

**PENGARUH *HARDINESS* TERHADAP STRES KERJA  
KARYAWAN FRONTLINER Di BANK BRI MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**AYU ANDIRA PUTRI HIDAYAT**

**198600007**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 27/3/24

Access From (repository.uma.ac.id)27/3/24

**PENGARUH *HARDINESS* TERHADAP STRES KERJA  
KARYAWAN FRONTLINER Di BANK BRI MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam*

*Memperoleh gelar Sarjana Psikologi*

*Universitas Medan Area*



**OLEH :**

**AYU ANDIRA PUTRI HIDAYAT**

**198600007**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/3/24

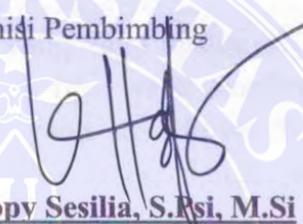
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/3/24

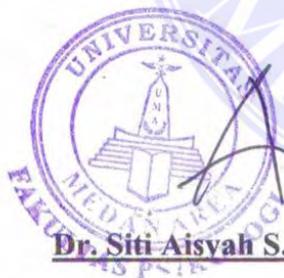
## HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Hardiness* Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Frontliner Di BANK BRI Medan  
NAMA : Ayu Andira Putri Hidayat  
NO STAMBUK : 19.860.0007  
FAKULTAS : PSIKOLOGI

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

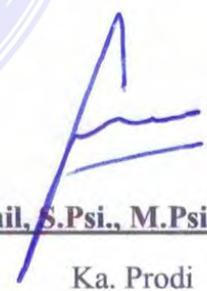
  
Ayudia Popy Sesilia, S.Psi, M.Si

Pembimbing



Dr. Siti Aisyah S.Psi., M.Psi., Psikolog

Dekan

  
Faadhil, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Ka. Prodi

Tanggal Sidang : Selasa, 19 Desember 2023

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ayu Andira Putri Hidayat  
NPM : 198600007  
Tahun Terdaftar : 2019  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 19 Desember 2023



Ayu Andira Putri Hidayat

198600007

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/ UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Andira Putri Hidayat  
NPM : 19.860.0007  
Program Studi : Psikologi Industri Dan Organisasi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **PENGARUH HARDINESS TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN FRONTLINER Di BANK BRI MEDAN** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 19 Desember 2023

Yang Menyatakan



**Ayu Andira Putri Hidayat**

**198600007**

## ABSTRAK

### PENGARUH *HARDINESS* TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN FRONTLINER Di BANK BRI MEDAN

BY:

Ayu Andira Putri Hidayat  
198600007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepribadian *Hardiness* terhadap stres kerja pada frontliner di Bank BRI Cab. Gatsu, dan SM.Raja, di Medan. Subjek dalam penelitian ini adalah para karyawan customer service yang bergender perempuan sebanyak 44 orang. Masalah difokuskan pada tingkat stres kerja karyawan dan *Hardiness*. Guna mendekati masalah ini menggunakan acuan teori stres kerja (Robbins, 2017), dan skala *hardiness* yang dikonstruksi berdasarkan teori Maddi (2006). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *self report measure* dan dianalisis secara kuantitatif, dengan menggunakan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa *Hardiness* memiliki pengaruh sebesar 0,382. Hal ini menyatakan bahwa *Hardiness* mempengaruhi *stress kerja* sebesar 38,2 % yang termasuk dalam kategori sangat rendah. Hasil ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang bagaimana karakteristik seperti *hardiness* dapat memengaruhi tingkat stres kerja, serta memberikan implikasi praktis bagi manajemen sumber daya manusia dalam merancang program-program pengembangan karyawan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan frontliner.

**Kata Kunci:** *Hardiness* ; stres kerja ; *Frontliner*.

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF HARDINESS ON JOB STRESS AMONG FRONTLINE EMPLOYEES AT BRI MEDAN BANK***

**BY:**

**Ayu Andira Putri Hidayat  
198600007**

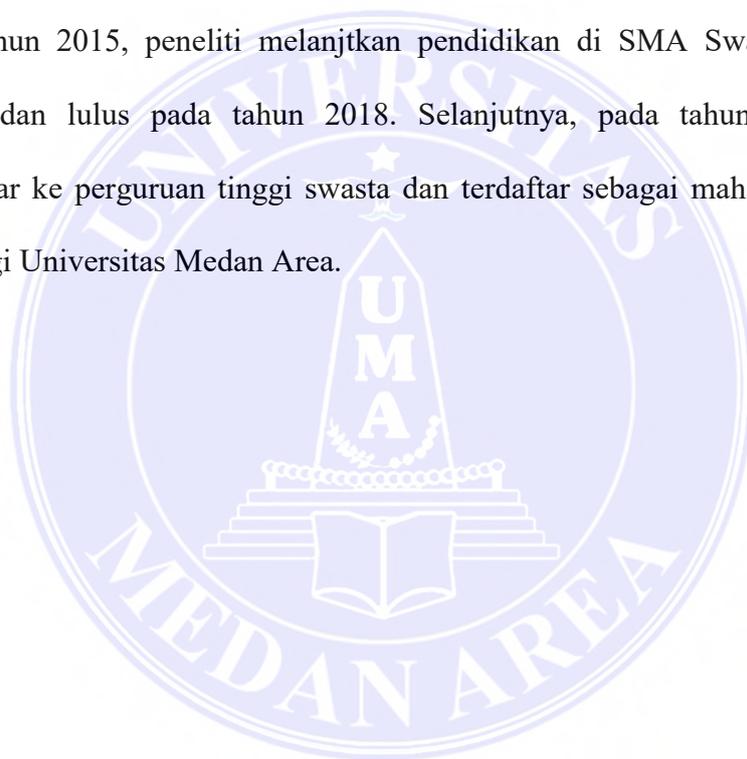
This research aimed to determine the influence of the Hardiness personality on work stress among frontline employees at Branch Bank of BRI Gatsu and SM Raja in Medan. The subjects of this research were 44 female customer service employees. The problem was focused on the level of work stress and hardiness of employees. To approach this problem, the author used work stress theory as a reference (Robbins, 2017) and a hardiness scale constructed based on Maddi's (2006) theory. The data collection method used was a self-report measure and was analyzed quantitatively, using simple regression analysis, which showed that Hardiness influenced 0.382. This indicated that it influenced work stress by 38.2%, which was included in the very low category. These results contributed to the understanding of how traits such as hardiness could influence work stress levels, as well as providing practical implications for human resource management in designing employee development programs to improve the well-being and performance of frontline employees.

**Keywords: Hardiness; work stress; Frontliner.**



## RIWAYAT HIDUP

Peneliti lahir di Medan, pada tanggal 10 Maret 2001 dari Ayah H. Yayat Hidayat dan Ibu Hj. Yeppi Kembararita Bangun. Peneliti merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti menempuh pendidikan TK Griya Internasional School di Medan pada tahun 2005 hingga 2007. Kemudian, peneliti melanjutkan pendidikan di SD Swasta Ikal pada tahun 2007 hingga 2012. Pada tahun 2012, peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 7 Medan dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015, peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Swasta Panc Budi Medan dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya, pada tahun 2019 peneliti mendaftar ke perguruan tinggi swasta dan terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Alhamdulillahirobbil‘aalamin rasa syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan skripsi yang telah penulis susun ini kepada :

Kedua orang tua peneliti, yang sangat mendukung saya, melimpahkan curahan kasih sayangnya, dukungan moral, bimbingan, material, dan doa serta cinta yang tak ternilai harganya. Dosen pembimbing Ayudia Popy Sesilia, S.Psi serta dosen – dosen UMA lainnya yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya selama berkuliah di UMA. Sahabat, yang selalu mendengarkan dan menerima keluhan saya selama mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat mendidik dan membangun sehingga skripsi penelitian ini bisa menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Medan, 19 Desember 2024

  
Ayu Andira Putri Hidayat

198600007

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	15
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Hipotesis Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Stres Kerja .....	17
2.1.1. Definisi Stres Kerja.....	17
2.1.2. Faktor – Faktor Stres Kerja.....	19
2.1.3. Aspek – Aspek Stres Kerja .....	25
2.1.4. Ciri – Ciri Stres Kerja .....	28
2.1.5. Dampak Stres Kerja .....	29
2.2. <i>Hardiness</i> .....	33
2.2.1. Definisi <i>Hardiness</i> .....	33
2.2.2. Faktor – Faktor <i>Hardiness</i> .....	35
2.2.3. Aspek <i>Hardiness</i> .....	38
2.2.4. Dampak <i>Hardiness</i> .....	39
2.3. <i>Frontliner</i> .....	42
2.4. Ciri-ciri Frontliner Bank.....	42
2.5. Jobdesk Frontliner Bank.....	42
2.6. Target Frontliner Bank .....	43
2.7. Pengaruh Antar Variable .....	43
2.8. Kerangka Konseptual .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	41
3.2. Bahan dan Alat Penelitian .....	41
3.3. Metodologi Penelitian .....	41
3.4. Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1. Populasi.....	42
3.4.2. Sample.....	42
3.5. Prosedur Kerja .....	43
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	45
3.7. Validitas dan Reliabilitas.....	46

3.7.1. Validitas .....	46
3.7.2. Reliabilitas .....	47
3.8. Metode Analisis Data .....	47
3.8.1. Uji Normalitas.....	48
3.8.2. Uji Linieritas .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1. Hasil.....	49
4.1.1. Uji Validitas .....	49
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	51
4.1.3. Uji Normalitas.....	51
4.1.4. Uji Linearitas.....	52
4.1.5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	53
4.1.6. Hasil Perbandingan Mean .....	55
4.2 Pembahasan.....	57
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi – Kisi Stres Kerja .....	49
Tabel 2. Kisi – Kisi <i>Hardiness</i> .....	50
Tabel 3. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	51
Tabel 5. Hasil Uji Linearitas .....	52
Tabel 6. Hasil Uji Determinasi .....	53
Tabel 7. Interpretasi nilai r .....	54
Tabel 8. Hasil Uji Anova .....	54
Tabel 9. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik .....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Karyawan Yang Mengalami Stres Kerja.....	8
Gambar 1.2 Pie Chart Stres Kerja Berdasarkan Aspek .....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Penelitian .....	68
Lampiran II Uji Reliabilitas Dan Uji Validitas .....	70
Lampiran III Normalitas Dan Linieritas .....	75
Lampiran IV Skala .....	79



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Medan merupakan salah satu aset yang memegang peranan penting dalam perkembangan Bank Rakyat Indonesia. Karena dengan karyawan tersebut, kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Karena itu karyawan dituntut untuk selalu maksimal dalam bekerja. Bank Rakyat Indonesia khususnya membuat kebijakan - kebijakan yang harus dipatuhi para karyawannya diantaranya karyawan diwajibkan untuk mengikuti kegiatan doa bersama di pagi hari, briefing pagi dan karyawan yang melakukan fraud (kesalahan dalam kerja) harus bertanggung jawab atas tindakannya. Bagi karyawan yang melakukan kesalahan akan diberikan arahan serta motivasi agar tidak mengulangi kesalahan lagi. Selain itu karyawan dilarang tidak masuk tanpa keterangan / alpha, karyawan yang seperti ini akan diberi sanksi. Karena Bank BRI di bawah naungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memiliki nilai utama yaitu AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia (SDM). BUMN untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di BUMN.

Dalam operasionalnya, Bank Rakyat Indonesia selalu berupaya menekankan seluruh sumber daya manusianya untuk mencapai kinerja yang baik dimana manfaat dari kinerja ini tidak hanya dirasakan oleh individu tetapi juga oleh institusi terkait. Karyawan pun tidak luput dari kesalahan dalam mengelola layanan yang diberikannya kepada berbagai nasabahnya. Untuk menjamin

kepuasan nasabah, Bank Rakyat Indonesia harus dapat memotivasi karyawannya agar kepuasan nasabah tercapai dengan baik. Oleh karena itu, Bank Rakyat Indonesia harus mampu memberikan kepuasan kerja kepada pegawai yang akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Tugas-tugas atau job desk customer service karyawan perbankan berkaitan erat dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan nasabah. Seperti pelayanan nasabah: Memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada nasabah yang datang ke cabang atau menghubungi via telepon atau layanan perbankan digital. Menerima Pertanyaan: Menjawab pertanyaan nasabah tentang produk perbankan, layanan, suku bunga, biaya, dan hal lain yang berkaitan dengan bank. Menangani Transaksi: Melakukan transaksi perbankan seperti penarikan, setoran, transfer dana, dan pembelian valuta asing sesuai permintaan nasabah.

Menyampaikan Informasi: Memberikan informasi terkait rekening, saldo, transaksi, dan perincian produk atau layanan perbankan. Penanganan Keluhan: Mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan mencari solusi terbaik untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah. Permintaan Khusus Nasabah: Mengelola permintaan khusus seperti cetak mutasi rekening, cetak buku tabungan, pembuatan kartu baru, pemblokiran kartu, dan lain sebagainya. Penjelasan Produk: Memberikan penjelasan tentang fitur dan manfaat produk dan layanan perbankan kepada nasabah yang tertarik.

Pemberian Edukasi: Memberikan nasihat dan edukasi terkait pengelolaan keuangan kepada nasabah, seperti bagaimana mengatur anggaran, investasi, dan

tabungan. Penjualan Produk: Mengenalkan produk dan layanan baru kepada nasabah, serta melakukan up-selling atau cross-selling produk perbankan yang sesuai. Validasi Identitas: Memastikan identitas nasabah sebelum memberikan akses atau informasi terkait rekening mereka demi menjaga keamanan data. Kepatuhan Regulasi: Memastikan bahwa semua transaksi dan kegiatan sesuai dengan peraturan dan kebijakan perbankan yang berlaku. Penanganan Aduan: Menangani aduan dari nasabah dengan cermat, mencari solusi yang memuaskan, dan memberikan umpan balik. Komunikasi Internal: Berkoordinasi dengan bagian lain dalam bank, seperti bagian operasional atau manajemen, untuk menyelesaikan permintaan atau masalah nasabah.

Pelaporan: Melakukan pencatatan dan pelaporan transaksi serta aduan nasabah untuk keperluan audit dan pemantauan. Pengetahuan Produk: Terus memperbarui pengetahuan tentang produk dan layanan perbankan yang ada serta produk baru yang diperkenalkan. Sarana Edukasi: Memberikan edukasi tentang layanan perbankan digital kepada nasabah yang ingin menggunakan layanan tersebut. Customer service karyawan perbankan harus memiliki keterampilan komunikasi yang kuat, kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan, empati terhadap nasabah, serta pengetahuan yang solid tentang produk dan layanan perbankan.

Adapun beberapa karakteristik pegawai ideal karyawan frontliner di perbankan antara lain : Memiliki kemampuan komunikasi yang baik artinya seorang karyawan frontliner harus dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas dengan nasabah atau pelanggan perbankan, Peka terhadap kebutuhan nasabah

maksudnya karyawan frontliner diharapkan dapat merespons kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat, Penampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah, penampilan yang rapi dan bersih sangat penting, Memiliki kemampuan menggunakan teknologi artinya dalam era digital seperti sekarang, karyawan frontliner harus memiliki kemampuan teknologi yang baik, Mampu bekerja dalam tekanan artinya karyawan frontliner harus dapat bekerja dengan baik dalam situasi tekanan dan beban kerja yang tinggi. Mereka harus dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat dalam situasi yang serba cepat.

Meskipun karyawan frontliner memiliki karakteristik yang ideal, tetap saja masih ada beberapa masalah yang sering terjadi dalam pelayanan perbankan. Beberapa masalah tersebut di antaranya adalah Pertama, lambatnya pelayanan ialah karyawan frontliner harus bisa memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada nasabah, namun masih sering ditemukan kasus di mana pelayanan lambat dan memakan waktu. Kedua, ketidakmampuan mengatasi masalah yang dimaksud ialah karyawan frontliner juga harus mampu mengatasi masalah yang muncul selama pelayanan, namun masih sering ditemukan kasus di mana mereka tidak mampu menyelesaikan masalah nasabah dengan baik. Ketiga, tidak ramah artinya meskipun karyawan frontliner harus bersikap profesional dalam pelayanan, tetapi mereka juga harus bersikap ramah dan menyenangkan kepada nasabah. Masih sering ditemukan kasus di mana karyawan frontliner terkesan kurang ramah dan bersikap dingin kepada nasabah. Terakhir, kurang berpengetahuan artinya karyawan frontliner harus memiliki pengetahuan yang

cukup tentang produk dan layanan bank, namun masih sering ditemukan kasus di mana mereka kurang berpengetahuan dan tidak mampu memberikan informasi yang akurat kepada nasabah.

Gambaran stres kerja *Frontliner*, memiliki tanggung jawab besar dalam mencapai berbagai target kinerja yang ditetapkan oleh manajemen. Tekanan untuk mencapai atau bahkan melampaui target ini seringkali menjadi sumber stres yang signifikan bagi frontliner. Mereka diberi target seperti jumlah nasabah yang dilayani, volume transaksi per hari, atau penjualan produk perbankan. Penilaian kinerja dan pemberian insentif seringkali terkait langsung dengan pencapaian target ini, yang dapat menambah tekanan bagi frontliner untuk mencapainya demi mendapatkan bonus atau penghargaan tambahan. Namun, ketidakpastian mengenai kemampuan untuk mencapai target dan tekanan waktu yang ketat juga berkontribusi pada tingkat stres yang tinggi di antara frontliner. Selain itu, kompleksitas tugas dan tuntutan emosional dari nasabah yang mungkin marah, cemas, atau kecewa, juga dapat meningkatkan tingkat stres kerja frontliner. Untuk mengurangi tingkat stres ini, manajemen perlu memperhatikan kebutuhan kesejahteraan mental karyawan.

Oleh karena itu, jika masalah-masalah tersebut tidak ditangani dengan baik, maka karyawan frontliner dapat mengalami stres kerja yang dapat berdampak buruk pada kesehatan mental dan fisik mereka, serta kinerja pekerjaan yang menurun.

Konsep stres pertama kali diperkenalkan oleh Hans Selye (1907-1982), dalam studi terobosannya 'A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents'

yang diterbitkan dalam *The Journal of Neuropsychiatry & Clinical Neurosciences*, jurnal resmi *American Neuropsychiatric Association* di 1936, saat bereksperimen dengan strain yang dialami oleh organisme hidup dalam perjuangannya untuk beradaptasi dan menghadapi perubahan lingkungan. Stres ini bisa terjadi kapan saja, dimana saja dan siapa saja bisa mengalaminya. Secara umum, yang dimaksud dengan stres adalah reaksi tubuh terhadap situasi yang menimbulkan tekanan, perubahan, ketegangan emosi, dan lain-lain. Stres pekerjaan adalah Stres yang dipicu oleh pekerjaan seseorang. Persaingan jabatan, tekanan pekerjaan, deadline, terlalu banyak kerjaan, ancaman phk, target tinggi, usaha gagal, persaingan bisnis, adalah beberapa hal umum yang dapat memicu munculnya Stres akibat karir pekerjaan.

Stres adalah suatu kondisi yang terjadi ketika individu merasa tidak seimbang antara tuntutan dari lingkungan dan kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut. Stres dapat muncul dalam berbagai bentuk, baik fisik maupun psikologis, dan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tuntutan pekerjaan yang tinggi, konflik interpersonal, masalah keuangan, dan lain sebagainya. Stres dapat memengaruhi kesehatan fisik dan mental individu, serta performa kerja dan produktivitas.

Stres kerja di bank dapat terjadi karena adanya tuntutan untuk mencapai target dan memenuhi tuntutan nasabah, beban kerja yang tinggi, persaingan yang ketat, tuntutan waktu yang ketat, serta perubahan aturan dan kebijakan yang terjadi di dalam bank. Selain itu, tekanan yang berasal dari atasannya, beban kerja yang tidak seimbang, serta kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan

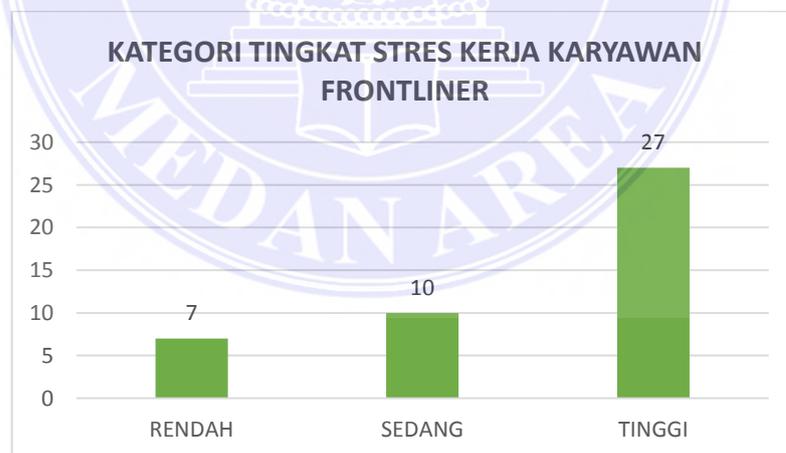
keluarga juga dapat menjadi faktor penyebab stres kerja di bank. Kondisi ekonomi yang tidak stabil dan adanya persaingan yang ketat di sektor perbankan juga dapat menjadi faktor penyebab stres kerja di bank. Hal ini dapat membuat karyawan merasa tidak aman dalam pekerjaannya, terutama bagi karyawan yang memiliki tanggung jawab besar dalam pengambilan keputusan keuangan.

Dampak dari stres kerja di bank juga dapat berdampak pada kesehatan karyawan, seperti peningkatan risiko penyakit kardiovaskular, gangguan psikologis seperti kecemasan dan depresi, serta meningkatnya risiko cedera akibat kesalahan dalam bekerja. Selain itu, stres kerja juga dapat berdampak pada produktivitas dan kinerja karyawan, yang dapat berdampak pada kinerja keseluruhan bank. Berikut adalah beberapa ciri-ciri stres kerja yang umum dialami oleh individu : Merasa lelah dan kelelahan yang berlebihan, sering merasa tidak bersemangat dan kurang antusias, mudah marah dan mudah tersinggung, kesulitan untuk berkonsentrasi dan fokus pada tugas yang diberikan, menurunnya produktivitas kerja, merasa cemas dan gelisah secara terus-menerus, gangguan tidur, seperti sulit untuk tidur atau sering terbangun di malam hari, merasa kesepian dan terisolasi dari lingkungan sekitar, mudah sakit atau rentan terhadap penyakit tertentu, sering mengalami perubahan mood yang tiba-tiba.

Ciri-ciri stres kerja tersebut dapat bervariasi tergantung pada individu, jenis pekerjaan, dan lingkungan kerja. Adapun beberapa sumber stres yang dapat memicu stres pekerjaan di industry perbankan yaitu Shetty (2018) : Beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, tuntutan kinerja yang tinggi, hubungan dengan

nasabah, lingkungan kerja yang kompetitif, perubahan dalam organisasi, kekurangan keterlibatan, lingkungan kerja yang kurang sehat.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa para karyawan frontliner di Bank BRI mengalami stres kerja yang berbeda – beda. Peneliti melakukan survey lapangan dengan menyebarkan angket ke 30 pegawai frontliner di Kota Medan pada tanggal 27 Januari 2023. Hasil survey menunjukkan bahwa 63% frontliner berada pada kategori stres yang tinggi, 22% frontliner berada pada kategori stres yang sedang, dan 15% frontliner berada pada kategori stres yang rendah. Hal tersebut memperlihatkan bahwa lebih dari 70% frontliner Bank BRI Cab. Gatsu, SM.Raja, dan unit – unit lain mengalami stres kerja. Persentase frontliner di Bank BRI di Medan yang mengalami stres kerja disajikan pada diagram dibawah ini.



Gambar 1. 1 Diagram Karyawan Yang Mengalami Stres Kerja Berdasarkan Tingkatan

Temuan ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan peneliti. Wawancara dengan beberapa karyawan Fronliner Bank BRI Medan. Pekerjaan di bank sering kali menimbulkan berbagai tekanan dan tantangan, terutama dalam mencapai target bulanan serta persaingan antar karyawan untuk naik jabatan.

Selain itu, kebijakan baru yang menerapkan status pegawai kontrak bagi Teller dan Customer Service juga menjadi faktor yang memengaruhi dinamika kerja. Meskipun demikian, ada juga yang menganggap bahwa tantangan tersebut merupakan peluang untuk berkembang dan mendapatkan apresiasi dari atasan. Selain itu, dalam menjalani tugasnya, ada juga yang mengalami kendala dalam melayani pelanggan, terutama dalam menghadapi situasi yang memancing emosi. Meski demikian, kebanyakan responden berusaha untuk mengendalikan stres dan menikmati setiap momen dalam bekerja, dengan tetap menjaga profesionalitas dalam melayani pelanggan.

Selain itu menurut pandangan dari Kepala Cabang Gatot Subroto, SM.Raja, karyawan Frontliner pun terlihat kurang bersemangat dalam bekerja dan terlambat. Hal ini terlihat saat melakukan observasi dan wawancara. Di tempat kerja ini, terlihat kurangnya semangat yang membara di antara para karyawan. Mereka terlihat hanya menjalankan tugas mereka tanpa semangat lebih. Terkadang, pelayanan yang diberikan oleh customer service juga mendapat kritik dari pelanggan, mungkin karena para karyawan tersebut merasa jenuh atau sedang mengalami masalah pribadi. Saya pernah mendengar mereka berbicara dengan nada yang tinggi, tetapi biasanya supervisor yang akan menengahi untuk mencegah konflik terjadi.

Selain itu, terdapat kecenderungan beberapa karyawan untuk datang terlambat, misalnya baru tiba di kantor jam 8 pagi padahal seharusnya sudah hadir sejak pukul 7.15 untuk apel pagi dan doa bersama. Hal ini menjadi masalah karena mereka berinteraksi langsung dengan pelanggan, sehingga kehadiran tepat

waktu menjadi penting. Masalah lain yang sering terjadi adalah terkait pengumpulan laporan dari berbagai unit. Meskipun deadline untuk pengumpulan laporan telah ditetapkan pada tanggal 7 Februari 2023, masih ada beberapa yang belum mengumpulkan laporan tersebut meskipun sudah diminta oleh pusat. Bahkan setelah ditegur, respons dari karyawan hanya sebatas "iya pak" tanpa ada tindakan nyata untuk memperbaiki situasi. Hal ini menunjukkan kurangnya tanggung jawab dan kurangnya perhatian terhadap tugas yang diberikan, sehingga menyulitkan atasan seperti saya dalam menjalankan tugasnya.

Dari hasil wawancara dan observasi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan frontliner Bank BRI dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa para karyawan frontliner di Bank menghadapi tantangan besar dalam bentuk stres kerja. Variasi dalam pengalaman stres menjadi hal yang mencolok. Beberapa karyawan menganggap stres sebagai hal yang umum dalam pekerjaan, sementara yang lain merasa beban kerja yang tinggi dan tuntutan target yang menggiatkan menyebabkan stres yang signifikan.

Faktor finansial ternyata memiliki dampak yang signifikan dalam menciptakan stres. Masalah seperti kesalipnya uang atau terjadi kesalahan dalam transaksi dapat meningkatkan tekanan dalam bekerja. Beban kerja yang tinggi dan batasan waktu yang sempit menjadi masalah utama. Karyawan dengan status pegawai kontrak juga menghadapi tantangan khusus terkait peluang karir yang lebih terbatas. Menyusun laporan dan menjalankan tugas-tugas lainnya dalam batas waktu yang ketat seringkali mengakibatkan lembur dan kurangnya waktu istirahat. Dampaknya juga terlihat pada kesehatan fisik para karyawan. Beban

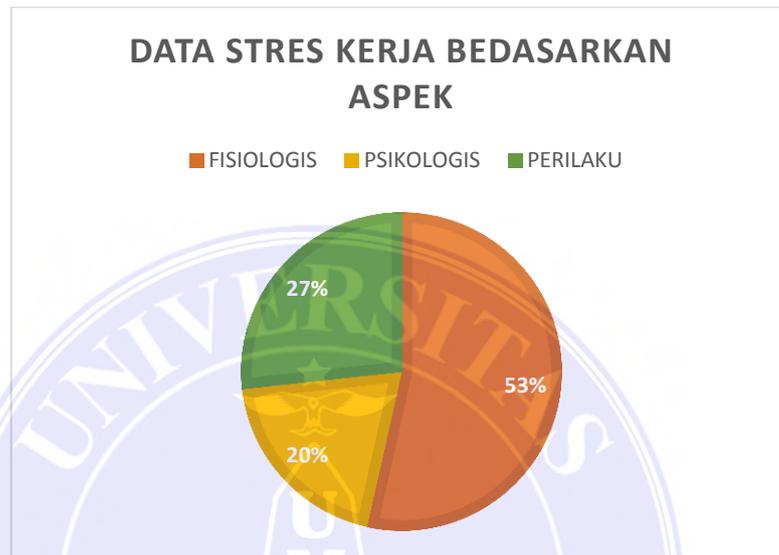
kerja yang berat menyebabkan beberapa dari mereka mengalami masalah kesehatan seperti asam lambung naik dan kelelahan yang berlebihan.

Tuntutan untuk mencapai target kinerja dan persaingan dalam naik jabatan menjadi sumber stres tambahan. Persaingan antar karyawan dalam meraih promosi semakin memperbesar beban kerja. Dukungan dari atasan ternyata memiliki pengaruh besar dalam mengatasi stres. Dukungan tersebut dapat berupa masukan positif atau bahkan memberikan makanan sebagai bentuk motivasi. Menariknya, tantangan dalam pekerjaan dianggap sebagai peluang untuk belajar dan berkembang oleh sebagian karyawan. Tuntutan untuk mencapai target dilihat sebagai motivasi untuk meraih kesuksesan karir. Sikap mental yang positif menjadi kunci dalam mengatasi stres dan menghadapi tuntutan dalam lingkungan perbankan yang dinamis. Penting untuk dicatat bahwa stres yang tidak diatasi dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada nasabah. Karyawan yang merasa stres mungkin kurang sabar dan kurang ramah dalam berinteraksi dengan nasabah.

Secara menyeluruh, wawancara tersebut menggambarkan berbagai faktor yang menyebabkan stres kerja pada karyawan frontliner di Bank. Dalam lingkungan yang dinamis seperti perbankan, dukungan dari atasan dan sikap mental positif dianggap penting untuk mengatasi stres dan tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa stres kerja dapat dirasakan oleh banyak pegawai, terutama yang bekerja di divisi pelayanan nasabah. Stres kerja merupakan hal yang umum terjadi di kalangan karyawan frontliner di bank. Beban

kerja yang tinggi, tekanan dalam mencapai target, interaksi dengan pelanggan yang beragam, serta lingkungan kerja yang bising dan ramai, menjadi faktor-faktor penyebab stres pada karyawan frontliner di bank.



Gambar 1.2 Pie Chart Stres Kerja Berdasarkan Aspek

Dampak dari stres kerja pada karyawan frontliner di bank dapat berdampak pada kinerja mereka, seperti menurunnya motivasi, semangat kerja, dan produktivitas. Selain itu, stres kerja juga dapat berdampak pada kesehatan fisik dan psikologis karyawan, seperti sakit kepala, gangguan tidur, depresi, dan kecemasan. Namun, sebagian karyawan frontliner di bank yang memiliki sikap tahan banting/tangguh yang tinggi dapat mengatasi stres kerja dengan lebih baik. Karyawan yang memiliki sikap tahan banting cenderung memiliki keyakinan yang kuat dalam mengatasi masalah dan merasa memiliki kendali atas situasi yang dihadapi, sehingga mereka lebih mampu mengatasi tekanan dan stres yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Beberapa faktor yang mendukung bahwa stres

kerja dan *Hardiness* saling berkaitan antara lain: control, optimisme, ketahanan mental.

Dengan faktor-faktor tersebut, dapat dikatakan bahwa stres kerja dan *hardiness* saling berkaitan dan dapat mempengaruhi satu sama lain. Konsep *Hardiness* atau ketahanan diri mengacu pada suatu keadaan di mana seseorang memiliki kemampuan untuk menghadapi stresor atau tekanan dalam hidupnya. Orang yang memiliki *Hardiness* yang tinggi cenderung lebih mampu mengatasi stres yang muncul dari pekerjaan mereka, sementara orang yang mengalami stres yang berat cenderung dapat meningkatkan tingkat *Hardiness* mereka jika mereka dapat mengatasi stres tersebut dengan cara yang positif.

Hal ini dikaitkan dengan tiga dimensi karakteristik pribadi yaitu komitmen, kendali, dan tantangan. Maddi (2004) mendefinisikan *Hardiness* sebagai "kemampuan untuk mempertahankan kesehatan dan kesejahteraan mental dan fisik selama situasi yang menuntut, serta kemampuan untuk berkembang melalui pengalaman-pengalaman sulit dan berubah-ubah. Kobasa (1979) mengemukakan bahwa individu yang memiliki *Hardiness* mampu menghadapi situasi stres dengan lebih baik dan cenderung memiliki kesehatan yang lebih baik daripada mereka yang tidak memiliki *hardiness*. Beberapa manfaat dari *hardiness*, antara lain : Mengurangi risiko stres dan gangguan kesehatan mental. Meningkatkan kinerja dan adaptabilitas. Meningkatkan kebahagiaan dan kepuasan hidup. Meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup. Menurunkan risiko terjadinya burnout.

Salah satu studi yang membahas topik tersebut adalah studi yang dilakukan oleh Sari dan Siswanto (2021) berjudul "Pengaruh *Hardiness* terhadap Stres Kerja

Karyawan Bank Mandiri Surabaya". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *hardiness* terhadap stres kerja karyawan perbankan, dengan subjek penelitian sebanyak 80 karyawan Bank Mandiri Surabaya yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Hardiness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja karyawan perbankan. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat *hardiness* seseorang, maka semakin rendah tingkat stres kerjanya. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan usia karyawan dengan tingkat stres kerja. Karyawan perempuan dan yang lebih muda memiliki tingkat stres kerja yang lebih tinggi daripada karyawan laki-laki dan yang lebih tua. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkuat bukti empiris tentang hubungan antara *hardiness* dan stres kerja karyawan perbankan.

Salah satu studi lain juga membahas tentang keterkaitan Stres kerja dengan kepribadian *hardiness*, Studi oleh Shahdan dan Hamzah (2017) bertujuan untuk menguji pengaruh *hardiness* terhadap stres kerja karyawan perbankan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sampel penelitian ini adalah karyawan perbankan yang bekerja di cabang bank di Indonesia dengan total responden sebanyak 148 orang. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Hardiness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja karyawan perbankan di Indonesia. Semakin tinggi tingkat *Hardiness*, maka semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan perbankan. Penelitian ini menunjukkan

pentingnya *Hardiness* sebagai faktor yang dapat membantu karyawan mengatasi stres kerja di lingkungan kerja yang dinamis dan menuntut.

Meneliti tentang stres kerja dan *hardiness* pada karyawan bank penting dilakukan karena karyawan bank seringkali mengalami stres kerja yang tinggi akibat tekanan dari tuntutan kerja dan lingkungan kerja yang dinamis. Stres kerja yang tidak diatasi dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik karyawan, serta kinerja dan produktivitas kerja. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh *hardiness* terhadap stres kerja pada karyawan bank dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen bank untuk mengoptimalkan sumber daya manusia mereka dan meningkatkan kesejahteraan karyawan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini rumusan masalah adalah apakah terdapat pengaruh *Hardiness* terhadap stres kerja?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Menguji secara empiris pengaruh kepribadian *Hardiness* terhadap stres kerja pada frontliner di Bank BRI.

## 1.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang diajukan untuk diuji kebenarannya melalui penelitian atau pengamatan. Hipotesis seringkali diawali dengan prediksi atau dugaan tentang hubungan atau perbedaan antara dua atau lebih variabel yang saling terkait. Hipotesis penelitian adalah terdapat pengaruh negatif antara *Hardiness* terhadap stres kerja yang dirasakan oleh karyawan frontliner.

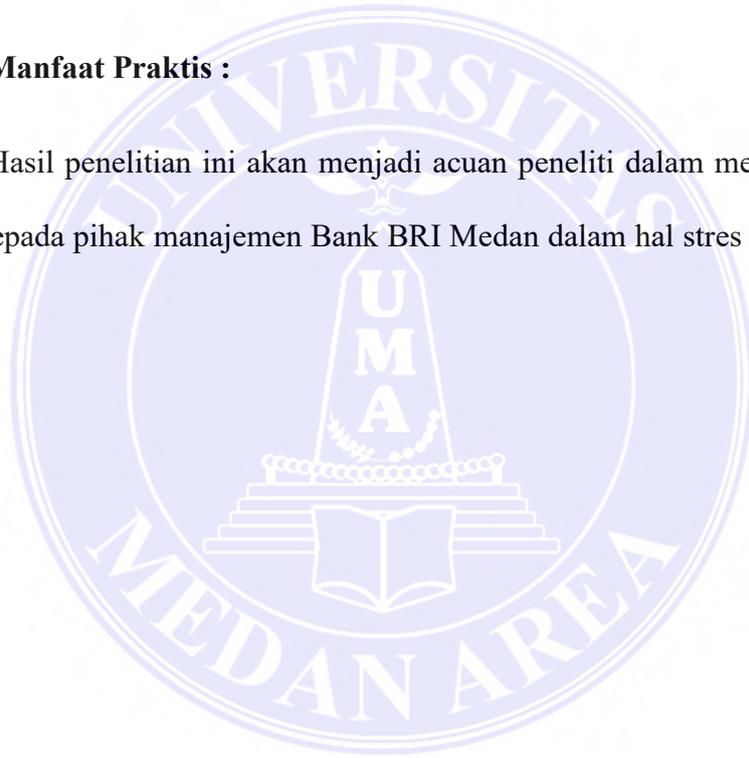
## 1.5. Manfaat Penelitian

### 1.5.1. Manfaat Teoritis :

Memperkuat hasil penelitian dan temuan sebelumnya mengenai kaitan kepribadian *Hardiness* dan stres kerja yang didasarkan pada uji empiris dan dapat menjadi penunjang untuk penelitian berikutnya. Serta untuk pengembangan dalam jurusan Psikologi Industri dan Organisasi.

### 1.5.2. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini akan menjadi acuan peneliti dalam memberikan saran solusi kepada pihak manajemen Bank BRI Medan dalam hal stres kerja frontliner.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Stres Kerja

##### 2.1.1. Definisi Stres Kerja

The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), membuat peringkat pekerjaan untuk tingkat stres, dengan beberapa di antaranya 130 pekerjaan ditemukan lebih membuat stres. Kesamaan dari pekerjaan yang penuh tekanan ini adalah bahwa pekerja tidak memiliki kontrol pekerjaan yang memadai dan pekerja merasa terjebak dalam pekerjaan di mana mereka diperlakukan lebih seperti mesin daripada manusia. Posisi yang paling membuat stres adalah manajerial, administrasi, dan audit. Organisasi Perburuhan Internasional melaporkan sejumlah masalah yang mengkhawatirkan bagi pekerja di bidang jasa keuangan, ini termasuk tekanan waktu yang lebih besar, masalah dengan ergonomi, peran yang bertentangan, tuntutan kerja yang dianggap berlebihan, hubungan yang sulit dengan pelanggan, dan meningkatnya jumlah kasus stres dan kekerasan.

Robbins & Judge (2017) menyebutkan stres sebagai sebuah kondisi dinamis yang mengharuskan individu untuk menghadapi peluang, tuntutan serta sumber daya yang terkait dengan lingkungan, kondisi organisasi dan diri sendiri. Stres kerja sering disebabkan karena adanya beban kerja yang tinggi, sehingga akan menjadikan pekerja jenuh dan menunda pekerjaannya. Afiah Mukhtar (2021) mengatakan bahwa stres adalah respon tubuh yang muncul saat seseorang menghadapi kondisi tekanan, ancaman, atau suatu perubahan yang bersumber dari

dalam dirinya maupun dari luar dirinya. Stres merupakan hal alami yang terjadi dalam kehidupan manusia.

Menurut pendapat Hariandja (2007) stres adalah situasi ketegangan / tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan – hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Menurut Mangkunegara (2000) stres kerja merupakan perasaan yang menekan dialami oleh individu dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja dapat ditimbulkan karena permintaan kinerja yang tinggi, pengembangan sistem teknologi dan budaya di tempat kerja yang memerlukan individu untuk dapat beradaptasi (Agbonluae dkk, 2017). Kita semua menghadapi stres dalam kehidupan kita. Beberapa psikolog Kesehatan percaya bahwa kehidupan sehari - hari sebenarnya melibatkan serangkaian urutan berulang, dari memersepsi ancaman, mempertimbangkan cara untuk mengatasinya, dan terakhir beradaptasi dengan ancaman tersebut dengan keberhasilan yang lebih besar ataupun lebih kecil. Meskipun adaptasi sering kali minor dan terjadi tanpa kita sadari, adaptasi memerlukan usaha yang besar ketika stres menjadi semakin parah atau bertahan lama. Stres dapat menghasilkan respons biologis dan psikologis yang menyebabkan masalah kesehatan (Dolbier, Smith, & Steinhardt, 2007).

Luthans (2006) juga memberikan definisi yang sejalan mengenai stres kerja, yaitu sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisiologis, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Stres merupakan suatu respon yang adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik

ataupun proses psikologis individu yang merupakan sebuah konsekuensi dari tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan juga fisik terhadap seseorang (Kreitner & Knicki, 2014).

Dapat disimpulkan menurut beberapa para ahli diatas bahwa stres kerja adalah suatu reaksi yang muncul dari diri individu yang berawal dari tekanan atau ketegangan emosional yang dapat mempengaruhi kondisi emosi pikiran, serta cara berperilaku. Suatu keadaan ketidakseimbangan antara tuntutan atau tekanan dengan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan dampak negatif bagi kesehatan fisik dan mental individu, sehingga perlu diatasi dengan cara mengurangi tuntutan atau meningkatkan kemampuan individu.

### **2.1.2. Faktor – Faktor Stres Kerja**

Menurut Robbins dan Judge (2017) adapun beberapa faktor stres yaitu : faktor lingkungan, organisasi, dan faktor pribadi.

#### **1. Faktor Lingkungan**

Faktor lingkungan ini akan mempengaruhi desain dari struktur organisasi dan hal ini dapat mempengaruhi level stres diantara karyawan di dalam organisasi tersebut. Terdapat tiga ketidakpastian lingkungan yang utama yaitu: ekonomi politik, teknologi.

##### **a. Ketidakpastian Ekonomi.**

Ketika sedang terjadi penurunan ekonomi, maka seseorang akan cenderung semakin mencemaskan keamanan keuangan mereka.

b. Ketidakpastian Politik.

Dapat terjadi karena disebabkan oleh perubahan sistem politik maupun rejim penguasa sehingga menyebabkan kondisi politik menjadi tidak stabil.

c. Ketidakpastian Teknologi.

Berbagai inovasi yang baru akan membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan menjadi tertinggal dalam periode waktu yang sangat singkat

2. Faktor Organisasi

Tekanan untuk menghindari kesalahan dan menyelesaikan tuntutan tugas dalam waktu yang terbatas dan beban kerja yang berlebihan. Atasan yang sangat menuntut dan tidak sensitif terhadap karyawan dan rekan kerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh dari faktor yang bisa menyebabkan stres pada karyawan. Tuntutan tugas, tuntutan peranan, dan tuntutan hubungan antarpribadi.

a. Tuntutan Tugas

Merupakan faktor yang dapat dihubungkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini menyangkut bentuk pekerjaan individu, kondisi kerja dan tata letak kerja fisik. Tuntutan tugas dapat membuat seseorang tertekan bila kecepatannya dirasa berlebihan. Semakin banyak ketergantungan antar tugas pribadi dengan tugas orang lain keadaan stres akan semakin potensial.

b. Tuntutan Peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai salah satu fungsi dari peran tertentu yang diterapkan dalam organisasi tersebut. Ambiguitas peran diciptakan bila harapan peran dipahami dengan jelas dan karyawan tidak memiliki kepastian mengenai apa yang harus dikerjakan.

c. Tuntutan Hubungan Antarpribadi

Merupakan tekanan yang di sebabkan oleh karyawan yang lain. Dukungan sosial yang kurang dari rekan-rekan kerja dan hubungan antarpribadi yang kurang baik dapat menjadi penyebab timbulnya stres yang cukup besar.

3. Faktor Pribadi

Permasalahan dari faktor individu ini adalah permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian.

a. Masalah Keluarga

Menunjukkan bahwa seorang menganggap hubungan pribadinya dengan keluarga sangat berharga.

b. Masalah Ekonomi

Yang di sebabkan oleh individu salah satunya adalah masalah keuangan merupakan suatu kesulitan pribadi yang bisa menimbulkan stres bagi karyawan.

c. Kepribadian

Yang berasal dari sifat yang dimiliki individu itu sendiri. Beberapa faktor kepribadian yang berpengaruh terhadap *Hardiness* antara lain self-

efficacy, locus of control, dan optimism. Individu yang memiliki self-efficacy yang tinggi cenderung lebih percaya pada kemampuan dirinya untuk mengatasi tantangan dan memiliki tingkat *Hardiness* yang lebih tinggi. Locus of control juga berpengaruh terhadap *Hardiness*, dimana individu yang memiliki locus of control internal cenderung memiliki tingkat *Hardiness* yang lebih tinggi. Optimism juga berpengaruh terhadap *Hardiness*, dimana individu yang optimis cenderung memiliki kemampuan untuk menemukan makna positif dalam situasi yang sulit dan memiliki tingkat *Hardiness* yang lebih tinggi.

Menurut (Luthans, 2014) ada beberapa penyebab stres kerja, yaitu stres ekstraorganisasi dan stres kelompok.

#### 1. Stres Ekstraorganisasi

Stres ekstra-organisasi adalah faktor penyebab stres yang berasal dari luar perusahaan yaitu mencakup hal seperti di bawah ini:

- a. Perubahan sosial, secara umum diartikan sebagai suatu proses pergeseran atau berubahnya struktur atau tatanan di dalam masyarakat meliputi, kenyamanan dalam lingkungan, pola pikir yang lebih inovatif, sikap, serta kehidupan sosialnya untuk mendapatkan penghidupan yang lebih bermanfaat.
- b. Kesulitan menguasai globalisasi, proses integrasi internasional yang terjadi karena pertukaran pandangan dunia, produk, pemikiran, dan aspek-aspek kebudayaan lainnya. Dukungan keluarga. Secara umum diakui bahwa

keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stres seseorang. Situasi keluarga baik krisis singkat, seperti pertengkaran atau sakit anggota keluarga, atau relasi buruk dengan orangtua, pasangan, atau anak-anak dapat bertindak sebagai Stresor yang signifikan pada karyawan.

- c. Stres organisasi, Stresor organisasi yaitu penyebab stres yang berasal dari organisasi itu sendiri. Sering kali perusahaan mengalami intervensi perubahan dalam strategi bisnis mereka untuk bersaing dengan perusahaan lain, maka ada beberapa akibat yang sering pula timbul ketika perusahaan mengalami intervensi.

## 2. Stres kelompok

Stresor kelompok dapat di kategorikan menjadi dua, yaitu:

- a. Rekan kerja yang tidak menyenangkan, karyawan sangat di pengaruhi oleh dukungan anggota kelompok yang kohesif. Dengan berbagi masalah dan kebahagiaan bersama-sama, mereka jauh lebih baik. Jika hubungan antar rekan kerja ini berkurang pada individu, maka situasi akan ini akan membuat Stres
- b. Kurangnya kebersamaan dengan rekan kerja, dengan terjadinya kurang kebersamaan maka pimpinan dapat membahas kohesivitas atau “kebersamaan” merupakan hal penting pada karyawan, terutama pada tingkat organisasi yang lebih rendah. Jika karyawan tidak mengalami kesempatan kebersamaan karena desain kerja, karena di batasi, atau karena ada anggota kelompok yang menyingkirkan karyawan lain, kurangnya kohesivitas akan menyebabkan stres.

Adapun pendapat lain dari Hasibuan (2000) menyebutkan faktor-faktor yang menjadi penyebab stres kerja adalah :

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.
3. Waktu dan fasilitas kerja yang kurang memadai.
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau dengan kelompok kerja
5. Balas jasa yang terlalu rendah
6. Masalah-masalah keluarga dan lain – lain.

Jadi faktor penyebab stres ada beberapa Stresor yaitu lingkungan, organisasi dan pribadi. Faktor lingkungan mempengaruhi struktur - struktur organisasi dan dapat mempengaruhi tingkat stres pegawai organisasi. Hal ini dapat terjadi karena adanya tekanan untuk menghindari kesalahan dan melakukan tugas yang menuntut dengan waktu terbatas dan beban kerja yang berlebihan. Atasan yang sangat menuntut dan tidak peka terhadap karyawan dan rekan kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa contoh faktor yang dapat menyebabkan stres pada karyawan. Kurangnya dukungan sosial dan hubungan yang buruk dengan rekan kerja dapat menyebabkan stres yang signifikan. Mengacu pada tekanan yang ditempatkan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu dalam suatu organisasi. Ambiguitas peran terjadi ketika harapan peran dipahami dengan jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus dilakukan. Faktor individu ini meliputi masalah keluarga, masalah keuangan pribadi dan sifat kepribadian. Keluarga memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat stres seseorang.

### 2.1.3. Aspek – Aspek Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017) adapun indikasi untuk melihat stres dalam diri individu adalah seperti tekanan darah yang tinggi, sakit maag, emosi yang memuncak kesulitan dalam mengambil keputusan, kehilangan nafsu. Indikasi tersebut sesuai dengan kategori stres. Sesuai dengan tiga kategori umum: fisiologi, psikologis dan gejala perilaku.

#### 1. Aspek Fisiologis

Aspek fisiologis ini dapat terlihat seperti meningkatnya fungsi jantung dan meningkatnya tingkat pernafasan dan tekanan darah, sakit kepala dan menimbulkan serangan jantung. Fenomena saat ini menyebutkan bahwa stres akan memiliki dampak fisiologis yang membahayakan. Salah satu kajian mengkaitkan bahwa tuntutan pekerjaan yang penuh tekanan terhadap meningkatnya kerentanan terhadap penyakit pernafasan dan fungsi sistem kekebalan tubuh yang buruk terutama bagi para individu dengan imunitas yang rendah.

#### 2. Aspek Psikologis

Ketidakpuasan karyawan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan bisa menjadi penyebab yang sangat jelas dari stres. Namun stres yang dialami bisa seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan penundaan. Pekerjaan yang membuat tuntutan berlipat dan pertentangan atau kurangnya kejelasan mengenai kewajiban dari pemegang jabatan, otoritas, dan tanggung jawab yang meningkatkan stres maupun ketidakpuasan.

### 3. Aspek Perilaku

Stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, dan ketidakhadiran. Demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan pola tidur, meningkatnya merokok dan mengkonsumsi alkohol. Terlalu banyak stres dapat memberikan tuntutan yang tidak dapat dicapai oleh seseorang karena dapat menghasilkan kinerja yang lebih rendah.

Behr dan Newman (1978) mengklasifikasi tiga aspek stres yaitu, fisiologis, psikologis, dan perilaku :

#### 1. Aspek Fisiologis

Yaitu aspek yang berkaitan dengan perubahan biokimia dalam tubuh individu yang disebabkan oleh stres kerja, seperti detak jantung, tekanan darah, pernapasan, dan sistem kekebalan tubuh.

#### 2. Aspek Psikologis

Yaitu aspek yang berkaitan dengan perubahan emosi, proses berpikir, dan perilaku individu yang disebabkan oleh stres kerja, seperti kecemasan, depresi, kelelahan, kesalahan, dan konflik.

#### 3. Aspek Sosial

Yaitu aspek yang berkaitan dengan perubahan hubungan interpersonal individu dengan orang lain yang disebabkan oleh stres kerja, seperti isolasi, kurangnya dukungan sosial, dan ketidakpuasan kerja.

Menurut Rollinson (2005), keberadaan stres kerja di perusahaan dapat ditandai dengan adanya masalah yang berkaitan dengan aspek fisiologis, aspek psikologis, aspek kognitif, dan aspek perilaku.

### 1. Aspek Fisiologis

Yaitu aspek yang berkaitan dengan perubahan biokimia dalam tubuh karyawan yang disebabkan oleh stres kerja, seperti detak jantung, tekanan darah, pernapasan, dan sistem kekebalan tubuh.

### 2. Aspek Psikologis

Yaitu aspek yang berkaitan dengan perubahan emosi, proses berpikir, dan perilaku karyawan yang disebabkan oleh stres kerja, seperti kecemasan, depresi, kelelahan, kesalahan, dan konflik.

### 3. Aspek Kognitif

Yaitu aspek yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, dan keyakinan karyawan tentang pekerjaan dan lingkungan kerja mereka. Stres kerja dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk memersepsi, mengingat, belajar, dan menyelesaikan masalah secara efektif.

### 4. Aspek Perilaku

Yaitu aspek yang berkaitan dengan tindakan atau respon karyawan terhadap stres kerja. Stres kerja dapat menyebabkan karyawan menghindari tugas-tugas, menyalahkan orang lain, mengkonsumsi alkohol atau obat-obatan, dan mengalami gangguan hubungan interpersonal.

Berdasarkan pandangan para ahli, stres kerja dapat dipahami sebagai sebuah respons yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya. Ada beberapa aspek stres kerja yang dijelaskan oleh para ahli, antara lain aspek fisik, psikologis, dan perilaku. Para ahli juga mengidentifikasi dampak negatif dari stres kerja, baik secara fisik maupun

psikologis, seperti penurunan produktivitas, peningkatan absensi, masalah kesehatan mental, kelelahan, dan peningkatan risiko cedera fisik. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengurangi stres kerja, seperti dengan memperbaiki desain pekerjaan, memberikan dukungan sosial, dan memberikan pelatihan keterampilan manajemen waktu dan stres.

#### 2.1.4. Ciri – Ciri Stres Kerja

Robert Karasek (1979) mengembangkan model Job Demand-Control (JDC) untuk mengevaluasi stres kerja. Menurutnya, stres kerja dapat terjadi ketika karyawan menghadapi tuntutan kerja yang tinggi dan memiliki kontrol yang rendah atas pekerjaan mereka.

Ciri-ciri stres kerja menurut Karasek adalah ketidakseimbangan antara beban kerja yang tinggi dan rendahnya kendali atas pekerjaan. Hal ini terlihat dari pernyataan Karasek berikut: "*The core of the JDC model is that psychological job demands and job decision latitude interactively predict a range of job-related outcomes, including psychological strain, physical health, absenteeism, and turnover*". Inti dari model JDC adalah bahwa tekanan pekerjaan secara psikologis dan keleluasaan dalam mengambil keputusan secara aktif memprediksi berbagai hasil yang berhubungan dengan pekerjaan, termasuk ketegangan psikologis, kesehatan fisik, ketidakhadiran, dan turnover (pengunduran)."

Menurut Sinclair (2016) stres dapat dibagi menjadi tiga tingkat, yaitu:

##### 1. Stres Rendah

Merupakan kondisi stres yang biasanya tidak mengganggu kinerja seseorang. Beberapa gejala yang muncul pada stres ringan antara lain mudah marah, gelisah, sulit berkonsentrasi, dan sulit tidur.

## 2. Stres Sedang

Merupakan kondisi stres yang sudah mulai mengganggu kinerja seseorang. Beberapa gejala yang muncul pada stres sedang antara lain sering sakit kepala, kelelahan, merasa tidak bersemangat, dan sulit menerima kritik.

## 3. Stres Berat

Merupakan kondisi stres yang sangat mengganggu kinerja seseorang dan memerlukan tindakan segera. Beberapa gejala yang muncul pada stres berat antara lain kecemasan yang berlebihan, depresi, mudah menangis, gangguan tidur, dan merasa putus asa.

Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang tinggi memiliki ciri-ciri seperti ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya, perasaan kelelahan emosional, penurunan kesehatan, meremehkan orang lain, dan penurunan prestasi kerja. Sedangkan ciri – ciri stres kerja yang rendah ialah memiliki semangat yang tinggi dan produktifitas meningkat hal ini merupakan hal positif. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu memperhatikan ciri-ciri stres kerja ini dan memberikan dukungan yang memadai kepada karyawan untuk membantu mengurangi dampak negatifnya.

### 2.1.5. Dampak Stres Kerja

Stephen Robbins dan Timothy Judge (2017) menyebutkan beberapa dampak stres kerja, antara lain:

#### 1. Masalah kesehatan fisik dan mental

Stres kerja dapat menyebabkan gangguan kesehatan fisik dan mental, seperti sakit kepala, sakit perut, insomnia, depresi, dan kecemasan.

## 2. Penurunan produktivitas

Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih rendah, karena sulit berkonsentrasi dan fokus pada pekerjaan.

## 3. Peningkatan absensi

Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung sering absen atau terlambat datang ke kantor, yang berdampak negatif pada produktivitas dan kinerja organisasi.

## 4. Peningkatan turnover

Stres kerja juga dapat menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman dan tidak betah di tempat kerja, sehingga berpotensi meninggalkan organisasi

Adapun dampak-dampak stres kerja menurut Behr (dalam Rollinson, 2005) yaitu :

### 1. Dampak Fisiologis (physiological results)

Stres kerja dapat mempengaruhi kesehatan fisiologis seseorang. Misalnya, sistem endokrin manusia memungkinkan tubuh melawan pengaruh seperti bakteri dan mikroba serta berperan dalam menyediakan energi adaptif untuk menghadapi isu baru, ketidakpastian dan konflik; kondisi yang berhubungan dengan sumber stres kerja. Ketika sumber daya endokrin terbatas dan harus digunakan untuk menghasilkan energi untuk mengatasi sumber stres kerja, individu tersebut kekurangan energi untuk melawan mikroba. Diketahui juga bahwa stres kerja yang tinggi seringkali disertai dengan peningkatan kadar kolesterol darah dan tekanan darah tinggi. Karena fenomena ini terkait dengan

serangan jantung, inilah alasan utama mengapa stres merupakan faktor penting, dan ada juga dugaan bahwa ada hubungan antara kanker tertentu dan stres kerja. Selain itu, stres kerja juga dapat mengganggu ritme sirkadian seseorang, sehingga dapat menimbulkan masalah gastrointestinal (lambung) dan gangguan tidur. Selain itu, stres kerja jangka panjang juga dapat menimbulkan ketegangan fisik yang menyakitkan dan biasanya terjadi di sumsum tulang belakang sehingga menimbulkan rasa nyeri di sekitar punggung hingga kepala.

#### 1. Dampak Psikologis (psychological results)

##### A. Frustrasi dan agresi

Frustrasi terjadi ketika pencapaian tujuan dicegah. Dalam kehidupan kerja, selalu ada hambatan untuk mencapai tujuan dan banyak sumber stres telah digambarkan sebagai penyebab frustrasi. Jika keadaan frustrasi yang dirasakan terjadi dalam waktu lama atau melebihi ambang batas yang dapat ditoleransi, frustrasi dapat menyebabkan keadaan emosional yang dengan mudah berubah menjadi agresi. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika stres berat dikaitkan dengan perilaku agresif seperti penggunaan kata-kata kasar, penggunaan nada suara yang tinggi, permusuhan dalam hubungan, atau bahkan sabotase.

##### B. Kecemasan

Kecemasan terjadi ketika seseorang yakin bahwa ia tidak memiliki solusi yang efektif untuk menghadapi situasi yang mengganggu; memiliki rasa takut yang merupakan reaksi terhadap bahaya yang dianggap ada. Banyak sumber stres

yang telah diidentifikasi di awal berhubungan dengan ambiguitas dan ketidakpastian mengenai masa depan, dan hampir selalu mendorong terjadinya kecemasan. Rasa cemas ini juga dapat menyebabkan perasaan yang kurang bahagia terhadap kehidupan yang dimiliki, baik kehidupan pribadi, pekerjaan maupun sosial.

### C. Depresi

Oleh karena depresi dapat terjadi dalam bentuk yang sangat bervariasi dan berbeda, maka depresi sangat sulit untuk dijelaskan. Meskipun demikian, Flach (dalam Rollinson, 2005) memberikan beberapa gejala dari depresi yang kronik, yaitu tidur yang terganggu, kehilangan selera makan, rendahnya dorongan seksual, kebimbangan, kelelahan, kurangnya konsentrasi, menghindari kontak sosial, tidak dapat menemukan kesenangan hampir dalam segala hal, dan merasa terperangkap dan tidak berdaya.

#### 2. Dampak Kognitif (*Cognitive outcomes*)

Stres kerja juga berdampak pada proses berpikir individu karena hormon yang dilepaskan selama mengalami stres kerja dapat berpengaruh terhadap sistem kerja otak. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan berkonsentrasi, penurunan daya ingat, penurunan kemampuan untuk memperhatikan, dan penyimpangan persepsi (hanya pada kasus-kasus yang ekstrim).

#### 3. Dampak perilaku (*Behavioural Outcomes*)

Stres kerja dapat berdampak pada perilaku individu, seperti performa kerja menurun, ketidakhadiran, turnover, dan penggunaan alkohol dan obat-obatan.

Dari menurut beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dampak yang ditimbulkan dari stres kerja memiliki dampak negatif pada kesehatan fisik dan mental, produktivitas, kepuasan kerja, dan hubungan interpersonal. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu memperhatikan stres kerja dan memberikan dukungan yang memadai kepada karyawan untuk membantu mengurangi dampak negatifnya.

## 2.2. *Hardiness*

### 2.2.1. Definisi *Hardiness*

Konsep *Hardiness* pertama kali dikemukakan oleh Kobasa. Menurut Kobasa (1979), orang yang tangguh akan terlindungi dari situasi kehidupan yang penuh tekanan karena mereka terlibat dalam respons afektif, kognitif, dan perilaku tertentu. Pada gilirannya, menyangga penyebab stres mengarah pada kesehatan keseluruhan yang lebih baik. Stres sehari-hari telah diamati pada karyawan, terutama mereka yang bekerja di perusahaan sektor korporasi di mana mereka harus mencapai target tertentu dan pekerjaan mereka membutuhkan lebih banyak efisiensi dan kinerja yang baik setiap bulan atau hampir setiap hari. Ini dapat mempengaruhi fungsi fisiologis atau psikologis seseorang. Jika tidak dikelola dengan baik, itu bisa sangat berbahaya bagi kesejahteraan seseorang. *Hardiness* merupakan suatu ketahanan psikologis yang dapat membantu dalam mengelola Stres (Sukmono, 2009). *Hardiness* adalah salah satu karakteristik kepribadian yang dimiliki individu dalam menghadapi situasi menekan. Individu yang memiliki kepribadian *Hardiness* yang tinggi akan memiliki ketahanan psikologis yang kuat dimana individu tersebut akan mampu menghadapi suatu tekanan

dengan cara mengubah Stresor negative menjadi suatu tantangan yang positif. Tingkat *Hardiness* yang tinggi berhubungan dengan penurunan tekanan psikologis dan memiliki hubungan yang positive dalam evaluasi lingkungan kerja. Suzanne C. Kobasa memperkenalkan konsep sifat tahan banting psikologis dan menyatakan bahwa sifat tahan banting memoderasi hubungan antara peristiwa hidup yang penuh tekanan dan penyakit. Kobasa mencirikan sifat tahan banting terdiri dari tiga komponen atau 3C : *commitment, control, dan challenge*. Menurut Kobasa, individu dengan *Hardiness* yang tinggi dihipotesiskan lebih mampu menahan efek negatif dari tekanan hidup dan, akibatnya, lebih kecil kemungkinannya dibandingkan individu dengan *Hardiness* rendah untuk menjadi sakit (Kobasa, 1979).

Paul T. Bartone (2006) menganggap sifat tahan banting sebagai sesuatu yang lebih global daripada sekadar sikap. Dia memahami sifat tahan banting sebagai gaya kepribadian yang luas atau mode fungsi umum yang mencakup kualitas kognitif, emosional, dan perilaku. Gaya fungsi umum ini, yang menggabungkan komitmen, kontrol, dan tantangan, diyakini memengaruhi cara seseorang memandang diri sendiri dan berinteraksi dengan dunia sekitar. Salvatore Maddi dan Deborah Khoshaba (1994): "*Hardiness is a pattern of attitudes and skills that provides the courage and motivation to turn Stresful circumstances from potential disasters into growth opportunities.*" (*Hardiness* adalah pola sikap dan keterampilan yang memberikan keberanian dan motivasi untuk mengubah situasi stres yang berpotensi menjadi bencana menjadi peluang pertumbuhan.) (Maddi & Khoshaba, 1994). Maddi (2013) menekankan bahwa resiliensi juga harus

dipertimbangkan tidak hanya untuk bertahan hidup tetapi juga berkembang, dalam arti bahwa keadaan stres juga dapat berpengaruh pada kinerja dan kesehatan, melalui apa yang kita pelajari dan kemudian gunakan. Dengan demikian, kombinasi dari sikap tahan banting yang kuat dan strategi akan menghasilkan kehidupan terbaik di masa-masa sulit. Rollinson (2005) juga sependapat dengan Kobasa bahwa *Hardiness* merupakan karakteristik psikologis yang dapat membantu individu untuk bertahan menghadapi stres.

Pada beberapa pendapat menurut ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *hardiness* dipandang sebagai kepribadian tahan banting / Tangguh. *Hardiness* sebagai kepribadian yang mampu membuat individu menstabilkan tingkat stres dalam diri. *Hardiness* merujuk pada kemampuan seseorang untuk mengatasi stres dan kesulitan dalam hidup dengan cara yang produktif, serta melihatnya sebagai peluang untuk pertumbuhan dan pengembangan. *Hardiness* terdiri dari pola sikap, keterampilan, keyakinan, dan strategi penanganan yang membantu seseorang menjadi lebih tangguh dalam menghadapi tantangan. Dan *Hardiness* memiliki tiga ciri karakteristik yaitu 3C : *commitment, control, challenge*.

### 2.2.2. Faktor – Faktor *Hardiness*

Menurut Steven J. Stein dan Paul T. Bartone (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi *Hardiness* meliputi:

#### 1. Pengalaman Hidup

Pengalaman hidup seseorang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk mengatasi stres dan tantangan. Orang yang telah mengalami banyak

tantangan dalam hidup dan berhasil mengatasinya dapat mengembangkan *Hardiness* yang lebih kuat.

## 2. Dukungan Sosial

Dukungan dari keluarga, teman, dan kolega dapat membantu individu mengatasi stres dan memperkuat *Hardiness*.

## 3. Faktor Kepribadian

Beberapa faktor kepribadian seperti optimisme, kepribadian tipe A, dan kepercayaan diri dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mengatasi stres dan mengembangkan *Hardiness*.

## 4. Lingkungan Organisasi

Lingkungan kerja yang mendukung, termasuk dukungan dari rekan kerja dan manajer, dapat membantu individu mengatasi stres dan mengembangkan *Hardiness*.

Susan Folkman adalah seorang ahli psikologi yang mempelajari bagaimana individu mengatasi stres. Dalam sebuah karya terbitannya pada tahun 2011, Folkman mengidentifikasi faktor-faktor *Hardiness* yang mempengaruhi kemampuan individu untuk mengatasi stres, yaitu :

### 1. Komitmen terhadap tugas

Individu yang memiliki komitmen yang kuat terhadap tugas-tugas yang harus mereka lakukan cenderung lebih mampu mengatasi stres daripada individu yang kurang memiliki komitmen terhadap tugas-tugas mereka.

## 2. Pengendalian

Individu yang percaya bahwa mereka memiliki kontrol atas situasi stres cenderung lebih mampu mengatasi stres daripada individu yang merasa tidak memiliki kontrol atas situasi stres.

## 3. Pengalaman positif

Individu yang memiliki pengalaman positif dalam mengatasi stres di masa lalu cenderung lebih mampu mengatasi stres di masa depan.

Ketiga faktor ini saling berhubungan dan saling memperkuat satu sama lain dalam membangun *Hardiness* pada individu. Folkman juga menekankan pentingnya dukungan sosial dalam mengatasi stres dan membangun *Hardiness*.

Salvatore R. Maddi membahas faktor-faktor yang mempengaruhi *Hardiness* pada individu dalam beberapa karyanya, Maddi seorang ahli psikologi yang juga banyak mempelajari tentang konsep *Hardiness*, mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi *Hardiness* pada individu. Beberapa faktor tersebut meliputi :

### 1. Pengalaman Hidup

Bahwa pengalaman hidup yang sulit dapat membantu individu untuk membangun *Hardiness*.

### 2. Dukungan Sosial

Dukungan sosial yang baik dapat membantu individu untuk mengatasi tekanan dan ketidakpastian, dan dengan demikian, meningkatkan *Hardiness*.

### 3. Orientasi Psikologi

Individu yang memiliki orientasi psikologis yang positif dan melihat tantangan sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang, cenderung memiliki *Hardiness* yang lebih tinggi.

Kesimpulan dari beberapa pendapat diatas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Hardiness* mencakup pengalaman hidup, dukungan sosial, faktor kepribadian, dan lingkungan organisasi. Selain faktor-faktor ini, kemampuan individu untuk mengidentifikasi dan memanfaatkan sumber daya internal dan eksternal juga dianggap penting dalam membangun *Hardiness*.

#### 2.2.3. Aspek *Hardiness*

Menurut Maddi (2006), ada tiga aspek *Hardiness*, yaitu:

1. Tantangan (Challenge): Kemampuan untuk melihat tantangan sebagai kesempatan untuk belajar dan tumbuh, bukan sebagai ancaman atau tekanan yang berlebihan.
2. Kendali (Control): Kemampuan untuk mempengaruhi dan mengontrol lingkungan dan situasi yang sulit.
3. Komitmen (Commitment): Kesiediaan untuk mempertahankan nilai-nilai dan tujuan pribadi, bahkan dalam situasi yang sulit atau tidak menyenangkan.

Menurut Peterson dan Seligman (2004), *Hardiness* terdiri dari tiga aspek, yaitu komitmen (commitment), kontrol (control), dan tantangan (challenge).

1. Komitmen (commitment) mengacu pada sikap yang positif dan terlibat dalam kegiatan yang dilakukan, termasuk pekerjaan atau tugas-tugas yang dihadapi.
2. Kontrol (control) adalah keyakinan bahwa individu memiliki kemampuan untuk mengendalikan situasi dan pengalaman yang terjadi dalam hidupnya. Orang yang memiliki aspek ini dari *Hardiness* merasa bahwa mereka memiliki kontrol atas apa yang terjadi pada diri mereka dan mampu mengelola situasi yang sulit.
3. Tantangan (challenge) merujuk pada cara seseorang memandang masalah atau tantangan dalam hidup. Individu yang memiliki aspek ini dari *Hardiness* melihat tantangan sebagai peluang untuk tumbuh dan belajar, bukan sebagai ancaman atau kesulitan yang tak teratasi.

Dari beberapa aspek diatas aspek *Hardiness* tersebut saling berinteraksi dan saling mempengaruhi satu sama lain. Orang yang memiliki *Hardiness* yang kuat cenderung memiliki kemampuan untuk menghadapi tekanan dan tantangan dalam hidup dengan lebih baik dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dengan lebih cepat.

#### **2.2.4. Dampak *Hardiness***

1. Dampak *Hardiness* menurut Kobasa

Suzanne Kobasa mengemukakan bahwa *Hardiness* memiliki dampak yang signifikan pada kesehatan dan kesejahteraan seseorang. Beberapa dampak positif *Hardiness* di antaranya adalah :

- Meningkatkan ketahanan terhadap stres dan tekanan, sehingga individu dapat menghadapi tantangan hidup dengan lebih baik (Kobasa, 1979)
- Meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas, sehingga individu dapat bekerja dengan lebih baik dan mencapai hasil yang lebih baik (Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982)
- Meningkatkan kesehatan fisik dan psikologis, sehingga individu lebih mampu untuk mempertahankan kesehatan dan mengatasi masalah kesehatan yang muncul (Kobasa, Maddi, & Puccetti, 1982)
- Meningkatkan kualitas hidup dan kebahagiaan, sehingga individu merasa lebih puas dan bahagia dengan hidupnya (Kobasa, 1979).

## 2. Dampak *Hardiness* menurut Maddi

Salah satu dampak dari *Hardiness* yang dijelaskan oleh Maddi adalah kemampuan untuk mengatasi stres dan tekanan yang lebih baik. Maddi (2004) menjelaskan bahwa orang yang memiliki *Hardiness* cenderung mampu bertahan dan beradaptasi di bawah tekanan yang tinggi dengan lebih baik daripada mereka yang kurang memiliki *Hardiness*. Selain itu, orang yang memiliki *Hardiness* juga memiliki kemampuan untuk mempercepat pemulihan dari stres dan tekanan

## 3. Dampak *Hardiness* menurut Sukmono

Sukmono dalam jurnal "Kepuasan Kerja Perawat Ditinjau dari *Hardiness* dan Resiliensi di RSUD Dr. Soedarso Pontianak" pada tahun 2018, menjelaskan bahwa *Hardiness* memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja perawat. Penelitian ini menemukan bahwa perawat yang memiliki tingkat *Hardiness* yang lebih tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi

dibandingkan dengan perawat yang memiliki tingkat *Hardiness* yang lebih rendah.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *Hardiness* memiliki dampak positif pada kehidupan seseorang, baik itu dari segi kesehatan mental dan fisik, produktivitas, maupun hubungan sosial dan organisasi. Beberapa dampak positif *Hardiness* antara lain:

- Meningkatkan ketahanan fisik dan kesehatan mental.
- Mengurangi risiko gangguan psikologis seperti depresi dan kecemasan.
- Meningkatkan produktivitas kerja dan kemampuan adaptasi dalam situasi sulit.
- Meningkatkan kualitas hubungan sosial dan keterikatan pada lingkungan organisasi.
- Meningkatkan kemampuan untuk mengambil keputusan dan mengatasi konflik.

Dengan demikian, meningkatkan *Hardiness* dapat membantu seseorang untuk menghadapi stres dan tantangan hidup dengan lebih baik, serta membantu dalam mencapai tujuan hidup yang diinginkan. Namun, perlu diingat bahwa *Hardiness* tidak muncul begitu saja, tetapi dapat dikembangkan melalui berbagai pengalaman dan pembelajaran. Oleh karena itu, seseorang perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi *Hardiness* dan aktif mengembangkan karakteristik *Hardiness* dalam dirinya.

### **2.3. Frontliner**

*Frontliner* di Bank merupakan bagian dari personel yang berinteraksi langsung dengan nasabah atau pelanggan Bank dalam menjalankan operasional sehari-hari. Mereka memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga mempengaruhi citra dan kepuasan nasabah terhadap Bank tersebut. *Frontliner* di Bank adalah karyawan yang berada di garis depan atau ujung tombak dalam melayani nasabah Bank. Mereka bertugas untuk memberikan layanan kepada nasabah seperti menerima setoran, menarik dana, mengurus pembukaan rekening, memberikan informasi produk dan layanan Bank, serta menanggapi pertanyaan atau keluhan nasabah.

### **2.4. Ciri-ciri Frontliner Bank :**

- Berpenampilan rapi dan profesional.
- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
- Ramah, sabar, dan dapat mengatasi situasi sulit dengan baik.
- Memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk dan layanan Bank.
- Mampu bekerja dengan cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

### **2.5. Jobdesk Frontliner Bank :**

- Melayani nasabah dalam transaksi perbankan sehari-hari, seperti penarikan tunai, setoran, dan transfer dana.
- Memberikan informasi mengenai produk dan layanan Bank kepada nasabah.
- Membantu nasabah dalam pembukaan rekening baru atau pengajuan produk perbankan lainnya.

- Menanggapi pertanyaan, keluhan, atau masalah nasabah dengan cepat dan efektif.
- Memastikan keamanan dan akurasi dalam setiap transaksi yang dilakukan.

#### **2.6. Target Frontliner Bank :**

- Memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada setiap nasabah yang datang ke Bank.
- Memastikan setiap transaksi nasabah dilakukan dengan akurat dan tepat waktu.
- Menciptakan hubungan baik dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.
- Meningkatkan penjualan produk dan layanan Bank melalui promosi dan rekomendasi kepada nasabah.
- Mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang sesuai melalui produk dan layanan Bank yang tersedia.

#### **2.7. Pengaruh Antar Variable**

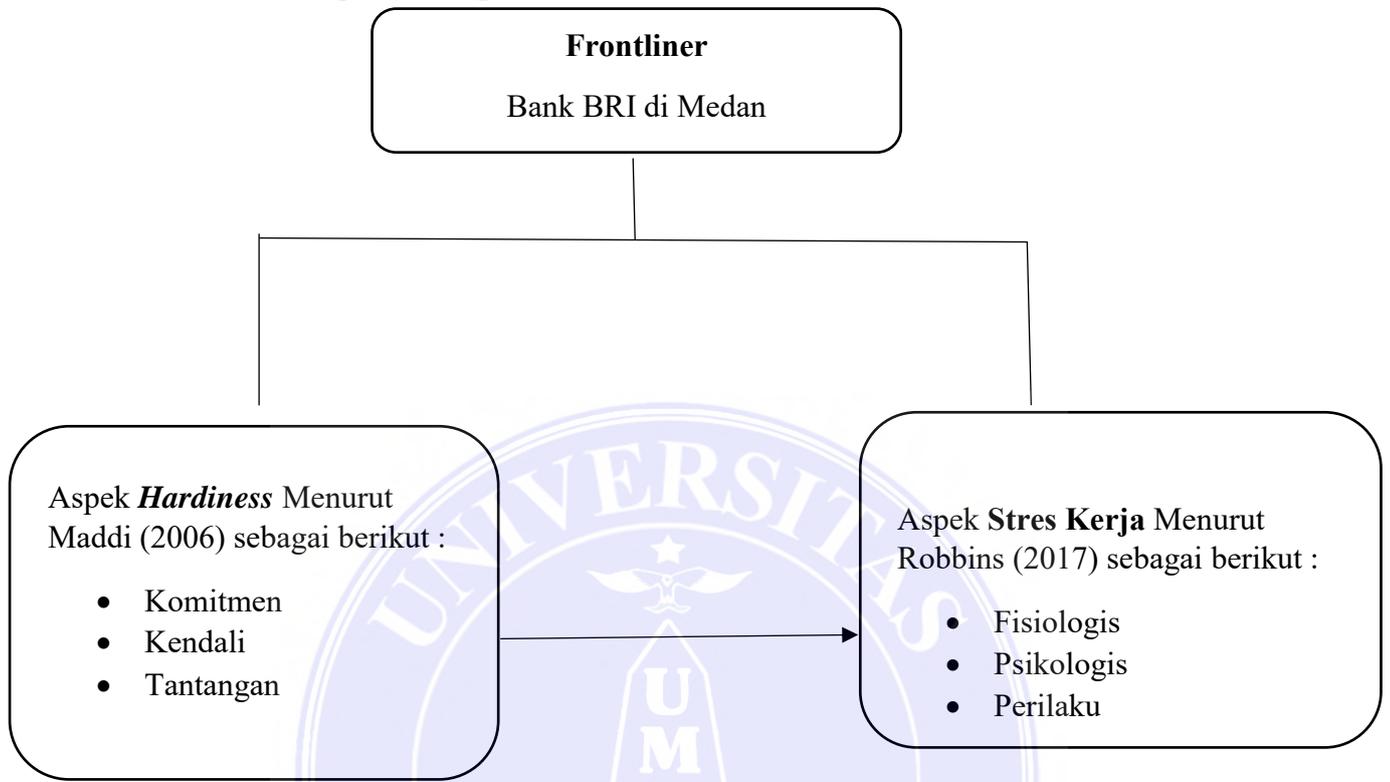
Stres kerja dan *Hardiness* adalah dua variabel psikologis yang saling terkait dan dapat mempengaruhi kesejahteraan seseorang di tempat kerja. *Hardiness* dapat membantu individu mengatasi stres kerja dan menjaga kesehatan psikologis mereka. Beberapa penelitian telah menunjukkan hubungan positif antara *Hardiness* dan coping dengan stres kerja, yaitu individu yang memiliki *Hardiness* yang lebih tinggi cenderung memiliki tingkat stres kerja yang lebih rendah.

Sebagai contoh, sebuah penelitian oleh Delongis dan timnya (1982) menemukan bahwa mahasiswa yang memiliki *Hardiness* yang lebih tinggi

memiliki tingkat stres yang lebih rendah selama ujian akhir. Sebuah studi lain oleh Kobasa dan Puccetti (1983) menemukan bahwa karyawan yang memiliki *Hardiness* yang lebih tinggi lebih mampu mengatasi tekanan dan stres di tempat kerja. Sedangkan menurut studi yang dilakukan oleh Jex dan Bliese (1999), *Hardiness* dapat membantu karyawan mengatasi stres kerja, bahkan dalam situasi di mana kontrol pribadi terbatas. Dalam kaitannya dengan kesehatan mental, studi oleh Maddi (2001) menemukan bahwa *Hardiness* dapat berfungsi sebagai faktor pelindung terhadap depresi. Studi lain oleh Kobasa dan Maddi (1984) menemukan bahwa *Hardiness* dapat membantu individu mempertahankan kesehatan mental yang baik, bahkan dalam situasi yang penuh tekanan.

Secara keseluruhan, *Hardiness* dapat membantu individu mengatasi stres kerja dan mempertahankan kesehatan psikologis yang baik di tempat kerja. Karyawan yang memiliki *Hardiness* yang lebih tinggi dapat lebih mengatasi tekanan dan tantangan di tempat kerja dan mempertahankan kesehatan mental yang baik. Dengan demikian, kombinasi dari sikap tahan banting yang kuat dan strategi akan menghasilkan kehidupan terbaik di masa-masa sulit kita. Rollinson (2005) juga sependapat dengan Kobasa bahwa *hardiness* merupakan karakteristik psikologis yang dapat membantu individu untuk bertahan menghadapi stres. Dengan demikian *hardiness* dapat mempengaruhi kondisi stres seseorang.

## 2.8. Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dimulai pada 8 Juni 2023 menyebarkan data ke Cabang Gatsu terlebih dahulu. Penelitian di cabang Gatsu selesai pada tanggal 10 Juni 2023. Dilanjutkan ke cabang selanjutnya yaitu SM. Raja, penelitian selesai tanggal 13 Juni 2023. Sebelumnya, peneliti telah mengumpulkan data subjek sebagai persyaratan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 3.2. Bahan dan Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisioner berupa skala yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dan disebarkan kepada para responden.

#### 3.3. Metodologi Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data kuantitatif dan menggunakan analisis statistik untuk menarik kesimpulan, melalui instrumen penelitian yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. (Sugiono, 2019). Prosedur penelitian ini menggunakan *self report measure*, yaitu penelitian yang dilakukan pengukuran dengan memberikan sejumlah pernyataan melalui kuesioner terkait (Sugiono, 2017). Guna untuk mengukur tingkat stres kerja (Y) dan *Hardiness* (X) pada karyawan bank.

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Menurut Sugiono (2016), populasi adalah kumpulan dari semua subjek atau obyek penelitian yang mempunyai karakteristik atau sifat tertentu dan menjadi sasaran pengambilan kesimpulan secara umum dalam penelitian. Populasi dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, atau objek lain yang menjadi fokus penelitian. Menurut Hadi (2000), populasi adalah keseluruhan elemen atau obyek yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu dan menjadi objek penelitian dalam suatu penelitian statistik. Adapun karakteristik populasi yaitu : sudah bekerja sebagai frontliner di Bank BRI Medan selama 1 tahun dan berjumlah 44 orang yang terdiri dari 3 cabang dan 16 unit.

#### 3.4.2. Sample

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* (Pemilihan Purposif) yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti menggunakan pengetahuan dan pemahaman mereka untuk memilih sampel yang dianggap paling informatif atau representatif. Dalam teknik ini, seluruh anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel ini dapat digunakan jika populasi yang menjadi subjek penelitian jumlahnya tidak terlalu besar dan mudah diakses. Teknik *purposive sampling* juga dapat memberikan keakuratan yang tinggi dalam hasil penelitian, karena seluruh populasi diambil sebagai sampel dan tidak terjadi bias dalam pengambilan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah frontliner di beberapa cabang di Medan yang berjumlah 44 orang. Pengambilan sampel dengan metode

total sampling disebabkan karena hanya 44 orang frontliner yang dapat dijangkau lokasinya oleh peneliti.

### **3.5. Prosedur Kerja**

Penelitian ini dimulai dengan persiapan administratif, termasuk perizinan yang mencakup perizinan dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan nomor 1264/FPSI/01.10/VI/2023. Langkah – langkah dilakukan untuk meminta izin untuk melakukan penelitian. Setelah mendapatkan persetujuan dari lembaga tersebut, peneliti mengurus surat riset dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Alat ukur yang digunakan hendaknya disesuaikan dengan tujuan penelitian dan bentuk data yang akan diambil dan diukur (Hadi, 2000). Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan self report berupa pengisian identitas pribadi subjek penelitian dan skala stres kerja, serta *Hardiness*.

#### **1. Skala**

Menurut Arikunto (2010), skala adalah instrumen atau alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti, baik itu dalam bentuk kuesioner, tes, atau observasi. Skala ini memiliki tingkat kepercayaan dan validitas yang dapat diukur dan dianalisis. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua skala, yaitu skala stres kerja, dan *Hardiness*.

#### **A. Skala Stres Kerja**

Skala stres kerja adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat stres kerja yang dialami oleh seseorang dalam lingkup pekerjaannya. Skala ini dapat berupa kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait

dengan aspek – aspek stres kerja yang merujuk pada Skala stres kerja ini tersusun dari 3 aspek stres kerja Robbins (2017) yaitu :

### 1. Aspek Fisiologis

Aspek fisiologis ini dapat terlihat seperti meningkatnya fungsi jantung dan meningkatnya tingkat pernafasan dan tekanan darah, sakit kepala dan menimbulkan serangan jantung. Fenomena saat ini menyebutkan bahwa stres akan memiliki dampak fisiologis yang membahayakan. Salah satu kajian mengkaitkan bahwa tuntutan pekerjaan yang penuh tekanan terhadap meningkatnya kerentanan terhadap penyakit pernafasan dan fungsi sistem kekebalan tubuh yang buruk terutama bagi para individu dengan imunitas yang rendah.

### 2. Aspek Psikologis

Ketidakpuasan karyawan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan bisa menjadi penyebab yang sangat jelas dari stres. Namun stres yang dialami bisa seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan penundaan. Pekerjaan yang membuat tuntutan berlipat dan pertentangan atau kurangnya kejelasan mengenai kewajiban dari pemegang jabatan, otoritas, dan tanggung jawab yang meningkatkan stres maupun ketidakpuasan.

### 3. Aspek Perilaku

Stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, dan ketidakhadiran. Demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan pola tidur, meningkatnya merokok dan mengkonsumsi alkohol. Terlalu

banyak stres dapat memberikan tuntutan yang tidak dapat dicapai oleh seseorang karena dapat menghasilkan kinerja yang lebih rendah.

### 3.6. Metode Pengumpulan Data

Saat mengisi skala ini, partisipan diminta untuk memilih salah satu dalam empat alternatif pilihan jawaban yang disusun berdasarkan skala Likert. Skala Likert adalah salah satu jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi sikap atau pendapat seseorang terhadap suatu topik atau objek. Skala ini terdiri dari serangkaian pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan mengindikasikan tingkat setuju atau tidak setuju mereka pada sebuah pernyataan (Sugiyono, 2010).

Skala Likert memiliki empat pilihan jawaban dengan rentang nilai yang diberikan untuk masing-masing pilihan. Skor untuk setiap respon adalah untuk SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Pada aitem yang favorable, pilihan SS akan mendapatkan skor 4, S mendapatkan skor 3, TS mendapatkan skor 2, dan pilihan STS mendapatkan skor 1. Sedangkan untuk aitem yang unfavorable berlaku sebaliknya.

#### **Skala *Hardiness***

Skala *Hardiness* digunakan untuk membantu individu mengembangkan sifat-sifat *Hardiness*, seperti kepercayaan diri, ketahanan, dan rasa optimisme, yang dapat membantu mereka mengatasi stres dan tantangan hidup. Terkait dengan aspek – aspek dari *Hardiness*. Pernyataan dibuat sesuai dengan aspek – aspek *Hardiness* dari Maddi (2006), ada tiga aspek *Hardiness*, yaitu:

1. Tantangan (Challenge): Kemampuan untuk melihat tantangan sebagai kesempatan untuk belajar dan tumbuh, bukan sebagai ancaman atau tekanan yang berlebihan.
2. Kendali (Control): Kemampuan untuk mempengaruhi dan mengontrol lingkungan dan situasi yang sulit.
3. Komitmen (Commitment): Kesiapan untuk mempertahankan nilai-nilai dan tujuan pribadi, bahkan dalam situasi yang sulit atau tidak menyenangkan.

Skala Likert memiliki empat pilihan jawaban dengan rentang nilai yang diberikan untuk masing-masing pilihan. Skor untuk setiap respon adalah untuk SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Pada aitem yang favorable, pilihan SS akan mendapatkan skor 4, S mendapatkan skor 3, TS mendapatkan skor 2, dan pilihan STS mendapatkan skor 1. Sedangkan untuk aitem yang unfavorable berlaku sebaliknya.

### **3.7. Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.7.1. Validitas**

Validitas adalah kemampuan suatu instrumen pengukuran untuk mengukur apa yang seharusnya diukur atau sejauh mana suatu tes atau instrumen dapat dianggap akurat dalam mengukur variabel yang dituju. Validitas adalah konsep penting dalam penelitian karena menentukan seberapa baik instrumen dapat mengukur variabel yang diinginkan. Validitas isi (content validity) : memastikan bahwa instrumen pengukuran mencakup semua aspek yang ingin diukur (Arikunto, 2010). Adapun kriteria yang digunakan pada taraf signifikansi  $> 0,03$

(3%) - 0,05 (5%). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan rumus teknik korelasi *product moment dari pearson* yang perhitungannya menggunakan SPSS v.26.0. (Azwar, 2006).

### 3.7.2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran kestabilan atau keandalan instrumen pengukuran dalam memberikan hasil pengukuran yang konsisten atau dapat diandalkan. Dalam konteks penelitian, reliabilitas mengacu pada kemampuan suatu instrumen pengukuran untuk menghasilkan data yang konsisten atau dapat diandalkan ketika diuji pada sampel yang sama atau sejenis dalam waktu yang berbeda (Arikunto, 2010). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dikatakan reliabilitas digunakan taraf signifikansi  $> 0,06 - > 0,08$ . Peneliti akan menggunakan *Cronbach Alpha* dari Cronbach yang perhitungannya menggunakan SPSS v.26.

Menurut Triton (2006) kategori reliabilitas pengukuran terbagi atas 5 (lima) bagian, yaitu:

1. 0.00 – 0.20 (kurang reliabel)
2.  $> 0.20 - 0.40$  (agak reliabel)
3.  $> 0.40 - 0.60$  (cukup reliabel)
4.  $> 0.60 - 0.80$  (reliabel)
5.  $> 0.80 - 1.00$  (sangat reliabel)

### 3.8. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana yaitu metode statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara satu variabel independen (variabel prediktor) dan satu variabel dependen (variabel respons) dalam suatu model matematis. Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh

mana perubahan dalam variabel prediktor dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh antara *Hardiness* dan stres kerja karyawan frontliner Bank BRI. Asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis data dengan teknik analisis regresi sederhana adalah : uji normalitas, dan linieritas.

### 3.8.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data yang dianalisis berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas, data diuji dengan menghitung nilai uji statistik dan membandingkannya dengan nilai-nilai kritis pada tabel distribusi normal atau dengan menggunakan perangkat lunak statistik.

Salah satu uji normalitas yang umum digunakan adalah uji Shapiro-Wilk. Uji Shapiro-Wilk menggunakan statistik  $W$  untuk menguji normalitas data. Jika hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi ( $p$ -value) lebih besar dari  $\alpha$  (tingkat signifikansi yang ditentukan), maka data dinyatakan berdistribusi normal. Namun, jika nilai  $p$ -value lebih kecil dari  $\alpha$ , maka data dianggap tidak berdistribusi normal dan perlu menggunakan metode analisis lain yang sesuai.

### 3.8.2. Uji Linieritas

Uji linearitas adalah uji statistik yang digunakan untuk memeriksa apakah hubungan antara dua variabel kuantitatif bersifat linier atau tidak. Uji linearitas biasanya dilakukan untuk memeriksa apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linier atau tidak. Salah satu cara untuk

melakukan uji linearitas adalah dengan menggunakan scatterplot, yaitu diagram titik yang menunjukkan hubungan antara kedua variabel. Jika scatterplot menunjukkan pola linear, maka hubungan antara kedua variabel dianggap linier. Namun, jika scatterplot menunjukkan pola yang tidak linier, maka hubungan antara kedua variabel tidak linier.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji R square menunjukkan bahwa *Hardiness* memiliki pengaruh sebesar 0,382. Hal ini menyatakan bahwa *Hardiness* mempengaruhi *stress kerja* sebesar 38,2 % yang termasuk dalam kategori sangat rendah dan sisanya 61,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Oleh karena itu hipotesa diterima karena adanya pengaruh negative antara *hardiness* dan stres kerja. Stres kerja yang berat pada frontliner di Bank BRI Medan terbukti dipengaruhi oleh *hardiness* yang rendah. Sehingga berdasarkan hasil analisis data, *Hardiness berpengaruh* terhadap stres kerja pada karyawan *frontliner* di Bank BRI Medan.
2. Untuk variabel *Hardiness* bilangan SD nya adalah 28,878 sedangkan pada *stress kerja* bilangan SD nya adalah 25,641. Berdasarkan hasil nilai rata-rata empirik dan hipotetik maka dapat disimpulkan bahwa *Hardiness* yang diterima tergolong sedang mengarah ke rendah dengan nilai rata – rata 150 dan nilai empirik 139,25. Sedangkan untuk variabel *stress kerja* yang diterima tergolong sedang mengarah ke tinggi dikarenakan nilai rata-rata nilai hipotetiknya 137,5 dan nilai rata-rata empiriknya 147,16.

## 5.2 Saran

Saran metodologis yang diajukan bagi peneliti selanjutnya adalah :

1. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengaruh hardiness terhadap stres kerja hanya sebesar 38,2%, selebihnya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat stres kerja meliputi beban kerja, negative affectivity, self-efficacy, gaya hidup, dukungan sosial, dan cognitive appraisal. Oleh karena itu, bagi peneliti yang tertarik dalam menginvestigasi stres kerja, disarankan untuk mempertimbangkan variabel-variabel tersebut dalam penelitian mereka.

Selanjutnya, saran praktis yang diajukan oleh peneliti kepada pihak manajemen Bank BRI di Medan adalah sebagai berikut :

2. Intervensi untuk frontliner di Bank BRI Medan yang mengalami stres kerja berat adalah pelatihan hardiness, yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan hardiness dan kesejahteraan psikologis menurut studi oleh Judkins, dkk. (2006) yang mengacu pada konsep yang pertama kali dicetuskan oleh Maddi (dalam Demateis, 1999). Pelatihan ini mencakup tiga sesi dengan fokus pada karakteristik hardiness, yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan. Sesi pertama berfokus pada pembentukan komitmen dengan pengenalan tentang stres kerja, pengembangan keterampilan coping, dan penguatan dukungan sosial. Sesi kedua membantu peserta membangun kontrol dan keyakinan bahwa mereka mampu mengendalikan kehidupan mereka di lingkungan kerja. Sesi ketiga menitikberatkan pada pemahaman

tentang tantangan dan bagaimana mereka dapat menjadi pelajaran untuk perkembangan pribadi. Pelaksanaan pelatihan ini selama 3 hari dilakukan dalam kelompok untuk memungkinkan kolaborasi dan pembelajaran bersama. Diharapkan bahwa pelatihan ini dapat membantu frontliner Bank BRI Medan mengatasi stres kerja dengan lebih efektif dan meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka.

Saran untuk mengurangi stres bagi karyawan dalam lingkungan kerja, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah berikut:

Tingkat stres karyawan juga sangat dipengaruhi oleh tindakan dan kebiasaan pribadi mereka. Berikut adalah beberapa saran yang dapat digunakan untuk mengurangi tingkat stres karyawan, komunikasi terbuka tentang tujuan perusahaan; memastikan beban kerja sesuai dengan kapasitas karyawan, memberikan fleksibilitas dalam jam kerja, menyediakan program manajemen stres, klarifikasi harapan dan pengakuan kontribusi karyawan, memberikan peluang pengembangan karir, membangun hubungan yang sehat antar karyawan, memberikan contoh dalam mengelola stres bagi manajer, memastikan waktu istirahat dan cuti yang memadai, serta menyediakan program kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung bagi karyawan.

