana Pembinaan Usaha Indonesia. Askrindo menjadi perusahaan yang akan dilihat bagaimana hubungan stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada karyawan.

Dalam menjalankan kegiatan bisnis, PT Askrindo Cabang Lampung bekerja sama dengan Lembaga Keuangan baik perbankan maupun non perbankan yang di sebut sebagai mitra. PT Askrindo Cabang Lampung juga memiliki lebih dari satu produk dalam menjalankan bisnisnya. Pada masing- masing

mitra, tiap tiap tersebut terdapat target yang harus dipenuhi. Target tersebut tertuang dalam laporan yang wajib disampaikan ke Kantor Pusat dengan periode laporan bulanan. Tuntutan kerja dan kegiatan yang dilakukan secara rutin serta dilakukan berulang kali dapat menimbulkan kepenatan dan menjadi beban kerja bagi karyawan sehingga dapat mengakibatkan stres pada karyawan.

PT Askrindo Cabang Lampung selalu bekerja di bawah tekanan waktu dapat dilihat dari penerbitan Polis yang dapat di tunggu dalam hitungan jam. Polis yang di terbitkan merupakan polis online dan membutuhkan seluruh bagian dalam proses persetujuannya sehingga pada prakteknya mitra akan menunggu terbitnya polis di waktu yang mendesak. Hal ini menjadikan karyawan merasa waktu yang diberikan perusahaan untuk melakukan proses penerbitan polis masih kurang.

Tingkat absensi karyawan pada PT Askrindo Cabang Lampung menunjukkan angka yang cukup rendah. Tingkat absensi yang tertinggi yaitu sebesar 5,83% pada bulan Mei 2020, terendah pada bulan April yaitu sebesar 1,39%, rata-rata tingkat absensi tiap bulannya sebesar 5,18%, sedangkan batas toleransi tingkat absensi yang diberikan perusahaan sebesar 5%. Tingkat absensi yang masih di atas batas toleransi perusahaan menggambarkan kinerja karyawan yang kurang baik dan akan menyebabkan target yang telah ditetapkan perusahaan akan sulit tercapai.

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien "Prawirosentono, 1999:27".

Salah satu bentuk efektifitas adalah dengan menentukan SLA (Service Level Agreement). Menurut Bambang Suhartono (wordpress) mengatakan bahwa Perjanjian Tingkat Layanan / Service Level Agreement (SLA) adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya

dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

Dalam hal ini, Askrindo Cabang Lampung sebagai Perusahaan yang bergerak dibidang jasa Asuransi maka yang menjadi perhatian mitra adalah kecepatan penerbitan polis dan surat keputusan klaim. Untuk itu dilakukan interview kepada 15 responden mengenai berapa lama mereka dapat menerbitkan polis dan keputusan klaim. Dari hasil interview tersebut rata-rata responden menerbitkan polis dan keputusan klaim dalam waktu 3,7 jam. Pelayanan yang ditetapkan perusahaan adalah selama 1 jam. Dari hasil tersebut terlihat masih kurangnya efektifitas kerja di PT Askrindo Cabang Lampung.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini mencoba untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, mengadopsi variabel stres dan lingkungan kerja sebagai salah satu faktor yang diyakini mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Stres Kerja dan lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung".

2. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung.
2. Mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung.
3. Mengetahui pengaruh antara Stres Kerja dan lingkungan kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung.

KAJIAN TEORITIK

1. Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2006) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah apa yang mengelilingi karyawan dan mempengaruhi kinerja tugas yang diberikan kepada mereka (Nitisemito, 1992: 25). Selain itu, menurut Sedarmayati (2001: 1), lingkungan kerja adalah seperangkat alat dan bahan yang berhubungan dengan seseorang, lingkungan tempat ia bekerja, cara kerjanya, dan organisasi kerjanya, baik secara individu maupun kelompok..

3. Stress Kerja

Menurut Hurrell dkk dalam Munandar (2001), faktor yang menimbulkan stres di pekerjaan antara lain faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran individu dalam organisasi, pengembangan karier, hubungan dalam pekerjaan, struktur dan iklim organisasi, tuntutan luar organisasi/pekerjaan, dan ciri individu..

