

**STRES KERJA *TELLER* PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK, WILAYAH KERJA KANCA
ISKANDAR MUDA-MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi*



Oleh :

RENI MAHRANI
04 860 0252

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2009**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

JUDUL SKRIPSI : **STRES KERJA TELLER PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK, WILAYAH KERJA KANCA ISKANDAR MUDA-MEDAN.**

NAMA MAHASISWA : **RENI MAHRANI**
NIM : **04 860 0252**
JURUSAN : **PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**

MENYETUJUI
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dra. Irna Minauli, M.Si.

Pembimbing II



Afishah Wardah, S.Psi., M.Si.

Mengetahui



**DIPERTAHANKAN DAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA
MEMPEROLEH DERAJAT SARJANA (S-1) PSIKOLOGI**

PADA TANGGAL



**MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

DEKAN

Dra. Irna Minauli, M.Si.

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. **Dra. Irna Minauli, M.Si.**
2. **Afisah Wardah, S.Psi., M.Si.**
3. **Suryani Hardjo, S.Psi., M.A**
4. **Farida Hanum, S.Psi.**
5. **Andy Chandra, S.Psi., M.Psi.**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Stres Kerja Teller pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Wilayah Kerja Kanca Iskandar Muda-Medan”**, guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan memperoleh gelar Sarjana Psikologi.

Peneliti menghanturkan rasa hormat dan terima kasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah mendoakan dan mencurahkan segala perhatian dan kasih sayangnya kepada peneliti. Semoga Allah SWT selalu mendengarkan doa-Mu dan memberikan rahmat dan hidayah-Nya di dunia dan di akhirat kelak.

Pada kesempatan kali ini dengan rasa tulus dan ikhlas, penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya, yaitu:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Irna Minauli, M.Si., selaku Dekan sekaligus Dosen Pembimbing I Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, terima kasih atas waktu, kesabaran dan bantuannya selama membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Afisah Wardah Lubis, S.Psi. Msi, selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan masukan kepada peneliti.
4. Ibu Suryani Harjdo, S.Psi., M.A., selaku Ketua Sidang, terima kasih atas kesediaan dan waktunya.
5. Ibu Farida Hanum, S.Psi., selaku dosen pengajar dan dosen tamu skripsi, terima kasih atas kesediaan dan waktunya.
6. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi., selaku Pembantu Dekan I.
7. Bapak Andy Chandra, S.Psi., M.Psi., selaku dosen sekretaris penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya dan selalu selalu memberi motivasi untuuk selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi.
8. Ibu Rahmi Lubis, M.Psi. selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi.
9. Seluruh dosen di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama ini.
10. Seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
11. Bapak Edy Suriyanto, bapak Sukardi, bapak Dicky, bapak Tarmizi Usman, dan Kak Vira beserta para *teller* yang ikut mendukung dan membantu kelangsungan penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh Kepala Cabang Pembantu dan Kepala Unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, wilayah kerja Iskandar Muda-Medan.

13. Buat saudaraku, Kak Dora “si Mei-chan” terima kasih atas saran dan bimbingannya yang sangat berguna dalam *manage* adekmu tersayang, Abang Fery “si Nino Fernandes”, dan Kakakku paling Sulung Kak Melva serta abang Iparku yang selalu memberikan semangat, saya ucapkan terima kasih.
14. Buat teman-teman “komunitas cewek berjerawat” Wulan dan Kak Chen, (Lan..terima kasih atas *sharing* gosip dan ilmunya, sangat membantu dalam menambah wawasan), terima kasih sudah memberi banyak inspirasi.
15. Buat “Paramiss”, saya selaku “Miss United Kingdom” ingin menyampaikan kepada Erna “Miss Kamerun”, Tiwi “Miss Senegal”, Kiky “Miss Kongo” dan Ita “Miss Sipiongot”, terima kasih atas perkawanan yang aneh ini. Hahaha....
16. Buat Miss Kongo, terima kasih udah menjadi “ojek” selama penyebaran skala, dengan rasa segenap hati saya ucapkan terima kasih, begitu juga dengan miss lain yang juga selalu memberi semangat.
17. Buat sobat-sobat kelas C stambuk 2004.
18. Buat perusahaan atau organisasi Persona, Bank Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, terima kasih atas pekerjaan-pekerjaannya yang mendewasakan peneliti.
19. Buat Keponakanku yang lucu-lucu, Rifky, Ikhwan, Fadillah dan Salsa. Etek sangat rindu kalian semua.