## Daftar Pustaka

- Agbonluae, O., Iyiola, O., & Oyewole, B. K. (2017). *Work-related Stres and job performance among academic staff in Nigerian universities*. British Journal of Education, Society & Behavioural Science, 21(1), 1-14.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Revisi VI). Rineka Cipta.
- Bank BRI. (2020). Info Perusahaan - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati. Diakses pada 15 Juli 2023, dari [https://bri.co.id]
- Bartone, P. T., Eid, J., Vaitkus, M. A., & McKee, E. (2008). *Hardiness and performance in military units: The effect of leader hardiness*. The Leadership Quarterly, 19(3), 233-245.
- Chen, C.-H., & Chang, J.-H. (2013). *The impact of hardiness on job Stres and job performance among bank employees in Taiwan*. International Journal of Human Resource Management and Research, 3(4), 51-62.
- Cummings & Worley. 2005. *Organizational development & change*, 8th ed. Thomson South-Western.
- Dolbier, C. L., Smith, R. V., & Steinhardt, M. A. (2007). *Relationships of protective factors to Stres and symptoms of illness*. American Journal of Health Promotion, 21(4), 282-291.
- Dr. Afiah Mukhtar, S. M. (2021). *Stres Kerja dan Kinerja di Lembaga Perbankan Syariah*. Jawa Tengah : Pt. Nasya Expanding Management .
- Folkman, S. (2011). *Stres, health, and coping: An overview*. The Oxford Handbook of Stres, Health, and Coping (pp. 3-11). Oxford University Press.
- Gillespie, B. M., Walsh, M., Winefield, A. H., Dua, J., & Stough, C. (2001). *Occupational Stres in universities: Staff perceptions of the causes, consequences and moderators of Stres*. Work & Stres, 15(1), 53-72.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi research*. Yogyakarta: Andi.
- Hariandja, M. T. (2007). *Stres kerja: Teori, akibat, dan penanganannya*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasibuan, M. S. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia (edisi revisi)*. Bumi Aksara.

- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). *Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related Stressors: A multilevel study*. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 349-361. doi: 10.1037/0021-9010.84.3.349.
- Judkins, S., Reid, B., & Furlow, L. 2006. Hardiness training among nurse managers : building a healthy workplace. *Journal of Continuing Education in Nursing*, Vol 37, No. 5.
- Karasek, R.A. and Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stres, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books
- Kobasa, S. C., & Maddi, S. R. (1984). *The relationship of hardiness and threat appraisal to experienced and manifested Stres*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47(4), 849-857.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Organizational behavior* (10th ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stres, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.
- Luthans, F. (2014). *Organizational behavior: An evidence-based approach*. IAP
- Maddi, S. R. (2006). *Hardiness: The courage to grow from Streses*. *Journal of Positive Psychology*, 1(3), 160-168.
- Maddi, S. R., & Khoshaba, D. M. (2001). *Training and maintaining psychological hardiness: Cognitive and behavioral techniques*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(2), 319–328.
- Mangkunegara, A. P. (2000). *Evaluasi Kinerja SDM* (Cetakan ke-1). PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Oxford University Press.
- Priyoto, R. (2014). *Pengaruh stres kerja terhadap kinerja individu dan produktivitas organisasi*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 1-10.
- Purwanto, A., Widodo, A., & Puspitawati, H. (2017). *The Influence of Work Stres and Hardiness on Turnover Intention in Banking Industry*. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(14), 485–498.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Rollinson, D. (2005). *Organizational behavior and analysis: An integrated approach* (2nd ed.). Pearson Education.

- Sari, E. R., & Siswanto, W. (2021). *Pengaruh Hardiness terhadap Stres Kerja Karyawan Bank Mandiri Surabaya*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 93(1), 70-77.
- Selye, H. (1950). *Stres and the general adaptation syndrome*. *British Medical Journal*, 1(4667), 1383-1392.
- Shahdan, I., & Hamzah, A. (2017). *The Influence of Hardiness on Job Stres: A Study of Bank Employees in Indonesia*. *The Journal of Developing Areas*, 51(2), 357-367.
- Shetty, P. (2018). *Occupational Stres among bank employees: A review of literature*. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 3(1), 35-42.
- Sinclair, R. R., & Cheung, J. H. (2016). *Stres at work*. In *The Cambridge Handbook of Workplace Psychology* (pp. 171-185). Cambridge University Press.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Sukmono, E. (2018). *Kepuasan Kerja Perawat Ditinjau dari Hardiness dan Resiliensi di RSUD Dr. Soedarso Pontianak*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(1), 13-20
- Suryani, E. (2017). *Karakteristik karyawan ideal di era digital*. *Journal of Business and Banking*, 7(1), 1-10.
- Tantri Lestari. (2021). *Sejarah dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia (BRI)*. Tagar. Diakses pada 15 Juli 2023 [<https://www.tagar.id/sejarah-dan-perkembangan-bank-rakyat-indonesia-bri>]





## Lampiran II Uji Reliabilitas Dan Uji Validitas

### Uji Reliabilitas *Hardiness*

#### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	60

### Uji Validitas *Hardiness*

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	153.27	1009.237	.605	.965
X2	153.37	1013.206	.513	.966
X3	153.80	1003.476	.529	.966
X4	153.30	1001.183	.628	.965
X5	153.33	1004.713	.528	.966
X6	153.53	1010.602	.548	.966
X7	153.20	987.821	.764	.965
X8	153.37	1006.930	.575	.966
X9	153.10	1003.266	.742	.965
X10	153.37	1005.344	.716	.965
X11	153.07	1005.720	.630	.965
X12	153.17	1013.109	.566	.966
X13	153.10	1013.197	.713	.965
X14	153.10	1016.852	.579	.966

X15	154.00	1008.069	.462	.966
X16	153.93	991.030	.647	.965
X17	154.53	1021.292	.449	.966
X18	154.47	1011.361	.492	.966
X19	153.90	1001.403	.624	.965
X20	154.17	1011.178	.455	.966
X21	154.43	1011.289	.502	.966
X22	154.30	1007.941	.542	.966
X23	153.80	1011.407	.583	.966
X24	153.73	1004.892	.545	.966
X25	153.53	1002.051	.645	.965
X26	153.43	1005.220	.601	.965
X27	153.77	1006.668	.592	.966
X28	153.67	1004.575	.619	.965
X29	153.40	1007.214	.631	.965
X30	153.33	1012.575	.631	.965
X31	153.40	1006.731	.566	.966
X32	153.17	1000.213	.660	.965
X33	153.30	1005.183	.586	.966
X34	153.33	1010.161	.556	.966
X35	153.70	1007.803	.608	.965
X36	154.40	1008.179	.491	.966
X37	154.40	1012.317	.495	.966
X38	154.13	1018.395	.516	.966
X39	154.30	1012.355	.532	.966
X40	154.33	1009.402	.526	.966
X41	153.63	1003.895	.573	.966
X42	154.13	1013.223	.507	.966
X43	153.93	1009.582	.535	.966
X44	154.57	1018.392	.497	.966
X45	154.37	1020.378	.516	.966
X46	154.37	1014.240	.612	.966
X47	154.47	1017.844	.487	.966
X48	154.47	1015.982	.524	.966
X49	154.77	1022.047	.547	.966
X50	154.77	1019.495	.520	.966
X51	154.60	1021.283	.489	.966
X52	154.60	1020.041	.517	.966
X53	154.53	1014.671	.525	.966

X54	153.97	1002.447	.467	.966
X55	153.73	1016.064	.504	.966
X56	153.43	989.151	.835	.965
X57	153.47	996.878	.700	.965
X58	153.10	1024.921	.526	.966
X59	154.00	1027.172	.341	.966
X60	153.73	1011.582	.495	.966

Reliabilitas Stres Kerja

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	62

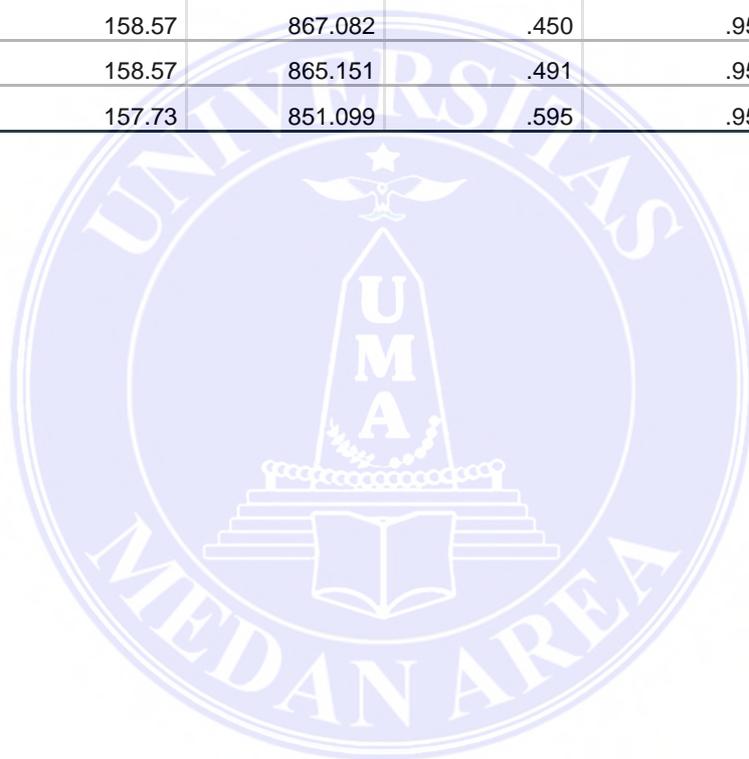
Uji Validitas Stres Kerja

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	157.37	857.757	.598	.958
Y2	157.47	860.326	.526	.958
Y3	157.47	858.533	.516	.958
Y4	157.20	851.614	.747	.957
Y5	157.47	854.189	.709	.957
Y6	157.33	890.437	-.062	.959
Y7	158.60	892.593	-.098	.960
Y8	158.07	877.582	.439	.959
Y9	158.00	886.690	.034	.960

Y10	157.33	890.437	-.043	.959
Y11	157.27	861.030	.565	.958
Y12	157.20	861.062	.713	.957
Y13	157.20	864.924	.567	.958
Y14	158.10	857.886	.438	.958
Y15	158.03	841.757	.631	.957
Y16	158.63	870.999	.392	.958
Y17	158.57	861.013	.463	.958
Y18	158.00	850.621	.616	.957
Y19	158.27	860.961	.426	.958
Y20	158.53	859.499	.498	.958
Y21	158.40	856.869	.530	.958
Y22	157.90	857.197	.627	.958
Y23	157.83	850.213	.595	.958
Y24	157.63	848.792	.679	.957
Y25	157.53	852.257	.626	.957
Y26	157.87	854.671	.599	.958
Y27	157.77	853.426	.613	.958
Y28	157.50	854.948	.642	.957
Y29	157.43	860.530	.630	.958
Y30	157.50	854.603	.574	.958
Y31	157.27	849.375	.655	.957
Y32	157.40	856.386	.538	.958
Y33	157.43	858.944	.543	.958
Y34	157.80	855.062	.627	.957
Y35	158.43	857.082	.534	.958
Y36	157.73	851.099	.595	.958
Y37	158.23	859.909	.529	.958
Y38	158.03	855.344	.577	.958
Y39	158.67	864.989	.516	.958
Y40	158.47	867.085	.530	.958
Y41	158.47	861.637	.621	.958
Y42	158.60	892.593	-.090	.960
Y43	157.57	846.185	.697	.957
Y44	157.20	872.166	.517	.958
Y45	158.10	873.679	.209	.958
Y46	157.83	858.006	.521	.958
Y47	158.10	873.679	.129	.958
Y48	157.83	858.006	.521	.958

Y49	158.53	859.499	.498	.958
Y50	158.40	856.869	.530	.958
Y51	157.90	857.197	.627	.958
Y52	157.83	850.213	.595	.958
Y53	157.63	848.792	.679	.957
Y54	158.50	858.948	.518	.958
Y55	158.23	866.254	.506	.958
Y56	158.40	860.386	.530	.958
Y57	158.67	864.989	.516	.958
Y58	158.47	867.085	.530	.958
X59	158.47	861.637	.621	.958
X60	158.57	867.082	.450	.958
Y61	158.57	865.151	.491	.958
Y62	157.73	851.099	.595	.958



## Lampiran III Normalitas Dan Linieritas

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Hardiness	Stres Kerja
N		44	44
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	139,25	147,16
	Std. Deviation	28,878	25,641
	Absolute	,165	,087
Most Extreme Differences	Positive	,111	,082
	Negative	-,165	-,087
Kolmogorov-Smirnov Z		1,096	,579
Asymp. Sig. (2-tailed)		,181	,891

a. Test distribution is Normal.

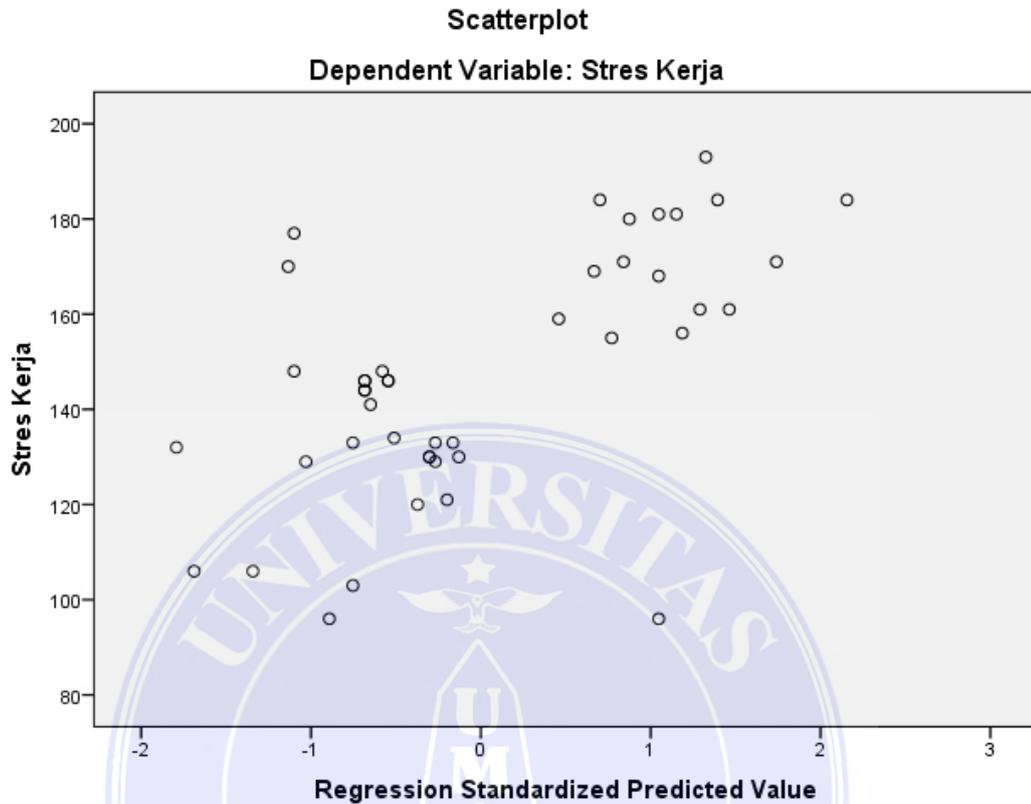
b. Calculated from data

### Uji Linearitas

#### ANOVA Table

				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)				23196,720	33	702,931	1,385	,302
Stres Kerja * Hardiness	Between Groups	Linearity	from	10805,540	1	10805,540	21,291	,001
		Deviation	from	12391,179	32	387,224	,763	,733
		Linearity						
Within Groups				5075,167	10	507,517		
Total				28271,886	43			

### Uji Sebaran Data



### Uji Regresi Sederhana

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,618 <sup>a</sup>	,382	,367	20,393	1,584

a. Predictors: (Constant), Hardiness

b. Dependent Variable: Stres Kerja

## Uji Anova

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10805,540	1	10805,540	25,983	,000 <sup>b</sup>
	Residual	17466,346	42	415,865		
	Total	28271,886	43			

a. Dependent Variable: Stres Kerja

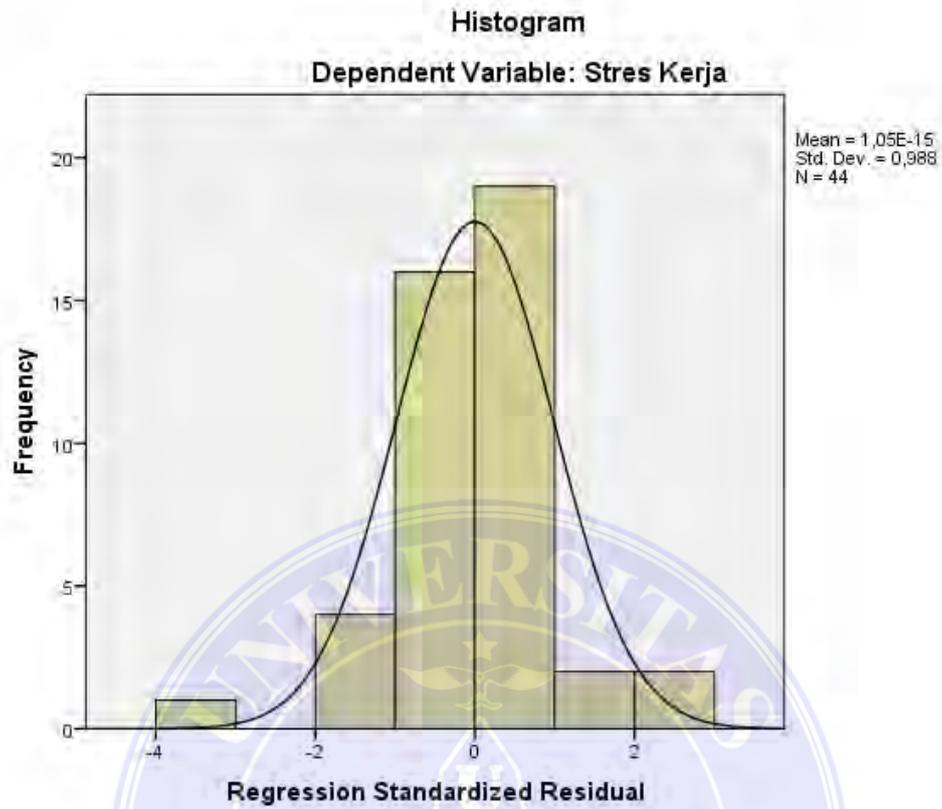
b. Predictors: (Constant), Hardiness

## Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	223,598	15,308		14,607	,000		
	Hardiness	-,549	,108	-,618	-5,097	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Stres Kerja



## Lampiran IV Skala

### Stres Kerja

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1.	Saya sering sakit kepala apabila pekerjaan yang diberikan terlalu banyak				
2.	Sejak saya bekerja disini porsi makan saya sedikit dari biasanya				
3.	Saya kadang takut mengangkat telephone di hari libur karena mungkin berhubungan dengan pekerjaan.				
4.	Saya selalu makan tepat waktu.				
5.	Saya tidak pernah merasa mual ketika diberikan tugas yang banyak.				
6.	Sejak bekerja disini saya makan semakin banyak dari biasanya.				
7.	Jantung saya berdebar apabila ditegur atasan saya.				
8.	Saya selalu makan tepat waktu, walaupun pekerjaan saya menumpuk.				
9.	Pola tidur saya berubah sejak bekerja karena saya pulang malam untuk menyelesaikan pekerjaan.				
10.	Pola tidur saya menjadi berantakan.				
11.	Saya merasa cemas ketika saya cuti pekerjaan saya semakin menumpuk.				
12.	Saya selalu menikmati makanan yang saya konsumsi				
13.	Saya memiliki pekerjaan yang banyak dan khawatir karena memiliki waktu yang sedikit				
14.	Sejak saya bekerja disini pola makan saya berubah karena banyak pekerjaan yang harus dilakukan.				
15.	Saya tidak pernah mengalami sakit kepala saat pekerjaan menumpuk.				
16.	Tidak ada yang berubah dengan pola makan saya.				

17.	Saya mendadak mual jika melihat banyak customer yang datang ke kantor				
18.	Mood saya tidak stabil ketika saya memiliki banyak pekerjaan.				
19.	Ketika saya menghadapi banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dengan batasan waktu yang terbatas membuat saya sakit kepala dan pusing.				
20.	Emosi saya gampang berubah akhir – akhir ini				
21.	Saya tidak nafsu makan ketika melihat pekerjaan menumpuk.				
22.	Saya selalu semangat ketika sedang bekerja				
23.	Saya sering telat makan karena harus melayani customer.				
24.	Saya selalu mengumpulkan laporan sebelum deadline				
25.	Saya sering sakit perut apabila dihadapkan dengan tugas yang sulit.				
26.	Saya menjadi insomnia karena sering begadang				
27.	Saya tidak cemas ketika saya sedang cuti, karena tugas pekerjaan akan dilanjutkan ketika saya sudah selesai cuti.				
28.	Saya tidak pernah terlambat mengumpulkan pekerjaan saya				
29.	Saya mengalami kesulitan tidur karena memikirkan masalah pekerjaan.				
30.	Saya selalu bersemangat untuk mengerjakan pekerjaan				
31.	Saya merasa sesak didadak ketika customer marah – marah didepan umum.				
32.	Saya malas mengerjakan pekerjaan saya sesuai deadline				
33.	Saya tidak khawatir dengan pekerjaan saya, walaupun waktu untuk menyelesaikannya sedikit.				
34.	Saya tidak merasa deg – degan ketika ditegur atasan.				

35.	Saya mengumpulkan laporan jika sudah diminta				
36.	Saya senang jika rekan saya mendapatkan promosi.				
37.	Saya tidak suka ketika diberi masukan didepan orang – orang itu membuat saya malu.				
38.	Saya mengalami keringat dingin jika dimarahi / dibentak oleh atasan saya.				
39.	Saya takut jika ada rekan atau atasan tidak menyukai saya.				
40.	Saya senang ketika libur pun harus bekerja				
41.	Saya mudah terpancing emosi ketika ada customer yang tidak mau diberikan solusi atas masalahnya karena menurut customer itu bukan solusi yang baik.				
42.	Ketika hari libur pun saya merasa terbebani dengan pekerjaan saya.				
43.	Saya tidak percaya diri dalam menghadapi dalam menghadapi klien.				
44.	Saya merasa kelelahan jika pulang terlalu larut malam.				
45.	Saya selalu mengumpulkan laporan ketika sudah dekat dealine.				
46.	Saya tidak peduli dengan konflik yang terjadi di kantor.				
47.	Saya mudah terpancing emosi ketika rekan kerja saya membahas kenaikan jabatan / promosi.				
48.	Saya tidak merasa Lelah bekerja disini.				
49.	Tekanan darah saya selalu stabil.				
50.	Sejak bekerja disini saya menjadi perokok karena banyaknya tekanan dan pekerjaan.				
51.	Saya tidak malu ketika diberi diberi nasihat oleh atasan saya didepan umum.				
52.	Saya sering merasa menikah dengan perusahaan				

53.	Saya selalu tidur tepat waktu				
54.	Saya merasa kehilangan konsentrasi ketika mendengar banyak perbedaan instruksi antar rekan dan atasan.				
55.	Saya merasa kelelahan ketika di penghujung hari kerja				

### Lampiran Skala *Hardiness*

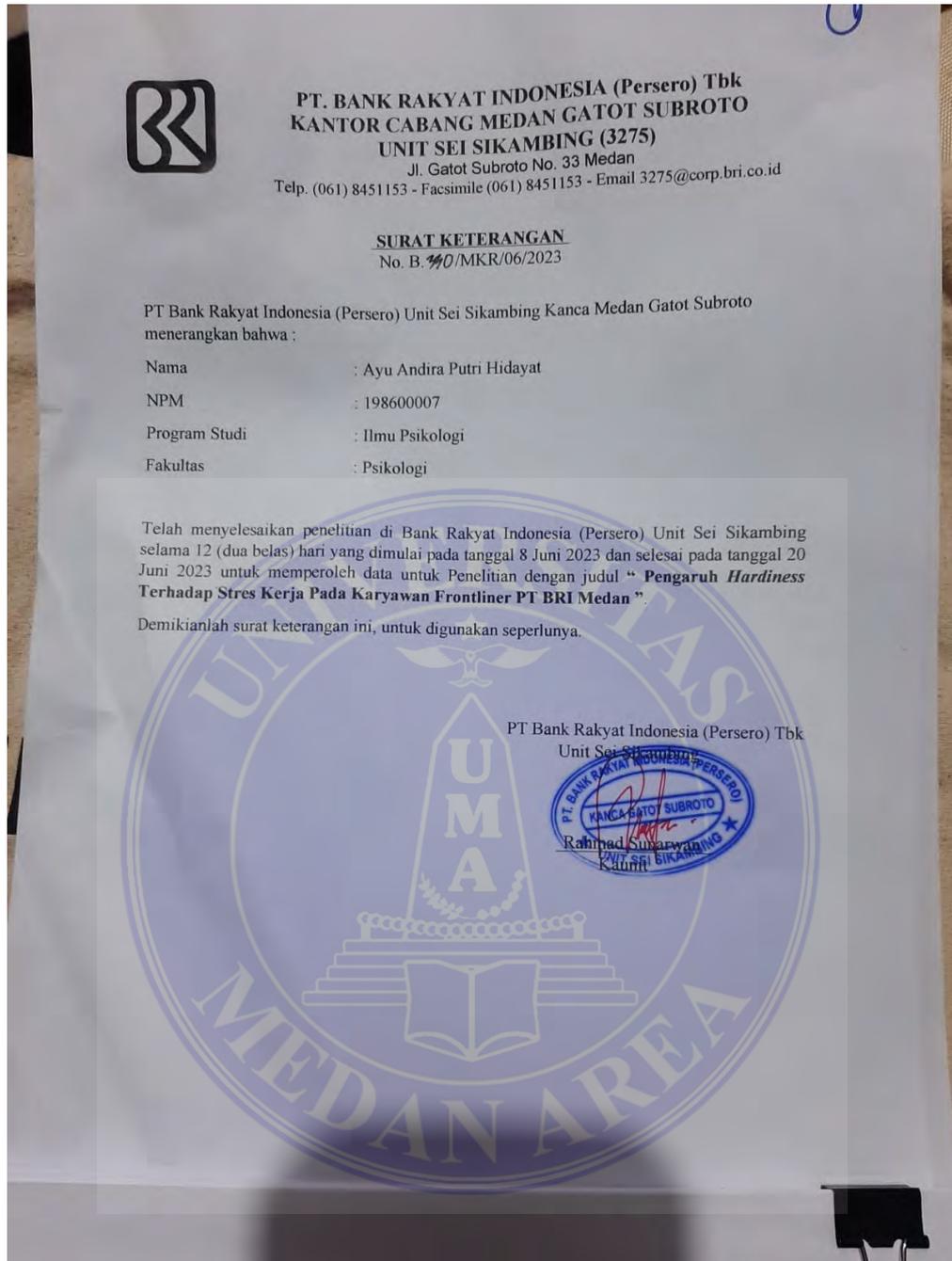
No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1.	Saya merasa terpacu oleh situasi yang menantang.				
2.	Saya melihat tantangan sebagai kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.				
3.	Saya merasa mampu mengendalikan reaksi emosional saya dalam situasi yang menantang.				
4.	Saya merasa senang ketika dihadapkan pada situasi yang menantang.				
5.	Saya merasa khawatir ketika dihadapkan pada tantangan yang sulit.				
6.	Saya yakin bahwa saya dapat mengatasi segala kendala yang muncul di hadapan saya				
7.	Saya melihat kesulitan sebagai peluang untuk menguji kemampuan saya.				
8.	Saya merasa senang ketika berhasil mengatasi tantangan yang sulit.				
9.	Saya percaya bahwa saya memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi hambatan.				
10.	Saya melihat kesulitan sebagai peluang untuk meningkatkan keterampilan saya.				

11.	Saya merasa terbebani oleh tuntutan yang sulit.				
12.	Saya merasa bersemangat ketika menghadapi situasi yang menuntut				
13.	Saya percaya bahwa saya memiliki kendali atas keputusan yang saya buat.				
14.	Saya merasa terbebani oleh kesulitan yang muncul.				
15.	Saya merasa memiliki kemampuan untuk mempengaruhi hasil hidup saya.				
16.	Saya siap menghadapi tantangan dengan ketekunan dan kegigihan.				
17.	Saya memiliki tekad yang kuat untuk mengatasi segala hambatan yang muncul di hadapan saya				
18.	Saya merasa antusias dalam mengatasi rintangan yang muncul.				
19.	Saya terus berusaha dan berjuang bahkan ketika situasinya sulit.				
20.	Saya cenderung merasa putus asa ketika menghadapi tantangan yang sulit.				
21.	Saya yakin bahwa saya dapat mengatasi segala tantangan yang dihadapi.				
22.	Saya melihat rintangan sebagai tantangan yang harus dihadapi dan tidak menyerah begitu saja.				
23.	Saya yakin bahwa tindakan saya dapat membuat perbedaan dalam situasi yang sulit.				
24.	Saya merasa tidak yakin dengan kemampuan saya untuk mengubah situasi yang sulit.				
25.	Saya merasa yakin dengan kemampuan saya untuk mengubah situasi yang sulit menjadi lebih baik.				

26.	Saya merasa stres ketika dihadapkan pada kesulitan yang tak terduga.				
27.	Saya merasa terikat untuk tetap bertahan dan berusaha mencapai keberhasilan.				
28.	Saya memiliki keyakinan kuat bahwa kerja keras dan ketekunan saya akan membuahkan hasil.				
29.	Saya merasa bahwa keputusan dan tindakan saya tidak memiliki pengaruh yang signifikan.				
30.	Saya merasa berdaya dalam menghadapi tekanan dan tuntutan hidup.				
31.	Saya merasa sulit untuk tetap berkomitmen saat menghadapi rintangan yang sulit.				
32.	Saya bertekad untuk mencapai tujuan yang saya tetapkan, terlepas dari hambatan yang ada.				
33.	Saya cenderung merasa bahwa saya tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi hambatan				
34.	Saya merasa terinspirasi dan termotivasi oleh tujuan dan aspirasi pribadi saya.				
35.	Emosi saya tidak dapat terkendali ketika customer memberikan keluhannya dengan tidak sopan				
36.	Saya merasa kewalahan oleh tekanan dan tuntutan hidup				
37.	Saya merasa tidak termotivasi untuk terus berusaha ketika dihadapkan pada situasi yang sulit.				
38.	Saya merasa terbebani oleh kendala yang muncul dan merasa tidak mampu mengatasinya.				
39.	Saya merasa ragu-ragu dan tidak yakin dengan kemampuan saya				

	untuk mengatasi rintangan.				
40.	Saya cenderung merasa tidak memiliki pengaruh dalam menghadapi situasi sulit.				
41.	Saya merasa sulit untuk mempertahankan fokus dan dedikasi saat menghadapi hambatan yang besar.				
42.	Saya merasa frustrasi karena merasa tidak memiliki kendali atas hidup saya				
43.	Saya merasa terbebani oleh tekanan dan tidak mampu mengatasi situasi yang sulit.				
44.	Saya bersedia melakukan apa pun yang diperlukan untuk mencapai hasil yang saya inginkan.				
45.	Saya merasa tidak memiliki kekuatan untuk mengubah lingkungan yang tidak mendukung.				
46.	Saya merasa terikat pada tujuan dan nilai-nilai saya, dan siap untuk menghadapi segala kesulitan.				
47.	Saya cenderung merasa putus asa ketika menghadapi tantangan yang sulit.				
48.	Saya merasa terjebak dalam situasi yang sulit tanpa ada cara untuk mengubahnya.				
49.	Saya merasa kewalahan oleh situasi yang menantang.				
50.	Saya merasa putus asa karena tidak mampu mengendalikan reaksi emosional saya				
51.	Saya cenderung kehilangan minat dan motivasi ketika menghadapi tantangan yang berlarut-larut.				
52.	Saya merasa sulit untuk melanjutkan usaha ketika tidak melihat hasil yang cepat atau signifikan.				

53.	Saya merasa frustrasi dan cenderung menyerah ketika menghadapi hambatan yang tak terduga.				
54.	Saya cenderung merasa putus asa dan kehilangan semangat ketika menghadapi kesulitan.				
55.	Saya cenderung mengalami kelelahan mental dan emosional ketika menghadapi tantangan yang berkepanjangan.				
56.	Saya berusaha melampaui target yang diberikan dengan sebaik mungkin				
57.	Target yang diberikan oleh perusahaan bagi saya adalah sebuah tantangan bukan hambatan.				
58.	Emosi saya tetap stabil ketika mendapatkan keluhan dari customer.				
59.	Target yang diberikan oleh perusahaan adalah sebuah hambatan bagi saya				
60.	Saya cenderung merasa frustrasi ketika menghadapi situasi yang menuntut.				



 Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7360122  
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1264/FPSI/01.10/VI/2023 7 Juni 2023  
Lampiran : -  
Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Kepala Unit  
Bank BRI Unit Sei Sikambang  
di  
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Ayu Andira Putri Hidayat  
NPM : 198600007  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di Bank BRI Unit Sei Sikambang, Jl. Gatot Subroto No. 33 Simpang Tj. Kec. Medan Sunggal Kota Medan, Sumatera Utara, 20122 guna penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Hardiness Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Frontliner Di Bank BRI Medan".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat

  
Ayu Andira Putri, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip

