

# **Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso**

## ***(THE EFFECT OF WORK STRESS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND SOCIAL SUPPORT THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT JIWA BERSAMA BUMIPUTERA INSURANCE BONDOWOSO)***

Fery Budy Prastyo, Sudarsih, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail : [Fery\\_prastyo@yahoo.co.id](mailto:Fery_prastyo@yahoo.co.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso. Penelitian ini adalah suatu jenis penelitian dengan menggunakan metode penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso yang tercatat aktif sebanyak 43 karyawan. Besar sampel 43 karyawan dengan teknik sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, komitmen organisasi dan dukungan sosial terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso baik melalui simultan ataupun parsial. Pengaruh semua variabel stres kerja, komitmen organisasi dan dukungan sosial berpengaruh signifikan, yang berarti bahwa dengan adanya stres kerja, komitmen organisasi dan dukungan sosial maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga secara bersama-sama variabel stres kerja, komitmen organisasi dan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dapat diterima atau dibuktikan secara statistik baik secara simultan ataupun parsial. Kesimpulan dari penelitian ini adalah stres kerja, komitmen organisasi dan dukungan sosial berpengaruh signifikan baik secara simultan ataupun parsial terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** stres kerja, komitmen organisasi, dukungan sosial, kinerja karyawan.

### **Abstract**

*This research is a kind of research using explanatory research (Explanatory Research). Population in this research is the employee remains in the Jiwa Bersama Bumiputera Insurance Bondowoso active recorded as many as 43 employees. The sample size of 43 employees with saturated sampling technique. The analytical method used is multiple regression analysis, and test uji t. The results showed that work stress, organizational commitment and social support proved to be statistically significant effect on the performance of employees at the Jiwa Bersama Bumiputera Insurance Bondowoso through simultaneous or partially. The influence of all the variables of work stress, organizational commitment and social support have a significant effect, which means that with work stress, organizational commitment and social support can affect the performance of employees at the Jiwa Bersama Bumiputera Insurance Bondowoso. So the hypothesis that allegedly jointly work stress variables, organizational commitment and social support significantly influence employees performance, can be accepted or proven statistically either simultaneously or partially. The conclusion from this research is job stress, organizational commitment and social support have a significant effect either simultaneously or partially on performance.*

**Keywords:** occupational stress, organizational commitment, social support, performance of employees.

### **Pendahuluan**

Pada dasarnya persaingan bisnis semakin ketat baik dalam pasar domestik maupun internasional. Khusus untuk

industri asuransi yang merupakan bagian dari industri keuangan, tuntutan menghadapi persaingan sangat berat. Pemeliharaan manajemen organisasi menjadi opsi yang paling rasional dalam mengatasi persaingan bisnis ini,

perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja.

Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja pada dasarnya adalah kegiatan dan hasil yang dapat dicapai atau dilanjutkan seseorang atau sekelompok orang didalam pelaksanaan tugas, pekerjaan dengan baik, artinya mencapai sasaran atau standar kerja yang telah ditetapkan sebelum atau bahkan dapat melebihi standar yang ditentukan oleh organisasi pada periode tertentu (Handoko, 2011:135). Kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan, adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja karyawan karena dengan penilaian kinerja ini mungkin karyawan yang berprestasi dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya karyawan yang tidak berprestasi mungkin akan didemosikan. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai, sebaliknya tujuan organisasi susah atau bahkan tidak dapat tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula.

Menurut Siagian (2009:300), stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja.

Komitmen organisasi (Kesepakatan Organisasi) didefinisikan sebagai derajat dimana karyawan terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana didalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja (Greenberg dan Baron, 2003:160).

Dukungan sosial didefinisikan oleh Gottlieb (dalam Kuntjoro, 2002:36) sebagai informasi verbal atau nonverbal, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek di dalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkah laku penerimanya. Dalam hal ini, orang yang merasa memperoleh dukungan sosial, secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya. Menurut Siagian (2007:185) mengatakan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai prestasi atau kemampuan seseorang yang mencakup unsur-unsur keandalan, prakarsa, inovasi, ketelitian, hasil kerja, kehadiran, sikap, kerja sama, kerapian, mutu pekerjaan dan lain-lain. Kinerja (performance) menunjuk pada prestasi pegawai terhadap tugas yang diberikan. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja baik manakala pegawai tersebut memiliki prestasi yang baik dalam pelaksanaan tugas yang diembannya. Dalam pengertian tersebut, nampak jelas bahwa

kinerja berkaitan dengan pencapaian (achievement) suatu pelaksanaan tugas.

Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera adalah salah satu wadah pemberi jaminan di hari mendatang bagi para nasabah, dimana Asuransi ini memberikan jaminan kepada masyarakat agar dapat dengan mudah menanggulangi permasalahan-permasalahan yang mungkin terjadi di kemudian hari. Pemilihan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sebagai objek penelitian dikarenakan adanya indikasi penurunan kinerja karyawan yang ditandai dengan ketidaktercapaian target perusahaan selama bulan Januari s/d Agustus 2015 mencapai 62%. Perkembangan Asuransi Jiwa ini telah mengalami pasang surut yang disebabkan oleh banyak hal, diantaranya munculnya perusahaan-perusahaan asuransi baru yang ingin bersaing. Upaya mewujudkan tujuan perusahaan dan memenangkan persaingan tidak hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Berhasil tidaknya suatu organisasi atau institusi akan dalam memenangkan persaingan ditentukan oleh faktor manusianya atau karyawannya. Mengingat keberadaan manusia dalam perusahaan sangat penting, maka setiap perusahaan banyak berlomba-lomba memberdayakan potensi karyawannya guna mencapai tingginya kinerja. Kinerja yang dicapai karyawan pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan.