METODOLOGI PENELITIAN

Ini adalah studi dari 4.444 studi asosiasi dari 4.444 studi kausal dari 4.444 menggunakan 4.444 pendekatan kuantitatif. Studi kausal adalah studi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih (Umar, 2005: 30). Penelitian ini menjelaskan dampak dan dampak dari variabel-variabel yang perlu diteliti. Gunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dalam angka atau skala numerik (Kuncoro, 2003: 124). Penelitian ini mengkaji pengaruh stres dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Perusahaan

PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia atau PT. Askrindo (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perasuransian/penjaminan dan tidak dapat dipisahkan dari perkembangan perekonomian negara dan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Didirikan pada tanggal 6 April 1971 oleh Pemerintah Republik Indonesia No 1 Tahun 1971 tanggal 11 Januari 1971 untuk mengemban misi pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) untuk

mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia. Peran PT. Askrido (Percero) dalam pemberdayaan UMKM berperan sebagai penjamin pinjaman dari bank UMKM. Kurangnya Pemerintahan BCP Tahun 2020 tanggal 16 Maret 2020 menyatakan bahwa PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan asuransi dan penjaminan, sehingga empat anggota baru telah bergabung, antara lain PT Jasa Raharja, PT Jasa Asuransi Indonesia (Jasindo), PT Guarantee Credit Indonesia (Jamkrindo) dan PT Asuransi Kredit Indonesia (Askrido). PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia (Persero) bertransformasi menjadi Indonesian Finance Group (IFG) sebagai perusahaan induk asuransi.

2. Hasil Penelitian

a. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = 13,336 + -0,314 X_1 + 0,868 X_2 + e$$

Dari persamaan diatas dapat dijadikan acuan yang dapat diartikan sebagai berikut : Koefisien konstanta bernilai positif yang artinya apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y (Kinerja) akan berubah dengan sendirinya sebesar nilai konstanta yaitu 13,336, Koefisien X_1 (Stress Kerja) bernilai negatif artinya apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y (Kinerja) akan berubah dengan sendirinya sebesar nilai konstanta yaitu -0,314, Koefisien X_2 (Lingkungan Kerja) bernilai positif artinya apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y (Kinerja) akan berubah dengan sendirinya sebesar nilai konstanta yaitu 0,868.

b. Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk mengkonfirmasi suatu hipotesis berdasarkan penelitian yang ada dan termasuk uji-t yang menentukan faktor tersebut. Nilai t yang dihitung untuk tegangan operasi variabel adalah 2,910 s sig 0,008. Hasil analisis sig. 0,008 lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel kepercayaan individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Nilai t yang

dihitung untuk variabel runtime adalah 9,902 bertanda 0,000. Hasil analisis sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya bervariasi secara individual.1 iklan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel Stres Kerja dan lingkungan kerja secara bersama adalah 2,289 dengan sig 0,032. Hasil analisis sig. 0,032 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara individu variable persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

KESIMPULAN

Nilai t hitung untuk tegangan operasi variabel adalah 2,910 dengan nilai 0,008. Hasil analisis sig. 0,008 lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel kepercayaan individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Nilai t hitung untuk variabel fluida adalah 9,902 s sig 0,000. Hasil analisis sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel iklan itu sendiri berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Nilai t hitung untuk variabel persepsi risiko adalah 2,289 s sig 0,032. Hasil analisis sig. 0,032 lebih kecil dari 0,05 artinya variabel persepsi risiko individu berpengaruh signifikan terhadap outcome.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanti Endang, (2001). Stres Kerja di Lingkungan DPRD: Studi Tentang anggota DPRP Di Kota Surabaya, Malang, Dan Kabupaten Jember. Jurnal Masyarakat,
- Handoko T. Hani, 2000, Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Grasindo, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

- Munandar, A. S. 2008. Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Nitisemito., & Alex, S. (2014). Manajemen Personalia. Edisi Revisi. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. (2006). Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Sedarmayanti. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Umar, Husein. 2002. Metode Riset Bisnis. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama