

## **HUBUNGAN STRES KERJA DAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PT. ASURANSI SINARMAS JAKARTA PUSAT PADA DIVISI CREDIT CONTROL**

Ading Sunarto  
Universitas Pamulang, Banten  
ading.sunarto2015@gmail.com

**Submitted:** 11<sup>th</sup> August 2018/ **Edited:** 30<sup>th</sup> August 2018/ **Issued:** 01<sup>th</sup> October 2018  
**Cited on:** Sunarto, Ading. (2018). Hubungan stres kerja dan prestasi kerja karyawan pt. Asuransi sinarmas jakarta pusat pada divisi credit control. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 1(4), 1-20.

**DOI:** 10.5281/zenodo.1436919

<https://doi.org/10.5281/zenodo.1436919>

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is (1) To determine the level of work stress of employees at PT. Asuransi Sinarmas Central Jakarta, (2) To determine the level of employee performance at PT. Asuransi Sinarmas Central Jakarta, (3) To determine the relationship between work stress and employee performance at PT. Asuransi Sinarmas Central Jakarta. The research method used by the writer is descriptive method, while the data processing is quantitative using statistical analysis. The population and sample in this study are employees of PT. Asuransi Sinarmas Central Jakarta Credit Control Division, with a total sample of 65 respondents. Based on the results of the calculation of the correlation between variables (X) Job Stress and Variable (Y) Employee Work Achievement obtained rxy value of 0.60. Conclusion (1) Job stress level for employees of PT. Asuransi Sinarmas Central Jakarta Credit Control Division is quite high (2) The level of work performance at employees of PT. Asuransi Sinarmas Central Jakarta Credit Control Division is quite good (3) Relationship between work stress and work performance at employees of PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Credit Control Division is positively related, with a r value of 0.60 or located at 0.60 to 0.799 which shows the relationship between job stress variables and work performance is strong. Suggestion (1) In an effort to increase employee performance at PT. Asuransi Sinarmas Central Jakarta Credit Control Division, the company should fix the stresses that exist in the company environment by holding two-way communication, taking the time to be able to hear employee complaints through counseling, observing the ability of each individual employee specifically, not taking sides with certain employees fair and wise in solving problems. (2) Improving health services. (3) Establishment of harmonization of work stress relationships between employees as team work.

**Keywords : Stress, Job Performance, PT. Asuransi Sinarmas**

### **PENDAHULUAN**

PT Asuransi Sinarmas didirikan pada tanggal 27 Mei 1985 dengan nama PT. Asuransi Kerugian Sinar Mas Dipta dengan surat No. Kep-2562/MD 1986. Pada tahun 1991, perusahaan berubah nama menjadi PT. Asuransi Sinarmas. Perusahaan asuransi

ini memberikan kemudahan bagi para nasabah, rekanan dan partner/agen untuk mengakses segala hal yang berhubungan dengan pertanggung jawaban asuransi melalui *website, 24 Hour Customer Care, Call Center*, dan lain-lain. Untuk melayani kebutuhan masyarakat akan asuransi, PT. Asuransi Sinar Mas mempunyai jaringan pemasaran yang luas di seluruh Indonesia. Total Jaringan Pemasaran per Desember 2017 adalah 198 terdiri dari 30 Kantor Cabang, 1 Kantor Cabang Syariah, 71 Kantor Pemasaran dan 96 *MarketingPoint*.

Divisi Credit Control PT. Asuransi Sinarmas merupakan bagian divisi yang mengontrol piutang perusahaan pada client atau nasabah asuransi supaya tidak terjadi *over due* atau kredit macet karena nasabah asuransi belum membayar tagihan premi asuransi pada saat tanggal jatuh tempo. Divisi ini merupakan komponen penting perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan produk asuransi kepada nasabah yang mempunyai itikad baik untuk membayar hutang dan meminimalkan adanya kredit macet pada perusahaan.

Tugas utama seorang Credit Controller adalah menjaga dan mengelola *system credit control* supaya berjalan dengan baik untuk perusahaan. Beberapa tugas dan tanggung jawab *credit controller* dapat berupa menentukan batas kredit, memastikan hutang dicatat dengan baik dan mengelola piutang penjualan serta rutin melakukan penagihan premi asuransi kepada nasabah yang sudah jatuh tempo.

**Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan  
PT. Asuransi Sinarmas divisi Credit Control**

No	Keterangan	Jumlah Karyawan
1	S2	8 Orang
2	S1	72 Orang
3	D3	18 Orang
4	SLTA	82 Orang
5	SLTP	-
6	SD	-
	<b>Total</b>	<b>180 Orang</b>

Sumber : Data jumlah karyawan PT. Asuransi Sinarmas divisi *Credit Control*, 2018

Tingkat prestasi kerja yang tinggi dapat memberikan keuntungan bagi pegawai, seperti meningkatkan gaji, memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunnya kemungkinan untuk didemosikan, serta membuat pegawai semakin ahli dan berpengalaman dalam bidang pekerjaannya. Sebaliknya, jika tingkat prestasi kerja

karyawan yang rendah menunjukkan bahwa karyawan tersebut sebenarnya tidak kompeten dalam pekerjaannya, akibatnya pegawai sulit untuk dipromosikan ke jenjang pekerjaan yang tingkatannya lebih tinggi, memperbesar kemungkinan untuk di demosikan, dan pada akhirnya dapat juga menyebabkan karyawan tersebut mengalami pemutusan hubungan kerja.

**Tabel 2. Tingkat Absensi karyawan PT. Asuransi Sinarmas divisi Credit Control (periode Januari 2017 sampai dengan Desember 2017)**

Bulan	Jumlah Karyawan	Data Kehadiran Karyawan
Januari	175	98%
Februari	177	96%
Maret	178	97%
April	176	96%
Mei	178	95%
Juni	178	97%
Juli	180	90%
Agustus	180	89%
September	179	94%
Oktober	178	94%
November	180	93%
Desember	180	92%

Sumber : Data absensi karyawan PT. Asuransi Sinarmas, 2017

## LANDASAN TEORI

### Stres Kerja

Menurut Siagian (2012:300) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada akhirnya berpengaruh pada prestasi kerjanya. Stres kerja adalah suatu kondisi yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang karyawan (Rivai, 2005:516).

Istilah stres sendiri sesungguhnya berasal dari istilah latin dari kata "*stringere*" yang berarti ketegangan, dan tekanan. Stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan,

hambatan, atau peluang yang terlampau banyak (Robbins, 2010:16).

Stres merupakan reaksi yang tidak diharapkan yang muncul sebab tingginya tuntutan lingkungan pada seseorang. Di mana harmoni keseimbangan antara kekuatan dan kemampuan terganggu (Atmaningtyas, 2010:1).

### **Prestasi Kerja**

Prestasi kerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013:67). Menurut Handoko (2012:140) berbagai bias penilai yang paling umum terjadi adalah:

1. *Halo Effect*. *Halo effect* terjadi bila pendapat pribadi penilai tentang karyawan mempengaruhi pengukuran prestasi kerja. Sebagai contoh, bila seorang atasan senang kepada seorang karyawan, maka pandangan ini bisa mengubah estimasi atasan terhadap prestasi kerja karyawan. Masalah ini paling mudah terjadi bila para penilai harus mengevaluasi teman-teman mereka.
2. Kesalahan Kecenderungan Terpusat. Banyak penilai yang tidak suka menilai para karyawan sebagai yang efektif atau tidak efektif, dan sangat baik atau sangat jelek, sehingga penilaian prestasi kerja cenderung dibuat rata-rata. Pada formulir penilaian, distorsi ini menyebabkan penilai menghindari penilaian "ekstrim" tersebut, dan menempatkan penilaian pada atau dekat dengan nilai-nilai tengah.
3. Bias Terlalu Lunak dan Terlalu Keras. Kesalahan terlalu lunak *leniency bias* disebabkan oleh kecenderungan nilai untuk terlalu mudah memberikan nilai baik dalam evaluasi prestasi kerja karyawan. Kesalahan terlalu keras *strickness bias* adalah sebaliknya, yang terjadi karena penilai cenderung terlalu ketat dalam evaluasi mereka. Kedua kesalahan ini pada umumnya terjadi bila standar-standar prestasi tidak jelas.
4. Prasangka Pribadi. Faktor-faktor yang membentuk prasangka pribadi terhadap seseorang atau kelompok bisa mengubah penilaian. Sebagai contoh, seorang atasan pria mungkin cenderung memberi penilaian rendah kepada para karyawan wanita karena suatu hal. Sebab-sebab prasangka pribadi lain yang mempengaruhi mencakup faktor senioritas, kesukaan, agama, kesamaan kelompok dan status sosial.
5. Pengaruh Kesan Terakhir. Bila menggunakan ukuran-ukuran prestasi kerja

subyektif, penilaian sangat dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan karyawan yang paling akhir *recency effect* kegiatan-kegiatan terakhir baik atau buruk cenderung lebih diingat oleh penilai.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada suatu perusahaan asuransi yaitu di lingkungan PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat yang beralamat di Jl. Fachrudin No. 18 Jakarta Pusat. Pemilihan tempat penelitian di lingkup tersebut dilakukan untuk mempermudah dan memperlancar pengerjaan serta penyelesaian tesis ini karena penulis merupakan salah satu karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan survey. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sifat penelitian ini adalah eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control yang berjumlah 180 orang. dengan menggunakan metode *proportional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 3. Hasil Analisis Item Instrumen Variabel Stres Kerja (X)**

Butir instrument	t hitung > t table	Keterangan
1	3,3546 > 1,6694	Valid
2	3,7752 > 1,6694	Valid
3	4,0426 > 1,6694	Valid
4	6,0197 > 1,6694	Valid
5	2,3490 > 1,6694	Valid
6	4,3850 > 1,6694	Valid
7	4,3417 > 1,6694	Valid
8	4,6557 > 1,6694	Valid
9	1,7935 > 1,6694	Valid
10	5,8658 > 1,6694	Valid
11	2,9759 > 1,6694	Valid
12	3,6665 > 1,6694	Valid

Sumber : Data olahan, 2018

Hasil olah data di atas menunjukkan semua instrumen stres kerja valid. Hal ini menjelaskan bahwa instrumen yang telah dibuat adalah benar-benar dapat mengukur variabel stres kerja, yang kemudian data hasil ini dapat ditindak lanjuti pada tahap analisis berikutnya, yakni uji reliabilitas.

**Tabel 4. Hasil Analisis Item Instrumen Variabel Prestasi Kerja (Y)**

Butir instrument	t hitung > t table	Keterangan
1	6,5858 > 1,6694	Valid
2	5,7827 > 1,6694	Valid
3	3,9388 > 1,6694	Valid
4	7,7598 > 1,6694	Valid
5	7,9860 > 1,6694	Valid
6	6,3748 > 1,6694	Valid
7	7,3125 > 1,6694	Valid
8	4,9285 > 1,6694	Valid
9	4,4179 > 1,6694	Valid
10	6,1655 > 1,6694	Valid
11	6,9333 > 1,6694	Valid
12	7,6538 > 1,6694	Valid

Sumber : Data olahan, 2018

### Analisis Koefisien Korelasi

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka dipergunakan perhitungan korelasi dengan menggunakan Rumus Angka Kasar (*RAW SCORE*) dari *Pearson* untuk mengetahui korelasi antara kedua variabel.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi Pearson

n = jumlah responden

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Dengan pedoman:

**Tabel 5. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2009 : 250)

Untuk menentukan ada tidaknya hubungan stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan digunakan analisis koefisien korelasi, dengan rumus:

X = stres kerja

Y = prestasi kerja

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{65 \times 158553 - (3123)(3280)}{\sqrt{\{65 \times 152576 - (3123)^2\} \{65 \times 166526 - (3280)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{10305945 - 10243440}{\sqrt{\{9917440 - 9753129\} \{10824190 - 10758400\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{62505}{\sqrt{(164311)(65790)}}$$

$$r_{xy} = \frac{62505}{103971,25}$$

$$r_{xy} = 0,60$$

Hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0,60 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X (stres kerja) dengan variabel Y (prestasi kerja), menunjukkan hubungan yang kuat. Berdasarkan yang tertera pada ketentuan nilai r dan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi yaitu jika  $r > 0$  maka terdapat hubungan positif, dan apabila interval koefisien korelasi berada pada nilai 0,60 – 0,799 maka hal itu menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara stres kerja dengan prestasi kerja adalah “Kuat”.

### Menentukan Uji Signifikasi (Nilai Uji-t)

Pengujian, hipotesis:

$H_0$  : koefisien korelasi tidak signifikan

$H_a$  : koefisien korelasi signifikan

Ketentuan:

Terima  $H_0$ , jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Terima  $H_a$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Tolak  $H_0$ , jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , Tolak  $H_a$  jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Untuk menentukan nilai  $t_{hitung}$  dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \qquad t_{tabel} = t(\alpha) \cdot (n-1)$$

$$t = \frac{0,60\sqrt{65-2}}{\sqrt{1-(0,60)^2}} \qquad t_{tabel} = t(5\%) \cdot (65-1)$$

$$t = \frac{0,60 \times 7,937}{0,999516} \qquad t_{tabel} = t(0,05) \cdot (64)$$

$$t = \frac{4,7623}{0,8} \qquad t_{tabel} = 1,670$$

$$t = 5,95$$

Karena pada tabel tidak ditemukan dk = 64 maka dicari melalui perhitungan interpolasi sebagai berikut:

Diketahui :  $t(0,05;60) = 1,671$  (lihat tabel distribusi t pada lampiran)

$t(0,05;120) = 1,658$  (lihat tabel distribusi t pada lampiran)

maka untuk dk 64

$$\frac{64-60}{120-64} = \frac{x-1,671}{1,658-x}$$

$$\frac{4}{56} = \frac{x-1,671}{1,658-x}$$

$$4X - 6,632 = 93,576 - 56X$$

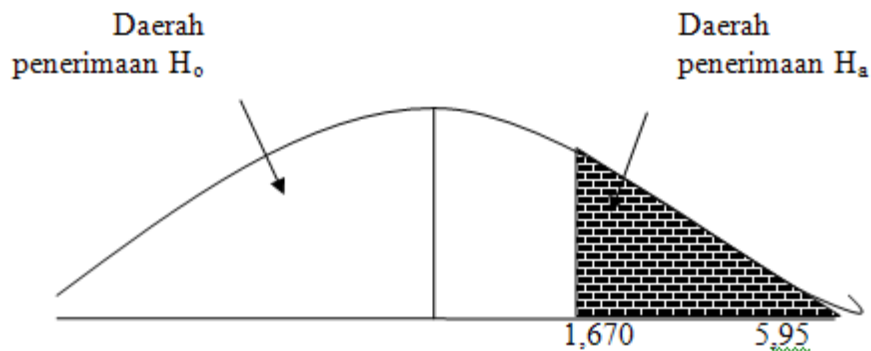
$$4X+56X = 100,208$$

$$60X = 100,208$$

$$X = \frac{100,208}{60}$$

$$X = 1,670$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh  $t_{hitung} (5,95)$  dan  $t_{tabel} 1,670$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dan prestasi kerja karyawan pada PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control. Dan karena  $t_{tabel} (0,05;64)$  adalah 1,670 sehingga daerah keputusan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 1. Area Keputusan**

Dari perhitungan serta gambar di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} (5,95)$  lebih besar dari (1,670) pada taraf signifikan 5% berada di daerah penerimaan  $H_a$  (untuk uji pihak kanan) maka dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi hipotesa yang diajukan peneliti diterima yaitu: “Terdapat pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control”.



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai stres kerja dan prestasi kerja pada karyawan PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control dengan menggunakan analisa secara korelasi *product moment* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat stres kerja pada karyawan PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control cukup tinggi, hal ini didasarkan pada hasil jawaban questioner stres kerja seluruh responden yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 207 atau 26,5%, "Setuju" sebanyak 448 atau 57,4%, "Ragu-ragu" sebanyak 47 atau 6,02%, "Tidak Setuju" sebanyak 77 atau 9,87% dan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 atau 0,12%.
2. Tingkat prestasi kerja pada karyawan PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control cukup baik, hal ini didasarkan pada hasil jawaban questioner stres kerja seluruh responden yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 221 atau 28,3%, "Setuju" sebanyak 502 atau 64,3%, "Ragu-ragu" sebanyak 53 atau 6,79%, "Tidak Setuju" sebanyak 4 atau 0,51% dan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 0 atau 0%.
3. Stres kerja dengan prestasi kerja pada karyawan PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control berhubungan positif, dapat dilihat dari besarnya nilai  $r$  sebesar 0,60 atau terletak pada 0,60 s/d 0,799 yang menunjukkan hubungan antara variabel stres kerja dan variabel prestasi kerja adalah kuat. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh  $t$  hitung (5,95) >  $t$  tabel (1,670), artinya  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan prestasi kerja

Dalam usaha meningkatkan prestasi kerja karyawan PT. Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat Divisi Credit Control maka perusahaan hendaknya :

1. Membenahi stres kerja yang ada di lingkungan perusahaan dengan jalan mengatur kembali hal-hal yang menjadi penyebab stres kerja secara profesional, misalnya :
  - a. Mengadakan komunikasi dua arah.
  - b. Meluangkan waktu untuk dapat mendengar keluhan karyawan melalui konseling.
  - c. Mencermati kemampuan masing-masing individu karyawan secara spesifik.

- d. Tidak memihak pada karyawan tertentu, bersikap adil dan bijaksana dalam memecahkan permasalahan.
2. Peningkatan pelayanan kesehatan harus diperhatikan untuk karyawan.
3. Kerjasama perlu ditingkatkan harmonisasi hubungan kerja antar karyawan sebagai team work.
4. Untuk mengurangi kejenuhan karyawan dalam bekerja, perusahaan hendaknya memberikan sarana dan prasarana untuk *refreshing* paling tidak setahun sekali.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atmaningtyas, Naila. 2010. *Kiat Hidup Bahagia Tanpa Stress & Depresi*. Yogyakarta: Getar Hati
- Handoko, Hani T. 2012. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hawari, Dadang. 2002. *Manajemen Stres, Cermat dan Depresi*. Jakarta: Gramedia.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen, P. 2010. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, Sondang, P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sarastika, Pradipta. 2014. *Manajemen Pikiran Untuk Mengatasi Stres Depresi Kemarahan & Kecemasan*. Yogyakarta: Araska.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.