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat manfaat bagi semua pihak yang berkenan membacanya dan peneliti menyadari skripsi masih memiliki keterbatasan, peneliti dengan kerendahan hati menerima saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan di masa depan.

Medan,

2009

Reni Mahrani



STRES KERJA PADA *TELLER* PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK, WILAYAH KERJA ISKANDAR MUDA-MEDAN

Reni Mahrani (048600252)
Program Studi Psikologi Industri dan Organisasi
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor: seperti kondisi pekerjaan, konflik peran, pengembangan karir dan struktur organisasi yang paling dominan dalam memberikan sumbangan stres kerja pada *teller* bank. Objek penelitian adalah *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, wilayah kerja Iskandar Muda-Medan berjumlah 30 orang. Pengumpulan data penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara, dan skala. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisa deskriptif dan metode analisa F%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pengembangan karir paling dominan memberi sumbangan stres kerja pada *teller* yaitu terdapat 6 orang karyawan tetap dan seorang karyawan kontrak. Diurutan yang kedua dalam memberi sumbangan stres kerja yaitu faktor konflik peran dimana terdapat 4 karyawan tetap dan seorang karyawan kontrak. Selanjutnya yaitu faktor struktur organisasi yaitu terdapat 2 karyawan tetap dan seorang karyawan kontrak yang cenderung mengalami stres kerja, terakhir faktor kondisi pekerjaan yaitu seorang karyawan tetap yang cenderung mengalami stres kerja.

Secara keseluruhan terdapat 10% dari populasi penelitian, *teller* bank ini yang cenderung mengalami stres kerja. Hal ini diperkuat oleh *mean* empirik sebesar 120,3 sementara *mean* hipotetik sebesar 88, hasil yang didapat *mean* hipotetik < *mean* empirik. Artinya, stres kerja pada *teller* bank ini berkategori sangat tinggi.

Kata kunci: faktor-faktor stres kerja, *teller*, Bank.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN SYAIR-PERUMPAMAAN.....	
KATA PENGANTAR.....	
ABSTRAK.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GRAFIK.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	9
A. Stres Kerja.....	9
1. Pengertian Stres Kerja.....	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Stres Kerja.....	14
3. Ciri-ciri Stres Kerja.....	23
4. Dampak Stres Kerja.....	24
B. Teller dan Bank.....	26
C. Karyawan Kontrak pada <i>Teller</i> Bank.....	29
D. Identifikasi Stres Kerja pada <i>Teller</i> Bank.....	32
E. Paradigma Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
D. Metode Pengumpulan Data.....	38
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	39
F. Metode Analisis Data.....	42

