



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Pengaruh Tingkat Stress Terhadap Kinerja Karyawan
Divisi Pemasaran Di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of
Change Bandung

Skripsi

Oleh

Latifah Nuraeni

2012320171

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Pengaruh Tingkat Stress Terhadap Kinerja Karyawan
Divisi Pemasaran Di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of
Change Bandung

Skripsi

Oleh

Latifah Nuraeni

2012320171

Pembimbing

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

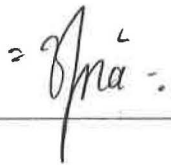
Nama : Latifah Nuraeni
Nomor Pokok : 2012320171
Judul : Pengaruh Tingkat Stress Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Pemasaran
Di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 01 Agustus 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

: 

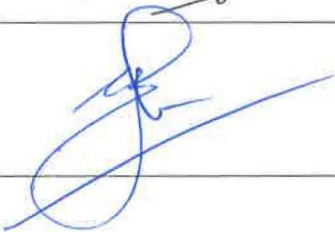
Sekretaris

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si.

: 

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Latifah Nuraeni
NPM : 2012320171
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Tingkat Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 juli 2018



Latifah Nuraeni

ABSTRAK

Nama : Latifah Nuraeni

NPM : 2012320171

Judul : Pengaruh Tingkat Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung

Untuk menghasilkan kinerja karyawan yang baik banyak faktor yang harus di perhatikan salah satunya adalah stress kerja. Stress kerja tentu akan memberikan dampak negatif bagi para karyawan karena semakin tinggi stress kerja yang di alami oleh karyawan akan mengakibatkan penurunannya kinerja karyawan dan akan mengakibatkan tidak tercapainya target perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah stress kerja yang di alami oleh karyawan tinggi atau rendah, untuk mengetahui kinerja karyawan saat ini, bagaimana pengaruh stress kerja itu sendiri terhadap kinerja, dan seberapa besar tingkat pengaruh stress kerja yang terjadi terhadap kinerja karyawan divisi pemasaran di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change.

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change yang terletak di jl. Surya Sumantri, Sukawarna, Sukajadi, kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan divisi pemasaran di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change sebanyak 26 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Uji Regresi Sederhana yang digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh dua variabel, yaitu variabel Stres Kerja dan Kinerja Karyawan yang berskala ordinal.

Data yang diperoleh adalah dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pegawai sebanyak 26 orang. Stress kerja memiliki nilai t sebesar (-0,595), nilai koefisien B -0,183, dan tingkat signifikan sebesar 0,015. Hal ini menandakan bahwa koefisien variabel (X) stress kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (Y) dengan tingkat signifikan 0,015. Artinya semakin tinggi tingkat stress kerja maka semakin rendah kinerja karyawan divisi pemasaran di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kinerja karyawan dapat naik dan turun tergantung faktor penyebabnya, salah satu faktor yang dapat menurunkan kinerja adalah stress kerja. Dengan begitu perusahaan dapat menciptakan hubungan yang lebih baik sehingga karyawan tercipta kerjasama sebagai teamwork, fasilitas yang menunjang, memberikan reward, untuk memberikan motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan sehingga kinerja yang dihasilkan di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung lebih baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan.

Kata kunci : stres kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

Name : Latifah Nuraeni

NPM : 2012320171

Title : Pengaruh Tingkat Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung

To produce a good employee performance many factors that must be considered one of them is job stress. Work stress will certainly give a negative impact for employees because the higher the work stress experienced by employees will result in decreased employee performance and will result in not achieving the target company.

This research aims to determine whether the work stress experienced by high or low employees, to determine the performance of current employee, how the influence of work stress itself on performance, and how much the level of influence of work stress that occurs on the performance of marketing division employees at PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change.

This research was conducted at PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change located at Jl. Surya Sumantri, Sukawarna, Sukajadi, Bandung. Population in this research is employees of marketing division at PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change counted 26 people. The method used in this research is survey method.

Data analysis technique used in this research is Simple Regression Test Analysis which is used to know the presence and absence of the influence of two variables, namely job stress variable and employee performance ordinal scale. The data obtained is from interviews and distributing questionnaires to employees as many as 26 people. Work stress has a t value of (-0.595) , coefficient value $B - 0.183$, and a significant level of 0.015 . This indicates that the coefficient of variable (X) work stress has a negative effect on employee performance (Y) with a significant level of 0.015 . This means that the higher the level of work stress the lower the performance of marketing division employees in PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.

The conclusion of this research is that employee performance can be up and down depending on factor of cause, one of factor that can decrease performance is work stress. That way the company can create a better relationship so that employees create cooperation as teamwork, facilities that support, provide rewards, to provide motivation in improving employee performance so that the performance generated in PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung better and in accordance with the required company.

Keywords: *work stress, employee performance*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin, rasa syukur yang begitu besar penulis panjatkan kepada Allah Subhanawata'ala yang telah memberi rahmat yang begitu luar biasa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "pengaruh tingkat stress kerja terhadap kinerja karyawan divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung". Selama proses pembuatan skripsi ini, penulis didukung oleh orang-orang yang luar biasa. Tanpa orang-orang yang luar biasa ini mungkin penulis belum tentu dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Mulai dari orang tua, adik, teman, sahabat dan dosen yang tak lelah membagikan ilmu yang luar biasa serta orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Dengan itu, atas kesempatan ini penulis dengan penuh kebanggaan ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Allah Subhanawata'ala atas segala rahmat dan kebesarannya yang begitu luar biasa diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Papah dan Mamah yang selalu memberikan yang terbaik untuk penulis, memenuhi semua kebutuhan penulis baik secara materi maupun moril dan selalu mendukung penulis mulai dari awal perkuliahan sampai diakhir perkuliahan ini. Semua dilakukan kedua orang tua penulis agar penulis dapat sukses suatu hari nanti.

3. Adik penulis yang bernama azizah, risky dan ashraf yang selalu membantu penulis dalam memberikan hiburan dikala sedang jenuh dalam proses pembuatan skripsi ini dilakukan.
4. Bapak Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si selaku pembimbing seminar dan skripsi yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Vernand Ferdinan yang bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukannya demi penulis dalam melakukan pengumpulan data di PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.
6. Bapak Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
7. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
8. Bapak Albert M. P. L. Tobing, ST., MAP. selaku sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
9. Bapak Yoke Pribadi K, S.AB., M.Si selaku dosen wali penulis selama mulai awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
10. Seluruh dosen dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang begitu luar biasa dengan sabar telah membimbing, memotivasi dan memberikan ilmunya kepada penulis. Berkat para dosen dosen hebat penulis dapat menjadi seorang mahasiswi yang kuat.

11. Sahabat yang selalu menemani penulis dari kuliah sampai akhir pembuatan skripsi yaitu Asera rumahorbo, isti arifianti, vatrechia simanjuntak, silvia magdaleni, dan indah permatasari, selaku sahabat yang selalu setia menemani dan menghibur penulis dikala sedang jenuh dalam pembuatan proses skripsi, selalu meluangkan waktu untuk jalan jalan dikala sedang jenuh dalam proses perkuliahan dan proses pembuatan skripsi penulis serta kasih dan sayang serta kebaikan yang selalu tercurah yang diberikan kepada penulis.
12. Teman seperjuangan dalam perskripsian isti arifianti dan indah permatasari yang selalu menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini, semoga kita sidang lancar dan skripsi mendapat nilai A.
13. Untuk teman teman angkatan 2012 yang terdiri dari Bisnis, HI dan Publik yang telah meramaikan kehidupan kampus penulis mulai dari maba sampai diakhir perkuliahan ini.
14. Semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu.

Dengan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih sedalam-dalamnya untuk semua pihak yang terkait dalam proses pembuatan skripsi ini. Tanpa dukungan kalian mungkin penulis belum tentu bisa menyelesaikan skripsi ini. Motivasi dan dukungan kalian semua sangatlah berarti, semoga semua pihak yang disebutkan selalu diberkahi oleh Allah subhanawata'ala.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi perusahaan	7
1.4.2 Bagi Penulis	7
1.4.3 Bagi pihak lain	7
BAB II KERANGKA TEORI	8
2.1 Stres kerja	8
2.1.1 Pengertian stres	8
2.1.2 Sumber-sumber Stress Kerja	11
2.1.3 Faktor yang Memengaruhi Tingkat Stres	12
2.1.4 Gejala Stres	15
2.1.5 Hubungan Stress dan Prestasi Kerja	16
2.1.6 Mengelola Stres	18
2.1.7 Peran Organisasi dalam Mengelola Stres	20
2.2 kinerja	22
2.2.1 Pengertian Kinerja	23

2.2.2 Tujuan Kinerja	26
2.2.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	27
2.2.4 Karakteristik Kinerja Karyawan	28
2.2.5 Indikator Kinerja Karyawan	29
2.3 Hubungan stres terhadap kinerja karyawan	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	36
3.3 Model Penelitian	37
3.4 Populasi Penelitian	37
3.5 Operasionalisasi Variabel	39
3.5.1 Variable Independen (X)	39
3.5.2 Variable Dependen (Y).....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.1 Angket/kuesioner	43
3.6.2 Studi dokumentasi	44
3.6.3 Wawancara.....	44
3.6.4 Observasi	45
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.7.1 Analisis Data Kualitatif	46
3.7.2 Analisis Data Kuantitatif	46
3.8 Uji Validitas.....	47
3.9 Uji Reliabilitas	48
3.10 Alat pengolah data	50
3.11 Uji normalitas	50
3.12 Uji Statistik Deskriptif.....	51
3.13 Analisis koefisien diterminasi.....	53
3.14 Uji F.....	54
3.15 Uji Hipotesis	55

BAB IV OBJEK PENELITIAN	57
4.1 Sejarah perusahaan	57
4.2 Visi dan misi	58
4.2.1 Visi Perusahaan	58
4.2.2 Misi Perusahaan	59
4.3 Produk.....	59
4.3.1 iPRIME.....	59
4.3.2 iPLAN.....	65
4.3.3 iPLAN Syariah.....	70
4.3.4 GEMILANG	73
4.3.5 GENERALI FLEXI OPTIMA.....	77
4.3.6 WE FLEXI PRO	79
4.4 Struktur organisasi perusahaan	82
4.5 Kebijakan perusahaan.....	83
4.6 Fasilitas perusahaan.....	83
4.7 Lokasi penelitian	84
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
5.1 Kondisi tingkat stres kerja pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.	91
5.1.1 Analisis Kualitatif	92
5.1.2 Analisis Kuantitatif	102
5.2 Tingkat kinerja karyawan pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.	113
5.3 Pengaruh tingkat stres kerja terhadap karyawan pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Genarali Spirit Of Change Bandung.	119
5.3.1 UJI NORMALITAS	119
5.3.2 UJI HETEROKEDASTISITAS	120
5.3.3 UJI F (ANOVA).....	122
5.3.4 UJI T (UJI REGRESI SEDERHANA).....	123

5.4 Tingkat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.....	125
BAB VI PENUTUP.....	127
5.5 Kesimpulan.....	127
5.6 Saran.....	129
5.6.1 Bagi Praktisi :.....	129
5.6.2 Bagi Peneliti :.....	129
5.6.3 Bagi Perusahaan:.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Pengukuran kinerja.....	41
Tabel 3.2 Penilaian Skor Pernyataan	43
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Skor Tanggapan Responden	53
Tabel 4.1 Pemberlakuan Lien Clause	74
Tabel 4.2 Paket I (Premi RP 100,000,-/bulan)	74
Tabel 4.3 Paket II (Premi RP 150,000,-/bulan)	75
Tabel 4.4 Paket III (Premi RP 200,000,-/bulan).....	75
Tabel 4.5 Paket IV (Premi RP 250,000,-/bulan)	75
Tabel 4. 6 Pilihan Investasi Yang Menarik	76
Tabel 4.7 Pilihan Dana Investasi	81
Tabel 5.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	93
Tabel 5.2 TOTAL_SK * Jenis Kelamin Crosstabulation	94
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Usia	96
Tabel 5.4 TOTAL_SK * Usia Crosstabulation	98
Tabel 5.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	99
Tabel 5. 6 TOTAL_SK * Pendidikan Akhir Crosstabulation	100
Tabel 5.7 Responden Berdasarkan Jabatan	102
Tabel 5.8 Hasil uji validitas.....	103
Tabel 5. 9 Rotated Component Matrix ^a	104
Tabel 5.10 Hasil uji reabilitas variable X (stress kerja).....	106
Tabel 5.11 Item-Total Statistics.....	106

Tabel 5.12 Hasil uji reabilitas variable Y(kinerja karyawan)	107
Tabel 5.13 Item-Total Statistics.....	107
Tabel 5.14 Rentang Nilai Mean Pelatihan dan stress kerja.....	108
Tabel 5.15 Beban kerja	109
Tabel 5.16 Konflik peran	109
Tabel 5.17 Ketidak jelasan tugas.....	110
Tabel 5.18 Wewenang yang tidak seimbang.....	110
Tabel 5.19 Lingkungan kerja yang buruk	111
Tabel 5.20 Rekan kerja yang tidak menyenangkan	111
Tabel 5.21 Frekuensi stress kerja.....	112
Tabel 5.22 Rentang Nilai Mean Pelatihan dan Kinerja Pegawai	114
Tabel 5.23 Kuantitas kerja	114
Tabel 5.24 Kualitas kerja	115
Tabel 5.25 Ketepatan waktu.....	115
Tabel 5.26 Efektivitas	116
Tabel 5.27 Kemandirian.....	117
Tabel 5.28 Komitmen kerja.....	117
Tabel 5.29 Frekuensi kinerja karyawan	118
Tabel 5.30 Hasil uji normalitas	120
Tabel 5.31 Hasil uji heteroskedastisitas	121
Tabel 5.32 Hasil uji F.....	122
Tabel 5.33 Hasil uji statistik T	123
Tabel 5.34 Hasil uji koefisien diterminasi	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sumber-sumber Stress Kerja	12
Gambar 2. 2 Hubungan antar-variabel stress kerja.....	13
Gambar 2. 3 Hubungan stres dengan Prestasi Kerja.....	17
Gambar 2. 4 Hubungan Stres dengan Prestasi Kerja.	17
Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Pertanggungans Usia 1 Sampai Tahun	61
Gambar 4. 2 Loyalty Bonus: 50% dari Premi Dasar Tahunan	62
Gambar 4. 3 Healthy Living Bonus: 150% dari Premi Dasar Tahunan.....	63
Gambar 4. 4 Asuransi Tambahan/Rider	63
Gambar 4. 5 Fasilitas Investasi Auto Risk Management System (ARMS)	64
Gambar 4. 6 Pilihan Jenis Dana Investasi yang Menarik	65
Gambar 4. 7 Pedoman Pengajuan Asuransi	66
Gambar 4. 8 Manfaat iPLAN	67
Gambar 4. 9 Bonus 85.....	67
Gambar 4. 10 ARMS	68
Gambar 4. 11 Berbagai Pilihan Asuransi Tambahan.....	69
Gambar 4. 12 Wakaf Manfaat Hidup dan Wakaf Wasiat	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

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 biasanya disebut stres.

Menurut Widyantoro (2001) stress merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Kondisi-kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun dari lingkungan yang ada di luar. Kondisi lingkungan akan memberikan dampak yang berbeda kepada karyawan, sehingga suatu kondisi yang membuat stress seorang karyawan belum tentu akan dapat membuat stress karyawan lainnya. Konflik yang terjadi diantara sesama karyawan mungkin akan menimbulkan stress pada salah seorang karyawan, sedang yang lainnya tidak mengalaminya. Tekanan atasan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan mungkin menimbulkan stress bagi seorang karyawan, namun merupakan tantangan bagi karyawan lainnya. Dari contoh-contoh tersebut dapat dilihat bahwa kondisi yang sama belum tentu diterima sama oleh masing-masing individu, tergantung pada keadaan individu yang bersangkutan, lingkungan dan faktor-faktor lainnya.

Menurut Davis & Newstrom (1993:482) stress adalah suatu istilah umum yang diartikan sebagai suatu tekanan didalam hidup seseorang, stress terjadi hampir di semua jenis pekerjaan. Ketika tekanan didalam pekerjaan mulai meningkat, hal tersebut dapat merubah kondisi emosional seseorang, pola pemikiran dan kondisi fisik. Ketika stres berkembang menjadi lebih besar, timbul gejala-gejala stress yang dapat mengganggu kinerja dan kesehatan bahkan mengancam kemampuan seorang pegawai untuk mengatasi kondisi yang terjadi dilingkungkannya. Gejala-gejala yang biasanya muncul pada stress adalah tingkat kekuatiran yang terlalu tinggi, ketidakmampuan untuk bersantai, mulai terpengaruh dengan alkohol dan narkoba, gangguan pada tidur, sikap yang tidak kooperatif, emosi yang tidak stabil dan perasaan tidak mampu serta gugup dan tertekan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan atau merupakan suatu hasil kerja atau karya yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan untuk membantu dalam mencapai dan mewujudkan tujuan organisasi. Pada dasarnya kinerja dari seseorang merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda.

Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperolehnya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja mulai dari kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Unit Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi seharusnya berperan untuk menganalisis dan membantu memperbaiki masalah-masalah dalam bidang-bidang tersebut. Apa yang sesungguhnya menjadi peranan Unit Sumber

Daya Manusia dalam suatu organisasi, seharusnya tergantung pada apa yang diharapkan manajemen tingkat atas. Seperti fungsi manajemen yang lainnya, kegiatan manajemen Sumber Daya Manusia harus dievaluasi dan direkayasa sedemikian sehingga mereka dapat memberikan kontribusi kepada organisasi melalui individu kinerjanya. Saat ini perawat merupakan salah satu profesi yang rentan mengalami stress kerja, hal ini sejalan dengan tuntutan pekerjaannya yang semakin kompleks.

Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja.

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia adalah bagian dari Generali Group- sebuah perusahaan yang didirikan pada tahun 1831, di Trieste, Italia. Generali Group merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Eropa dan sudah dipercaya sebagai penyedia jasa asuransi yang terkemuka.

Semua karyawan pada PT Asuransi Jiwa Generali tentunya dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk fokus pada visi perusahaan sementara disisi lain mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Ada tiga target perusahaan yang harus dicapai oleh masing-masing karyawan divisi pemasaran yaitu: 1. MDRT dengan target pencapaian Rp560.000.000,- pertahun, 2. COT dengan target pencapaian Rp1.660.000.000,- pertahun, dan 3. TOT dengan target pencapaian Rp3.320.000.000,- pertahun. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Oleh sebab itu penting bagi perusahaan PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres.

PT asuransi jiwa generali spirit of change bandung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang terus berusaha meningkatkan kinerja karyawan agar kinerja yang diberikan kepada nasabah maksimal untuk menunjang keberhasilan kualitas jasa dan kualitas performa yang menarik dan menguntungkan. SOC Bandung merupakan salah satu perusahaan asuransi di kota Bandung yang menerapkan sistem investasi jangka panjang dengan memiliki banyak jumlah nasabah. Sehingga karyawan asuransi harus memiliki kinerja yang baik dan profesional agar dapat membantu perusahaan mendapat kepercayaan dari nasabah agar tujuan perusahaan dapat terwujud.

Sehingga kinerja perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kemampuan menghadapi persaingan, serta banyak faktor yang dapat menjadi beban kerja, konflik peran, ketidakjelasan tugas, wewenang yang tidak seimbang, lingkungan kerja yang buruk, atasan yang tidak menyenangkan, rekan kerja yang tidak menyenangkan, hal ini memungkinkan sebagian karyawan akan mengalami stress yang dapat membangkitkan rasa tanggung jawab maupun sebaliknya. Menurut salah satu karyawan perusahaan pernah mengalami stress kerja karena tuntutan tugas yang banyak harus terselesaikan dalam waktu tertentu dan masih butuh waktu beradaptasi pada pekerjaan hal ini berdampak pada psikologis dan keprilakuan seperti perasaan ketidaktenangan dan ketegangan emosional semakin meningkat, gangguan pola tidur (insomnia), Ketidakmampuan untuk melaksanakan kegiatan rutin sehari-hari.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sebagai variabel mediasi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis uji regresi tujuannya untuk mengetahui pengaruh yang terjadi dari kedua variabel yang di teliti khususnya untuk departemen pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali. Hal inilah yang melatar belakangi dan mendorong penulis mengangkat permasalahan ini melalui judul, **“Pengaruh Tingkat Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung”**.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat ditarik identifikasi masalah seperti berikut yaitu:

1. Bagaimana tingkat stres kerja divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung?
2. Bagaimana kondisi kinerja karyawan divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung?
3. Apakah ada pengaruh antara stres kerja dan kinerja karyawan divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung?
4. Bagaimana tingkat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik identifikasi masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur seberapa besar kondisi tingkat stres kerja pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.
2. Untuk mengukur seberapa besar kondisi kinerja pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh antara tingkat stres kerja terhadap karyawan pada divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.

4. Untuk menganalisis tingkat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi pemasaran PT Asuransi Jiwa Generali Spirit Of Change Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Bagi perusahaan

- Memberikan masukan kepada perusahaan mengenai seberapa besar tingkat stres kerja pada karyawan sehingga perusahaan dapat memberikan program yang lebih baik agar dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang baik terutama karyawan divisi pemasaran yang berkualitas.

1.4.2 Bagi Penulis

- Dapat memahami bagaimana pengaruh tingkat stres kerja yang terjadi karena tuntutan kerja dan faktor lain diperusahaan.
- Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menganalisa mengenai dampak yang terjadi terhadap kerja pegawai diperusahaan.

1.4.3 Bagi pihak lain

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih lagi mengenai pengaruh tingkat stres kerja terhadap kinerja pegawai.
- Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak lain.