

SKRIPSI
PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
INTERNATIONAL TOTAL SERVICE & LOGISTICS
DI INDONESIA



DIAJUKAN OLEH:
NAMA: CHRISTIAN SAHAT PARASIAN
NIM: 115160491

SKRIPSI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

2021

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
INTERNATIONAL TOTAL SERVICE & LOGISTICS
DI INDONESIA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: CHRISTIAN SAHAT PARASIAN

NIM: 115160491

**SKRIPSI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT



FR.FE-4.7-RO

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : CHRISTIAN SAHAT PARASIAN
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160491
Program Studi : SI MANAJEMEN
Alamat :
Telp.
HP.

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 12 Juli 2021



Christian Sahat Parasian

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : CHRISTIAN SAHAT PARASIAN
N. P. M. : 115160491
PROGRAM/JURUSAN : S-1/ MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. INTERNATIONAL TOTAL SERVICE &
LOGISTICS DI INDONESIA

Jakarta, 2021

Pembimbing,



(Dr. I Gede Adiputra, MM)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : CHRISTIAN SAHAT PARASIAN
N. P. M. : 115160491
PROGRAM/JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. INTERNATIONAL TOTAL SERVICE &
LOGISTICS DI INDONESIA

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Kompherensif tanggal 26 Juli 2021 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. KENI, SE., MM
2. Anggota Penguji 1 : - Dr. Drs. I GEDE ADIPUTRA, MM
Anggota Penguji 2 : - Drs. M. TONY NAWAWI, MM

Jakarta, 28 Juli 2021

Pembimbing,



(Dr. I Gede Adiputra, MM)

ABSTRACT

- (A) CHRISTIAN SAHAT PARASIAN (115160491)
- (B) EFFECT OF JOB STRESS AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. INTERNATIONAL TOTAL SERVICE & LOGISTICS IN INDONESIA
- (C) xvi + 89 pages, 2021, 20 tables, 13 pictures, 5 attachments.
- (D) HUMAN RESOURCES MANAGEMENT
- (E) ***Abstract:*** *This study aims to determine the effect of job stress and job satisfaction on employee performance at PT. International Total Service & Logistics. The International Total Service & Logistics company is a shipping agency company engaged in logistics. Collecting data in this study by distributing questionnaires to 80 respondents (through Google Form media). This study uses a non-probability sampling approach with a saturated sampling technique. The data analysis technique used is descriptive analysis, classical assumption test, coefficient of determination, path analysis test, hypothesis testing which is processed using IBM SPSS version 26 software. In this study, the results showed that work stress had no significant effect on performance. employees, and job satisfaction have a significant effect on employee performance.*
- Keywords:*** *Job Stress, Job Satisfaction, Employee Performance*
- (F) 76 references (1957 – 2018)
- (G) Dr. I Gede Adiputra, MM

ABSTRAK

- (A) CHRISTIAN SAHAT PARASIAN (115160491)
- (B) PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INTERNATIONAL TOTAL SERVICE & LOGISTICS DI INDONESIA
- (C) xvi + 89 halaman, 2021, 20 tabel, 13 gambar, 5 lampiran.
- (D) SUMBER DAYA MANUSIA
- (E) **Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. International Total Service & Logistics. Perusahaan International Total Service & Logistics merupakan perusahaan agensi pelayaran yang bergerak dibidang logistik. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap 80 responden melalui media Google Form. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *non-probability sampling* dengan teknik *sampling* jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji analisis jalur, uji hipotesis yang diolah menggunakan *software* IBM SPSS versi 26. Pada penelitian ini, didapat hasil yang menunjukkan bahwa stres kerja tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
- Kata Kunci:** Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan
- (F) Daftar Acuan 76 (1957 – 2020)
- (G) Dr. I Gede Adiputra, MM

HALAMAN MOTTO

I know people who graduated college at 21 and didn't get a salary job until they were 27. I know people who graduated at 25 and already had a salary job. I know people who have children and are single. I know people who are married and had to wait 8-10 years to be parents. I know people who are in a relationship and love someone else. I know people who love each other and aren't together. There are people waiting to love and be loved. My point is, everything in life happens according to our time, our clock. You may look at your friends and some may seem to be ahead or behind you, but they're not. They're living according to the pace of their clock, so be patient. You're not falling behind, it's just not your time.

– Julissa Loaiza

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk kepada:

Kedua Orang Tua saya yang tercinta, Keluarga,

Teman, Sahabat,

dan orang – orang terkasih.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat yang diberikan-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat demi mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis hingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. I Gede Adiputra, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah mengantarkan dan mengupayakan waktu, tenaga dan pikiran bagi saya selaku mahasiswa bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tepat waktu.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Kepala Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
5. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas

Tarumanagara yang telah berkenan membagikan ilmunya selama masa perkuliahan.

7. Orang tua tercinta, kakak-kakak saya Lauril Frelia dan Donny Mauritz Hasiholan serta keluarga yang selalu memberikan doa dan motivasi bagi penulis, baik secara moril maupun materil.
8. Sahabat-sahabat yang selalu setia menemani disaat sulit dan senang Matthias Carroll Juliano, Fairuza Napis, Muhammad Bayu Wijaya, Febrianto Lie, Wahyu Syaefullah, Hartono Jesse Steven, Nuarezha Ananta, Guruh Adhiguno yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman – teman yang mengisi keluh kesah kegiatan selama perkuliahan Leo Apriyanto, Ronaldo, Felix, Hazel Gunawan, Geraldi Tjahjadi
10. Pihak – pihak lain yang juga telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dari segi tata bahasa, segi penyusunan dan isi, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Maka dari itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat membantu bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Jakarta,

Christian Sahat Parasian

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah	8
3. Batasan masalah	8
4. Rumusan masalah.....	8
B. Tujuan dan Manfaat	9
1. Tujuan	9
2. Manfaat	9
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
A. Gambaran Umum Teori	10
1. <i>Conervation of Resources (COR) Theory</i>	10
2. <i>Path Goal Theory</i>	10

3. Teori Dua Faktor	11
B. Definisi Konseptual Variabel.....	11
1. Stres Kerja.....	11
2. Kepuasan Kerja	12
3. Kinerja Karyawan	13
C. Kaitan antara Variabel-Variabel	13
1. Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	13
2. Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	14
D. Penelitian yang Relevan.....	15
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	23
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel	25
C. Operasional Variabel dan Instrumen	26
1. Stres Kerja.....	27
2. Kepuasan Kerja	28
3. Kinerja Karyawan	31
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Realibilitas	34
E. Analisis Data.....	35
1. Perubahan Data Ordinal menjadi Interval.....	35
2. Analisis Deskriptif	35
3. Analisis Jalur	36
4. Uji Asumsi Klasik	37
5. Koefisien Determinasi.....	38
6. Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Subyek Penelitian	39

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	39
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Dalam Bekerja.....	40
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kerja.....	41
B. Deskripsi Objek Penelitian	42
1. Tanggapan Responden Pada Variabel Stres Kerja.....	43
2. Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Kerja	44
3. Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja Karyawan	46
C. Hasil Analisis Data	47
1. Uji Validitas	47
2. Hasil Analisis Realibilitas	50
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
5. Uji Analisis Jalur.....	53
6. Uji Hipotesis.....	55
D. Pembahasan	56
1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	58
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	59
BAB V	60
PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Likert pada Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja	27
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Independen – Stres Kerja.....	27
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Independen – Kepuasan Kerja.....	28
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Dependen – Kinerja Karyawan.....	31
Tabel 3. 5 Interpretasi skor	36
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Pada Variabel Stres Kerja	43
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Kerja.....	44
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja Karyawan.....	46
Tabel 4. 4 Hasil Olahan Data Uji Validitas	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Alpha Cronbach's</i>	50
Tabel 4. 6 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	51
Tabel 4. 7 Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser.....	51
Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4. 9 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	52
Tabel 4. 10 Koefisien Jalur Variabel Independen terhadap Kinerja Karyawan	53
Tabel 4. 11 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	55
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Port Info (Coal) PT. International Total Service & Logistics di Indonesia (Sumber: https://itlid.com/portinfo-coal)	2
Gambar 1. 2 Port Info (Non-Coal) PT. International Total Service & Logistics di Indonesia (Sumber: https://itlid.com/portinfo-non-coal).....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3. 1 Garis Kontinum.....	36
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	40
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Dalam Bekerja	41
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kerja	42
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Stres Kerja.....	44
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Kepuasan Kerja	45
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Kinerja Karyawan	47
Gambar 4. 9 Diagram Jalur.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	69
Lampiran 2: Hasil Responden.....	73
Lampiran 3. Hasil statistic deskriptif	79
Lampiran 4. Uji Validitas dan Realibilitas	82
Lampiran 5. Hasil Uji	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Indonesia dikenal sebagai negara Kepulauan, yang berarti Indonesia merupakan negara yang terdiri dari pulau-pulau. Pemerintah Indonesia memiliki perhatian yang khusus terhadap dunia pelayaran, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo juga memberikan gagasan tentang “tol laut”, dengan ini menandakan pelayaran menjadi salah satu transportasi penting di Indonesia yang dikenal sebagai negara Kepulauan.

Perusahaan pelayaran identik dengan bisnis logistik yang memberikan jasa pelayaran berupa perdagangan dan pengiriman barang yang dikirim antarpulau maupun antarnegara dalam bentuk impor dan ekspor.

PT International Total Service & Logistics (ITL) didirikan pada tahun 2006 sebagai anak perusahaan dari perusahaan induk PT Jaya Samudra Karunia Shipping, sebagai salah satu keanggotaan dari INSA (Asosiasi Pemilik Kapal Nasional Indonesia) dan perusahaan pelayaran yang memperoleh sertifikasi ISO 9001: 2008 pada tahun 2010. PT International Total Service & Logistics didirikan untuk melayani meningkatnya permintaan layanan pengiriman dan transportasi di Indonesia dengan menyediakan layanan utama seperti *shipping agency*, *cargo brocking* dan *forwarding*.

PT International Total Service & Logistics diakui secara internasional sebagai solusi yang andal dan berpengalaman untuk kebutuhan pengiriman dan logistik di Indonesia. Hanya dalam satu tahun berdiri PT International Total Service & Logistics mulai memperluas jaringannya ke Asia Tenggara, terhitung sejak 2006 hingga saat ini, PT International Total Service & Logistics telah mengelola lebih dari 5000 kapal ke dan dari Korea, Cina, Taiwan, Hongkong, India, Malaysia, Filipina, Thailand, Eropa dan lain-lain.

PT International Total Service & Logistics di Indonesia yang berkantor pusat di ITL JAKARTA – INDONESIA, Menara Standard Chartered, 31st Floor, Jl. Prof. Dr. Satrio No.164, Jakarta Selatan 12930 - Indonesia dibagi menjadi dua bagian kantor cabang dan pelabuhan yang tersebar di Indonesia sesuai dengan *shipment* atau muatan, yaitu *port* khusus *Coal* dan *Non-Coal*. PT International Total Service & Logistics memiliki kantor cabang dan kerja sama dengan perusahaan pengelola dermaga atau *port* yang tersebar diseluruh pulau pulau besar di Indonesia, hingga kantor cabang yang tersedia di negara Asia termasuk Shanghai-China, Malaysia, Singapore, dan Thailand. Bahkan hingga saat ini, PT International Total Service & Logistics memiliki akses hingga ke benua Eropa yang berkantor cabang di Netherland.



Gambar 1. 1Port Info (Coal) PT. International Total Service & Logistics di Indonesia (Sumber: <https://itlid.com/portinfo-coal>)



Gambar 1. 2 Port Info (Non-Coal) PT. International Total Service & Logistics di Indonesia (Sumber: <https://itlid.com/portinfo-non-coal>)

Salah satu contoh kantor cabang PT International Total Service & Logistics yang berfokus dengan dermaga muatan *Non-Coal* di Banten yang beroperasi di ITL CIGADING – Indonesia (*Branch Office*), Jl. Gunung Cermai (Komplek Damkar) Blok G, No.3, Unit C 101, Kotabumi Purwakarta, Cilegon 42434.

Kemajuan dari perekonomian dunia yang memasuki era globalisasi semakin menunjukkan titik terang. Adanya Kerjasama dalam pemenuhan kebutuhan setiap negara dan pulau menunjukkan bahwa kebergantungan setiap negara dengan negara, pulau dengan pulau lain. Dengan begitu, perusahaan pelayaran dapat mengambil andil sebagai perusahaan yang bergerak sebagai transportasi umum/ penumpang komersial, pengangkutan dan pengiriman barang.

Dalam memenuhi bidang logistik, pada saat ini pelayaran laut masih banyak diminati dikarenakan tarif yang lebih murah daripada penerbangan udara. International Maritime Organization (IMO) yang merupakan *agency* dari United Nations mengemukakan bahwa, pelayaran laut telah menjadi darah kehidupan ekonomi dunia, dengan bukti bahwa bisnis pengiriman barang di dunia 90 persen dilakukan oleh perusahaan pelayaran laut (IMO, 2012).

Persaingan di dunia bisnis terkadang menjadi semakin sengit. Perubahan lingkungan yang menjadi penyebab utama persaingan bisnis semakin sulit diprediksi. Singkatnya, perusahaan yang tidak bisa bersaing akan tersingkir. Perusahaan yang tidak dapat bertahan dalam persaingan adalah perusahaan yang tidak dapat berdiri dalam organisasi kompetitif yang akan terus eksis di era globalisasi. Tantangan lain yang harus dihadapi adalah bagaimana mengembangkan dan mempertahankan bisnis. Dalam era kompetisi bisnis saat ini, PT International Total Service & Logistics yang berada ditengah perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang logistik, dapat bertahan dalam menunjukkan eksistensinya sebagai *agency* perusahaan pelayaran Logistics,

hal tersebut dikarenakan PT International Total Service & Logistics memiliki potensi strategi inovasi dan strategi bisnis yang lebih.

Perusahaan memiliki aset penting yang harus diperhatikan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Aset ini akan berperan dalam membantu memenuhi tantangan kompetitif. Menurut Shafiq dan Hamza (2017) aset utama dalam perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor penggerak kegiatan di dalam perusahaan (Mahartika, 2019). Sumber daya manusia dalam perusahaan adalah penentu berhasil atau tidak suatu perusahaan guna menjawab tantangan dimasa yang akan datang.

Tanpa adanya sumber daya manusia, organisasi tidak dapat mewujudkan eksistensinya. Sumber daya manusia yang mampu berkontribusi kepada perusahaan adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kualitas agar mampu bertahan dalam persaingan (Lingga,2019). Hal serupa juga diungkapkan oleh Malik (2019) bahwa sumber daya manusia yang memiliki komitmen dan tanggung jawab yang dapat meningkatkan kinerjanya. Dapat dilihat dari kedua pernyataan ini sumber daya manusia yang mampu berkontribusi terhadap perusahaannya memiliki peran penting untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan.

Begitu pentingnya sumber daya manusia untuk mendukung kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuan, maka permasalahan terkait dengan sumber daya manusia harus mendapatkan prioritas untuk diselesaikan sehingga mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2013:38) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Sumber daya manusia adalah aset yang terpenting yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan, karena kemajuan suatu perusahaan bergantung kepada sumber manusianya. Namun, tidak sedikit perusahaan menuntut sumber daya manusianya untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya. Tanpa disadari, hal ini dapat membuat stres karyawan terjadi, dan mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan tersebut. Stres adalah sebuah istilah

secara umum yang dapat diartikan sebagai tekanan hidup yang dirasakan terlalu sulit bagi seseorang. Stres akan terjadi bila individu tidak mampu memahami keterbatasannya terhadap suatu hal.

Stres didefinisi oleh Robbins dan Judge (2015:582) sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu berkonfrontasi dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan keinginannya dan dimana luaran dipersepsikan sebagai suatu hal yang penting dan tidak pasti. Secara garis besar, apabila tingkat stres terlalu tinggi, maka dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan. Robbins and Judge (2008:377) menjelaskan juga bahwa salah satu dampak stres secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Stres kerja dan kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja dapat mempengaruhi peningkatan atau penurunan kinerja karyawan, tergantung dari bagaimana respon karyawan terhadapnya. Pada saat tertentu, stres kerja diperlukan untuk mendorong karyawan agar bekerja lebih keras, namun stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan. Di sisi lain, kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya dapat memberikan hasil dan tujuan kinerja karyawan yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini perlu diperhatikan perusahaan, karena dengan rendahnya tingkat stres kerja dan tingginya kepuasan kerja karyawan dalam bekerja maka hasil kinerja karyawan yang tinggi akan tercipta sehingga dapat memenuhi kebutuhan perusahaan yang telah ditetapkan.

Peneliti terdahulu membuktikan adanya pengaruh dan hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian Steven dan Prasetyo (2020) membuktikan stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara. Hal tersebut didukung dari hasil penelitian bahwa stres kerja karyawan pada perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara terbelang dalam kategori rendah. Hasil kepuasan kerja karyawan perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara menunjukkan hasil yang tergolong

dalam klasifikasi sangat tinggi. Hal ini dikarenakan perusahaan telah memenuhi hak dan kebutuhan karyawan sesuai dengan kebutuhan karyawan itu sendiri dan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah. Stres kerja dan kepuasan kerja karyawan perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hanim (2016) menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja pada PT Dok dan Perkapalan Surabaya, Stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Dok dan Perkapalan Surabaya, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Dok dan Perkapalan Surabaya, dan kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Dok dan Perkapalan Surabaya. Sedangkan Kusuma dkk. (2015) menyebutkan bahwa stres kerja pengaruh tak langsung secara tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Ostroff (1992) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah bentuk dari sikap karyawan pada pekerjaan secara langsung mengikat kebutuhan individu sehingga semakin tinggi kepuasan kerja mampu meningkatkan keefektifitasan organisasi. Selain itu, McNamara (1999) juga menyatakan bahwa kinerja merupakan salah satu hasil dari kepuasan kerja. Ma *et al.* (2012) juga menyatakan bahwa kinerja merupakan salah satu outcome dari kepuasan kerja. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan itu sendiri.

Sedangkan, didukung oleh penelitian Pincherle (1972) stres kerja bersifat mengganggu kinerja dan semakin tinggi stres kerja maka semakin tinggi pula tingkat gangguan pada kinerja. Selain itu, Shahu dan Gole (2008:237) juga menyatakan bahwa stres merupakan kondisi mental dan fisik yang terjadi oleh gangguan-gangguan yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja, efektivitas, kesehatan karyawan, dan kualitas kerja. Hal ini akan berdampak terhadap penurunan kinerja seorang karyawan. Pendapat tersebut secara jelas menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antar stres kerja dan kinerja dimana ketika stres kerja tinggi maka kinerja semakin rendah.

Senova dan Antosova (2014) berpendapat bahwa stres kerja karyawan yang berlebihan harus dihindari karena dapat berujung kinerja karyawan yang rendah dan hilangnya reputasi perusahaan. Sedangkan, penelitian Akgunduz (2015) berpendapat bahwa stres peran yang berlebihan dan harga diri secara positif terkait dengan kinerja pekerjaan pada tenaga kerja wanita di bisnis hotel. Dengan adanya penelitian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa, agar suatu tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat tercapai, perusahaan harus lebih memerhatikan tuntutan yang diberikan kepada karyawan untuk menghindari penurunan kinerja karyawan. Kesimpulan ini dapat didukung pula oleh pernyataan Hanafi *et al.* (2018) bahwa karyawan yang merasa tertekan akibat dari stres pekerjaan dapat berpengaruh positif terhadap kinerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh Farooqui dan Nagendra (2014) bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan faktor utama terhadap kinerja pekerjaan dan ketidakpuasan dengan pekerjaan mereka, akan menyebabkan kerugian besar bagi organisasi.

Persaingan dunia bisnis khususnya perusahaan logistik semakin ketat, hal tersebut didukung oleh meningkatnya permintaan dan kebutuhan manusia itu sendiri. Kinerja karyawan pada PT International Total Service & Logistics menjadi perhatian khusus yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan untuk menghadapi tantangan perusahaan dan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Maka dari itu, pentingnya tugas perusahaan untuk selalu memerhatikan dalam pemberian beban kerja yang dapat mempengaruhi stres karyawan dan memerhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut yang dapat menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal yang diharapkan oleh perusahaan. Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu yang telah dibahas, maka dari itu tujuan dari penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. International Total Service & Logistics di Indonesia”**.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

- a. Stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan
- b. Stres kerja yang rendah memberikan kepuasan kerja bagi karyawan
- c. Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan
- d. Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

3. Batasan masalah

Berdasarkan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dalam melakukan penelitian maka penulis membutuhkan batasan-batasan masalah, sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik, efisien dan efektif. Berikut Batasan masalah:

- a. Pada penelitian ini penulis menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan PT International Total Service & Logistics diseluruh Indonesia.
- b. Subjek penelitian yang diteliti merupakan karyawan PT International Total Service & Logistics yang tersebar diseluruh Indonesia. Hal ini dikarenakan sedikitnya karyawan di setiap kantor cabang yang ada diseluruh Indonesia.
- c. Variabel independen yang akan diteliti pada penelitian ini adalah stres kerja dan kepuasan kerja dan menggunakan variabel dependent kinerja karyawan.

4. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat ditemukan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Adapun beberapa tujuan dalam dilakukannya penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT International Total Service & Logistics.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT International Total Service & Logistics.

2. Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis:

Penelitian ini berguna sebagai syarat penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Tarumanagara. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan, serta pengalaman yang berharga untuk penulis agar dapat mempersiapkan diri dengan kenyataan di dunia pekerjaan.

- b. Bagi Perusahaan:

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan terhadap PT International Total Service & Logistics untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas

- c. Bagi Akademisi:

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam menunjang penelitian yang lebih lanjut dan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan dibidang sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan maupun organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Akgunduz, Yilmaz. (2015). The influence of self-esteem and role stress on job performance in hotel businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 27. DOI:[10.1108/IJCHM-09-2013-0421](https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2013-0421).
- Amstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Human Resource Management Practice*. United Kingdom: Library of Congress Cataloging.
- Annisa, N. N., Setyawan, D., Setyawan, A. A., & Susila, I. S. (2017). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Chung, W., Talluri, S., & Kovács, G. (2018). Investigating the effects of lead-time uncertainties and safety stocks on logistical performance in a border-crossing JIT supply chain. *Computers & Industrial Engineering*, 118, 440-450.
- Coşkuner, S. (2016). Understanding Factors Affecting Financial Satisfaction: The Influence of Financial Behavior, Financial Knowledge and Demographics. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research* 2(5): 2454-1362.
- Daniel, C.O. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *The International Journal of Business and Management*, 6(2), 375-382.
- De Jonge, J., & Dormann, C. (2003). The DISC model: Demand-induced strain compensation mechanisms in job stress. In *Occupational stress in the service professions*, 57-88.
- Dew, J., Xiao, J.J. 2011. The Financial Management Behavior Scale: Development and Validation. *Journal of Financial Counseling and Planning Volume 22*: 43-59.
- Fajriyah, N. (2019). *ISLAM WORK ETHICS, STRES, KEPUASAN, DAN KINERJA KARYAWAN: SEBUAH PERSPEKTIF* (Doctoral dissertation, University Of Muhammadiyah Malang).
- Farooqui, M., & Nagendra, D. (2014). The Impact of Person organization Fit on Job Satisfaction and Performance of the Employees. *Procedia Economics and Finance*, (11)14, 122-129. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00182-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00182-8).
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Georgopoulos, B. S., Mahoney, G. M., & Jones, N. W., Jr. (1957). A path-goal approach to productivity. *Journal of Applied Psychology*, 41(6), 345–353. <https://doi.org/10.1037/h0048473>.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2013). *Organizational Behavior Managing People and Organizations*. South-Western: Michael Schenk.
- Hanafi, A., Zunaidah, & Ulfa, M. (2018). The Effect of Job Stress Toward Employee Performance Through Job Satisfaction of PT Muara Alam Sejahtera Employees. *International Journal of Scientific and Research Publications*, (8)8, 1-5. DOI: <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.8.8.2018.p8002>.
- Handoko, T Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Hasibuan S. P. Malayu (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- _____. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work (2nd ed.)*. New York John Wiley.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. Plenum Press. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-0115-6>.
- _____, & Shirom, A. (1993). Stress and burnout in the workplace: Conservation of resources. In T. Golombiewski (Eds.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 41–61). New York: Marcel Dekker.
- Hotiana, Nila, and Febriansyah Febriansyah. "Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, 2018, pp. 27-36, doi:[10.36226/jrmb.v3i1.84](https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i1.84).
- IMO. (2020) *IMO AND THE ENVIRONMENT*. (Retrieved March 5, 2021, from International Maritime Organization: <https://wwwcdn.imo.org/localresources/en/OurWork/Environment/Documents/IMO%20and%20the%20Environment%202011.pdf>)

- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Israel, A. N. (2018). Chief executive officer leadership role and small and medium enterprises performance in Southwest Nigeria. *IJAME*, 5(5), 40-49.
- Kazmi, R., Amjad, S., & Khan, D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance. A case study of medical house officers of district Abbottabad. *Journal of Ayub Medical College Abbottabad*, 20(3), 135-139.
- Khuzaeni, Khuzaeni. (2013). The Influence of Work Culture, Work Stress to the Job Satisfaction and Employees Performance in the State Treasury Service Office in Jakarta, Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*. 9. 49-54. DOI:[10.9790/487X-0924954](https://doi.org/10.9790/487X-0924954).
- Kossek, E. E., & Lautsch, B. A. (2018). Work life flexibility for whom? Occupational status and work life inequality in upper, middle, and lower level jobs. *Academy of Management Annals*, 12(1), 5-36.
- Kusuma, W Putri Cahya Kusuma, Kusdi Raharjdo, Arik Prasetya. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Non Medis Rsud Ibnu Sina Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 18(1): 1-9.
- LATIFA HANIM, M. A. S. (2016). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Hull Construction Di Pt. Dok Dan Perkapalan Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3).
- Lingga, M. A. (2019, July 22). SDM Unggul Mampu Dongkrak Daya Saing Nasional. <https://money.kompas.com/read/2019/07/22/150640726/sdm-unggul-mampu-dongkrak-daya-saing-nasional>, pp. 1-2.
- Lucia, R. H., Kawet, L., & Trang, I. (2015). Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9565>.
- Ma, Vi-Anne, Huey-Wen Koh, dan Thiam-Yong Kuek, 2012, *Exploring The Relationship Among Job Performance, Satisfaction, and Stress: A Conceptual Framework of Malaysia Higher Learning Institutions*. www.internationalconference.com.my.
- Mahartika, L. (2019, January 16). Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia. <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3872204/tujuan-manajemen-sumber-daya-manusia>, pp. 1-4.

- Malik, P. (2019, September 18). The Essential Human Resources Problem To Be Solved.
<https://www.forbes.com/sites/forbeshumanresourcescouncil/2019/09/18/the-essential-human-resources-problem-to-be-solved>, pp. 1-3.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- _____. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Masman, Ronnie R., and Ary S. Pamungkas. "Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepemimpinan Transaksional Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja." *Jurnal Manajemen Untar*, vol. 17, no. 1, 2013.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- McNamara. (1999). *Job satisfaction*. Retrieved April 2, 2021, [Online] Available: [http:// www.managementhelp.org/prsn_wll/job_stfy.htm](http://www.managementhelp.org/prsn_wll/job_stfy.htm).
- Mwangi, P. G., Kiarie, D., & Kiai, R. (2018). Integrated financial management information system, procurement performance and customer satisfaction in the county government of Nyeri. *International Journal of Supply Chain Management*, 3(1), 27-45.
- Nangoy, Natalia M., Victor PK Lengkong, and Yantje Uhing. "PENGARUH MOTIVASI KERJA, PENGALAMAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA MANADO." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 8.1 (2020).
- Ostroff, Cheri. (1992). The Relationship Between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*. 77. 963-974. DOI:[10.1037/0021-9010.77.6.963](https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.6.963).
- Paais, M. (2018). Effect of work stress, organization culture and job satisfaction toward employee performance in Bank Maluku. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(5), 1-12.

- Pandey, D. L. (2020), "Work Stress and Employee Performance: An Assessment of Impact of Work Stress", *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, Vol. 7 Issue. 05, pp. 124-135.
- Pincherle, G. (1972). Fitness for Work: Assessment of the Relationship between Stress and Work Performance. *Proceedings of the Royal Society of Medicine*, 65(4), 321–324. DOI: <https://doi.org/10.1177/003591577206500403>.
- Port Info ITL Indonesia. Retrieved March 18, 2021, from ITL ID: <https://www.itlid.com/portinfo-non-coal>
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspective and Research*, 69-85. DOI: <https://doi.org/10.1177/2278533716671630>
- Prasetio, A. P., Luturlean, B. S., & Agathanisa, C. (2019). Examining Employee's Compensation Satisfaction and Work Stress in A Retail Company and Its Effect to Increase Employee Job Satisfaction. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 239-265. DOI: [10.5296/ijhrs.v9i2.14791](https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14791).
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2017). *Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins S.P. and Judge T.A., 2011, "*Organizational Behavior Fourteenth Edition*", New Jersey: Prentice Hall.
- _____, & _____. (2018). *Essentials of Organizational Behavior*. United States: Pearson Education.
- _____, and _____. 2015. *Organizational Behavior*. Sixteenth edition. Perason; New York.
- _____, & _____. (2008). *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang
- _____. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Alih Bahasa, Benyamin Molan, Edisi Kesepuluh, Indeks, Jakarta.
- _____, dan Mary Coulter. 2010. *Manajemen* (judul asli: *Management*), edisi kesepuluh, jilid 2. Penerjemah Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera. Indonesia: Erlangga.

- Sari, P.E. (2017). Pengaruh Stres Kerja dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan di PDAM Surya Sembada Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 5.(1)., Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Schaufeli, W.I.B. (Ed.). (1993). *Professional Burnout: Recent Developments In Theory And Research* (1st ed.). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9780203741825>.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Reserach Methods for Bussiness A Skill-Bulding Approach. *Printer Trento Srl*, 1–447.
- _____, & _____. (2016). *Research Methods for Business*. United Kingdom: British Library.
- Seňová, Andrea & (Antošová), Maria. (2014). Work Stress as a Worldwide Problem in Present Time. *Procedia - Social and Behavioral Sciences (BEM 2013)*. 2014. 312-316 (WoS). DOI:[10.1016/j.sbspro.2013.12.463](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.463).
- Shafiq, S., & Hamza, S. M. (2017). The Effect of Training and Development on Employee Performance in Private Company. *International Journal of Education Learning and Training* , 2(2), 42-56. doi: 24924/ijelt/2017.04/v2.iss2/42.56.
- Shahu, R., & Gole, S. V. (2008). Effect of job stress and job satisfaction on performance: An empirical study. *AIMS International Journal of Management*, 2(3), 237-246.
- Siagian, Sondang. P, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesebelas. Jakarta:Rineka Cipta.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Steven, H. J., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 5(1), 78-88.
- Sudiarditha, I.K.R., Mahmud, A., Susita, D., Sariwulan, T., Hidayat, N., Suparno,, Wangi, R.M. (2020). Exploring work stress and burnout in employees in the banking industry. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(4), 1045-1065.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

- Veithzal Rivai & A.F.M Basri. 2005. *Performance Appraisal Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wenur, G., Sepang, J., dan Dotulong, L. 2018. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 6 No. 1, Hal. 51-60. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/18760/18302>.
- Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja*. Edisi: 5. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wulan, D. P. A., Alam, S., & Umar, F. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Area Merauke. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 1(2), 1-14.
- Yanuar, Y., Lego, Y., Masman, R.R. (2019). Job Performance and Government Banks: Evidence from Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. 6(11), 197–212.
- Yusnimar, M. Y. & Mahdani. (2015). Influence of organizational culture and work stress on job satisfaction and its impact on the performance of employees of PT. Aceh bank. *Postgraduate Management Journal Syiah Kuala University*, 4(1), 135- 143