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)21/4/22

BAB IV PERSIAPAN PENELITIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....	44
1. Orientasi Kanchah.....	44
2. Persiapan Penelitian.....	45
a. Persiapan Administrasi.....	45
b. Persiapan Alat Ukur.....	46
c. Uji Coba Alat Ukur/Pelaksanaan Penelitian.....	48
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	50
1. Analisis Deskriptif.....	50
2. Analisis Statistik.....	51
a. Hasil Analisis Faktor Secara Umum.....	54
b. Hasil Analisis Faktor Kondisi Pekerjaan.....	55
c. Hasil Analisis Faktor Konflik Peran.....	56
d. Hasil Analisis Faktor Pengembangan Karir.....	57
e. Hasil Analisis Faktor Struktur Organisasi.....	58
3. Hasil Perhitungan <i>Mean</i> Hipotetik dan <i>Mean</i> Empirik.....	59
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Wilayah dan Sampel Penelitian
Tabel 2	Distribusi Butir Skala Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Stres kerja Sebelum Uji Coba
Tabel 3	Distribusi Butir Skala Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Stres kerja Setelah Uji Coba
Tabel 4	Karakteristik Responden
Tabel 5	Distribusi Jumlah Skor Berdasarkan Pola Jawaban pada Karyawan Tetap
Tabel 6	Distribusi Jumlah Skor Berdasarkan Pola Jawaban pada Karyawan Kontrak
Tabel 7	Persentase dan Frekuensi Faktor Secara Umum pada Karyawan Tetap
Tabel 8	Persentase dan Frekuensi Faktor Secara Umum pada Karyawan Kontrak
Tabel 9	Persentase dan Frekuensi Faktor Kondisi Pekerjaan pada Karyawan Tetap
Tabel 10	Persentase dan Frekuensi Faktor Kondisi Pekerjaan pada Karyawan Kontrak
Tabel 11	Persentase dan Frekuensi Faktor Konflik Peran pada Karyawan Tetap
Tabel 12	Persentase dan Frekuensi Faktor Konflik Peran pada Karyawan Kontrak
Tabel 13	Persentase dan Frekuensi Faktor Pengembangan Karir pada Karyawan Tetap
Tabel 14	Persentase dan Frekuensi Faktor Pengembangan Karir pada Karyawan Kontrak
Tabel 15	Persentase dan Frekuensi Faktor Struktur Organisasi pada Karyawan Tetap

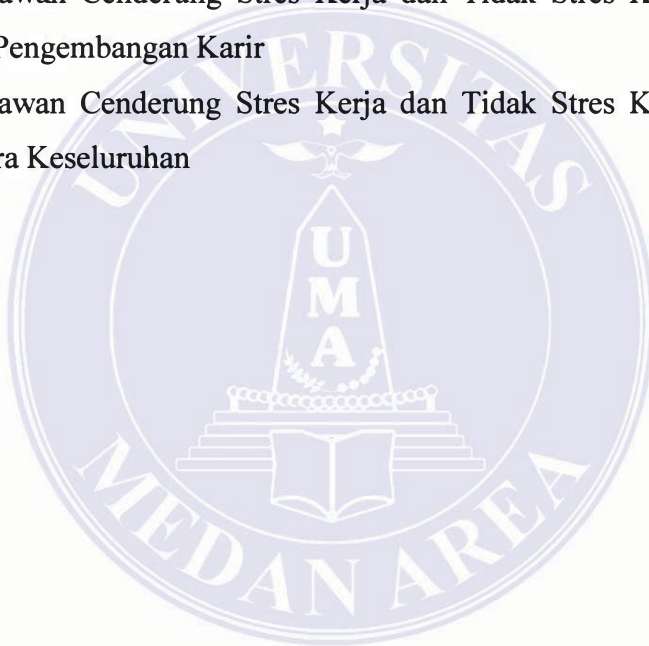
Tabel 16 Persentase dan Frekuensi Faktor Struktur Organisasi pada
Karyawan Kontrak

Tabel 17 Hasil Perhitungan *Mean* Hipotetik dan *Mean* Empirik



DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1 Survei Performa Terbaik *Teller* Tahun 2005-2006
- Grafik 2 Kurva Normal
- Grafik 3 Karyawan Cenderung Stres Kerja dan Tidak Stres Kerja Dilihat dari Kondisi Pekerjaan
- Grafik 4 Karyawan Cenderung Stres Kerja dan Tidak Stres Kerja Dilihat dari Konflik Peran
- Grafik 5 Karyawan Cenderung Stres Kerja dan Tidak Stres Kerja Dilihat dari Pengembangan Karir
- Grafik 6 Karyawan Cenderung Stres Kerja dan Tidak Stres Kerja Dilihat Secara Keseluruhan



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Stres Kerja pada *Teller Bank*
- Lampiran B Skala Stres Kerja pada *Teller Bank*
- Lampiran C Surat Keterangan Bukti Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Kasmir (2007) aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.

Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka.

Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut bisa berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, maka akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu pihak bank harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.

Di bank, produk dan pelayanan prima merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan prima tidak hanya berlaku untuk petugas garda depan

(*front liners*), tapi juga garda belakang (*back end* atau *back office*) plus semua karyawan di semua level.

Untuk *front liners* sendiri, tugas pelayanan sudah semuanya menjadi *mindset* setiap orang di bagian ini. *Teller* misalnya, tidak hanya harus cepat dan teliti. Ia juga harus mampu berkomunikasi dengan baik. *Teller* punya peran penting dalam menjaga loyalitas nasabah. Nyatanya, kesan pertama atau pengalaman pertama yang dialami nasabah akan membawa nasabah menjadi loyal. Dengan kata lain, *image* nasabah terhadap suatu bank ditentukan oleh *front liners*. Bila nasabah puas mendapatkan pelayanan *front liners*, citra terhadap bank pun baik dan ia pun menjadi nasabah yang loyal.

Sebagai salah satu petugas garda depan bank, *teller* mempunyai tugas yang sangat besar dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Mereka berkewajiban bersikap, memelihara, dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Seperti Sugiarto (1999) jelaskan dalam bukunya “Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa” *teller* harus mampu berkomunikasi dalam konsep A3, yaitu *attitude* (sikap dalam berkomunikasi), *attention* (mampu memberikan perhatian pada saat berkomunikasi), dan *action* (melakukan tindakan dalam komunikasi). Hal ini sejalan dengan pendapat *teller*.

“Yang paling utama adalah *greetings*, menyapa nasabah, melayani nasabah dengan cepat tapi akurat dan mengucapkan salam” (Komunikasi personal, 30 Januari 2008).

Berdasarkan survei yang dilakukan Marketing Research Indonesia (MRI) dan InfoBank (April 2007), bank BUMN seperti Bank Mandiri dan Bank Negara

Indonesia ikut tercatat sebagai pengisi Performa *Teller* Terbaik 10 Bank tahun

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 1992. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ansari, Ilham. 2006. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk, cabang Binjai, *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Almigo, Nuzsep. 2004. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan, *Jurnal*. Palembang: Universitas Bina Darma.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Budiaji, Dadang. *Karyawan Kontrak dan Outsourcing*: <http://www.karir-up.com/2008/06/karyawan-kontrak-dan-outsourcing-apa-itu/>
- Dewi, Dora Siska. 2004. Manfaat Pengawasan Kredit dalam Menghindar Kegagalan Pembelian Kredit pada PT. BRI Tbk. Unit Pujimulyo-Diski, *Tugas Akhir*. Medan: Politeknik Negeri Medan.
- Dewi, Dora Siska, 2006. Pengaruh Kupedes terhadap Tingkat Likuiditas dan Rentabilitas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Setia Budi, *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Gerungan. 2004. *Psikologi Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Hadi, S. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hasnida dan Andri. 2005. Hubungan Stres dan Perilaku Merokok pada Remaja Laki-laki, *Jurnal*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

<http://digilib.uns.ac.id/tentang.php>. Tanggal akses 08 April 2009, 1:28:37

<http://one.indoskripsi.com/>. Tanggal akses 18 April 2009, 23:46:16

<http://www2.kompas.com/kcm/>. Tanggal akses 19 April 2009, 21:21:04

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)21/4/22

http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia#searchInput). Tanggal akses 17 April 2009, 11:09:01

Jehani, Libertus. 2008. *Hak-hak Karyawan Kontrak*. Jakarta: Forum Sahabat.

Kasmir. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya edisi keenam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kurniasih, Apriyani. April 2007. *Jawara yang Melayani dengan Hati*, *InfoBank*.

Munandar, A. S. 2001. *Psikologi Industri Organisasi*. Jakarta Universitas Indonesia

Rini, F. 2002. *Stres Kerja*: <http://www.e-psikologi.com/masalah/stres.htm>

Situmorang, Syafrizal helmi. 2007. *Analisis Data Penelitian*. Medan: USU Press.

Sukanto, R dan Handoko. 1986. *Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

SUMBER LAIN:

Majalah *InfoBank* no. 337/April 2007.

PENGANTAR

Sehubungan dengan dikeluarkannya surat No: **B. 356 II/KC/LYI/01/2009** perihal **Persetujuan Menjalankan Riset** pada semua kantor wilayah kerja kanca BRI Medan-Iskandar Muda. Penelitian ini dimaksud semata-mata untuk mendukung tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi.

“Stres Kerja pada Teller Bank”. Sesuai dengan judul penelitian, peneliti ingin meminta kepada semua Kepala Unit kiranya memudahkan untuk pengambilan data pada *teller* selaku responden, yaitu berupa kuesioner. Peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada *teller*.

Atas kerja sama Kepala Unit, *teller*, dan karyawan yang terkait saya ucapkan Terima kasih.

IDENTITAS DIRI

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : laki-laki perempuan
3. Umur : tahun
4. Pendidikan terakhir : Sarjana Diploma
5. Lama/masa kerja : tahun
6. Status Pekerjaan :
7. Kantor Cabang/Unit :

Saya bertanda tangan di atas, dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya telah memberi/mengisi data yang sebenar-benarnya yang saya rasakan/alami dalam bekerja.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan saya bersedia dipertanyakan kembali, apabila dikemudian hari data yang diterima kurang lengkap ataupun meragukan.

.....2009....

Responden yang mengisi

(.....)

CARA MENJAWAB

Setiap pernyataan disertakan jawabannya masing-masing. Jawaban yang disediakan berupa nilai, nilai angka 1 sampai dengan 7. Responden diminta memberi tanda (X) pada nilai angka 1 sampai dengan 7 tersebut. Apabila jawaban yang diberi cenderung bernilai kecil, maka pilihan jawaban mengarah pada pernyataan sisi kiri. Sebaliknya, apabila jawaban yang diberikan cenderung bernilai besar, maka pilihan jawaban mengarah pada pernyataan sisi kanan.

Contoh:

Saya melayani nasabah dengan

Berat hati	1	2	3	X ₄	5	6	7	Senang hati/ramah
------------	---	---	---	----------------	---	---	---	-------------------

Kondisi Pekerjaan

1. Pekerjaan yang saya lakukan

Tidak mencapai target	1	2	3	4	5	6	7	Mencapai target
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

2. Setiap tugas yang diberikan pimpinan secara tiba-tiba seringkali

Tidak dipahami	1	2	3	4	5	6	7	Sangat paham
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

3. Menurut saya tugas yang saya kerjakan sering sekali

Tidak terselesaikan	1	2	3	4	5	6	7	terselesaikan
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------

4. Membawa pulang ke rumah tugas-tugas dari kantor untuk diselesaikan.

Sering	1	2	3	4	5	6	7	Tidak pernah
--------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

5. Saya sering sekali membawa masalah kantor ke rumah, atau sebaliknya.

Sering	1	2	3	4	5	6	7	Tidak pernah
--------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

6. Apabila ada perintah menyelesaikan pekerjaan secara mendadak

Tidak tersanggupi	1	2	3	4	5	6	7	Tersanggupi
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

7. Target penyelesaian pekerjaan

Gagal/tidak tercapai	1	2	3	4	5	6	7	Tercapai/berhasil
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

8. Pekerjaan yang sekarang saya jalani sering sekali

Monoton/membosankan	1	2	3	4	5	6	7	menyenangkan
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

9. Kondisi lingkungan tempat kerja mengganggu pekerjaan saya

Mengganggu	1	2	3	4	5	6	7	Tidak mengganggu
------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

10. Kondisi kerja yang pengap dan sempit

Sangat mengganggu	1	2	3	4	5	6	7	Tidak mengganggu
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

11. Ruang yang penuh dan panas

Sangat mengganggu	1	2	3	4	5	6	7	Tidak mengganggu
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

12. Menanggapi keluhan nasabah adalah tergolong pekerjaan

Sulit	1	2	3	4	5	6	7	Mudah/ringan
-------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

13. Menurut saya, para nasabah

Menjengkelkan	1	2	3	4	5	6	7	Menyenangkan
---------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

14. Tuntutan dari para nasabah seringkali

Mendesak	1	2	3	4	5	6	7	Tidak mendesak
----------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

Konflik Peran

1. Dengan status pekerjaan saya yang sekarang, membuat pesimis untuk berprestasi dalam bekerja.

Pesimis	1	2	3	4	5	6	7	Optimis
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

2. Saya merasa, atasan dan rekan kerja saya sering

Tidak sejalan	1	2	3	4	5	6	7	Sejalan
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---------

3. Melakukan tugas-tugas yang bukan bagian pekerjaan saya.

Sering	1	2	3	4	5	6	7	Tidak pernah
--------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

4. Pekerjaan yang saya terima dari atasan saya

Membingungkan	1	2	3	4	5	6	7	Tidak mbingungkan
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

5. Atasan saya sering memberikan lebih dari satu jenis pekerjaan yang berbeda kepada saya.

Sering	1	2	3	4	5	6	7	Tidak pernah
--------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

6. *Deskman* bantu pekerjaan *teller*, begitu juga sebaliknya

Sering	1	2	3	4	5	6	7	Tidak pernah
--------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

7. *Teller* menguasai kerja bagian lain juga (misal *deskman*)

Harus	1	2	3	4	5	6	7	Tidak harus
-------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

8. *Job description* berbeda dengan aplikasi kerja yang dilakukan setiap harinya

Berbeda sekali	1	2	3	4	5	6	7	Tidak berbeda
----------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------

9. Dalam bekerja, kerja team itu sangat penting, pekerjaan teman adalah pekerjaan saya juga.

Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Tidak Setuju
--------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

Pengembangan Karir

1. Promosi jabatan yang lebih tinggi butuh pengalaman bertahun-tahun (cukup lama).

Sangat lama	1	2	3	4	5	6	7	sebentar
-------------	---	---	---	---	---	---	---	----------

2. Prestasi saya meningkat namun promosi jabatan tak kunjung ditawarkan.

Kecewa	1	2	3	4	5	6	7	Puas dipromosi
--------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

3. Untuk menjadi karyawan tetap

Sulit	1	2	3	4	5	6	7	Mudah
-------	---	---	---	---	---	---	---	-------

4. Melakukan “Angkat-angkat telur” untuk mendapatkan posisi jabatan.

Legal	1	2	3	4	5	6	7	Illegal
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

5. Melakukan apa saja sekalipun illegal untuk naik pangkat.

Legal	1	2	3	4	5	6	7	Tidak setuju
-------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

6. Walaupun saya baru bekerja di tempat kerja saya, saya sudah mendapatkan promosi jabatan yang lebih tinggi atas kinerja saya yang bagus.

Tidak ada promosi	1	2	3	4	5	6	7	dipromosikan
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

7. Menurut saya, karir wanita dalam dalam bekerja

Tidak berkembang	1	2	3	4	5	6	7	Berkembang
------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------

8. Selalu menggali kemampuan, agar dapat berkembang karirnya

Tidak pernah	1	2	3	4	5	6	7	Selalu
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

9. Karir kerja saya saat ini

Tidak berkembang	1	2	3	4	5	6	7	Berkembang
------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------

10. Untuk menjadi *teller* berstatus karyawan tetap butuh tahapan yang

Panjang	1	2	3	4	5	6	7	Cepat
---------	---	---	---	---	---	---	---	-------

11. Untuk pengembangan karir, prosedur yang harus ditempuh

Sulit	1	2	3	4	5	6	7	Mudah
-------	---	---	---	---	---	---	---	-------

Struktur Organisasi

1. Adanya senioritas dalam pembagian tugas pekerjaan

Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Tidak setuju
--------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

2. Tingkat kehadiran saya sesuai dengan hari kerja

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

3. Jadwal pakaian seragam saya sering kali

Tidak dipatuhi	1	2	3	4	5	6	7	Dipatuhi
----------------	---	---	---	---	---	---	---	----------

4. Tiba di kantor *on time* (pukul 8.00 Wib)

Tidak selalu <i>on time</i>	1	2	3	4	5	6	7	Selalu <i>on time</i>
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

5. Untuk mengambil suatu keputusan atas masalah yang berhubungan dengan nasabah, butuh tahapan

Mudah	1	2	3	4	5	6	7	Mudah
-------	---	---	---	---	---	---	---	-------

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk

KANTOR CABANG MEDAN ISKANDAR MUDA

Jalan Iskandar Muda No.173, Medan-Sumut

Telepon : (061) 4576435 - 4553100, Fax.4513733, Email:B0336@bri.co.id

Nomor : B. *350* II/KC/LYI/01/2009

Lamp : -

Hal : Persetujuan Menjalankan
Riset

Medan, 21 Januari 2009

Kepada Yth :
Pembantu Dekan I
Universitas Medan Area
Fakultas Psikologi
Jl. Kolam No 01 Medan Estate
Di -

Medan.

Surat Universitas Medan Area No:1404/FO/PP/2008 Tgl 20 Desember 2008

Menunjuk surat tersebut diatas, perihal permohonan untuk melaksanakan Riset, maka dengan ini disampaikan sbb :

Nama : Reni Mahrani
NPM : 04.860.0252
Prog.Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Telah kami beri ijin untuk melaksanakan riset di Supervisi Kanca BRI Medan Iskandar Muda , sepanjang tidak menyangkut rahasia Bank dan bersedia untuk mentaati prosedur yang berlaku di BRI.

Demikian surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk
CABANG MEDAN ISKANDAR MUDA

Sigit Murtiyoso
Sigit Murtiyoso
Pinca

Edy SURIANTO
Edy SURIANTO
SPI

Tindakan :

1. Supervisi Kanca BRI Medan Iskandar Muda
2. Arsip

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (Repository.uma.ac.id)21/4/22



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk

KANTOR CABANG MEDAN ISKANDAR MUDA

Jalan Iskandar Muda No.173, Medan-Sumut

Telepon : (061) 4576435 - 4553100, Fax.4513733, Email:B0336@bri.co.id

Nomor : B. 1160 II/KC/LYI/03/2009

Lamp :

Hal : Riset Sdri. Reni Mahrani

Medan, 13 Maret 2009

Kepada Yth :

Pembantu Dekan I

Universitas Medan Area

Fakultas Psikologi

Jl Kolam No 01 Medan

Di -

Medan.

Surat Universitas Medan Area No:1404/FO/PP/2008 Tgl 20 Desember 2008.

Sehubungan dengan surat tersebut diatas, dengan ini disampaikan bahwa :

Nama : Reni Mahrani
NPM : 04.860.0252
Prog Studi : Ilmu Psikologi

Telah selesai melakukan Riset / Pengambilan Data di Supervisi Kanca BRI Medan Iskandar Muda.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk keperluan akademik Sdri. Reni Mahrani.

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk
KANCA MEDAN ISKANDAR MUDA

Tarmizi Usman
MO

Edy Surianto
SPI.

Tindasan :

- Arsip.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)21/4/22