### Metodologi Penelitian

#### Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian penjelasan (*explanatory research*), karena penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal (sebab-akibat) antar variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2008:7) "pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada angka atau data kualitatif yang di angkakan". Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Sugiyono (2008:36) menyatakan "penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab-akibat.

#### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan peneliti terdiri dari 2 macam:

- Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian baik benda maupun orang. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil data yang diperoleh melalui metode kuesioner yang dilakukan peneliti terhadap sampel penelitian.

b. Data sekunder adalah data pelengkap yang diperoleh dari dokumentasi, observasi dan wawancara ataupun kepustakaan yang ada di lapangan.

**Populasi dan Sampel**

Cara menentukan ukuran sampel mengacu pada pendapat Arikunto (2011:112) yang menyatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya bila jumlah subjeknya besar di atas seratus dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”. Jumlah seluruh pegawai yang ada di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso adalah sebanyak 43 karyawan tetap. Teknik pengambilan sampel (sampling) pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2008:2018).

**Metode Analisis Data**

Analisis regresi linier berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut *independent variable* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *dependent variabel* (variabel terikat). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat satu variable terikat, maka disebut regresi sederhana, sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut persamaan regresi berganda (Ghazali, 2013:277). Untuk mengetahui pengaruh Stres kerja (x1), Komitmen Organisasi (x2) dan Dukungan Sosial (x3) terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso, digunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut (Ghazali, 2013:277) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

a = bilangan konstanta

b<sub>1</sub> = besarnya pengaruh Stres Kerja

b<sub>2</sub> = besarnya pengaruh Komitmen Organisasi

b<sub>3</sub> = besarnya pengaruh Dukungan Sosial

Y = Kinerja karyawan

e = faktor gangguan

**Hasil Penelitian**

Karakteristik Responden

Karakteristik atau gambaran umum dari responden meliputi umur, pendidikan, dan masa kerja.

a. Umur

Usia merupakan tingkat kedewasaan seorang pengaruhnya kematangan berpikir. Adapun data yang diperoleh dari 43 responden berdasarkan umur sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	<30 Tahun	19	44.2
2	30-50 tahun	20	46.5
3	>50 tahun	4	9.3
Jumlah		43	100.0

Sumber: Data primer, diolah tahun 2015

Jenis Pendidikan

Berikut adalah data yang diperoleh dari 43 responden berdasarkan pendidikan:

Tabel 2. Distribusi frekuensi Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMP	4	9.3
2	SMA	22	51.2
3	PT	17	39.5
Jumlah		43	100.0

Sumber: Data primer, diolah tahun 2015

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja Berikut adalah data yang diperoleh dari 43 responden berdasarkan masa kerja:

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	<5 tahun	16	37.2
2	5-10 Tahun	22	51.2
3	>10 tahun	5	11.6
Jumlah		43	100.0

Sumber: Data primer, diolah tahun 2015

**Uji Instrumen**

Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah alat ukur dikatakan valid bila dapat digunakan untuk mengukur apa yang diinginkan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa instrumen penelitian valid. Berdasarkan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka butir-butir dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil uji validitas dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4. Validitas Instrumen

Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
Item 1	0.432	0.452	Valid
Item 2	0.432	0.512	Valid

Item 3	0.432	0.456	Valid
Item 4	0.432	0.454	Valid
Item 5	0.432	0.520	Valid
Item 6	0.432	0.605	Valid
Item 7	0.432	0.462	Valid
Item 8	0.432	0.481	Valid
Item 9	0.432	0.465	Valid
Item 10	0.432	0.523	Valid
Item 11	0.432	0.448	Valid
Item 12	0.432	0.494	Valid
Item 13	0.432	0.591	Valid
Item 14	0.432	0.545	Valid
Item 15	0.432	0.461	Valid
Item 16	0.432	0.463	Valid
Item 17	0.432	0.435	Valid
Item 18	0.432	0.455	Valid
Item 19	0.432	0.441	Valid
Item 20	0.432	0.449	Valid
Item 21	0.432	0.436	Valid

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan hasil perhitungan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dengan demikian setiap item pernyataan dalam kuisioner dinyatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek belum berubah. Reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat uji instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian tersebut menunjukkan tetap. Pengujian ini digunakan untuk menguji keadaan (konsistensi) data yang diperoleh dengan memasukkannya ke dalam rumus. Instrumen yang baik tidak akan mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai  $\alpha$  (0.880)  $> 0.70$  sehingga instrumen pada penelitian ini adalah reliabel.

#### Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013:42). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### Metode Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Dukungan Sosial ( $X_3$ ) secara bersama-sama terhadap Kinerja (Y). Hasil pengujian regresi berganda dapat disajikan secara ringkas pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi
Stres Kerja	-0.141
Komitmen Organisasi	0.493
Dukungan Sosial	0.568
Variabel terikat = Kinerja (Y)	
Konstanta	= 0.682
Fhitung	= 17.859
R <sup>2</sup>	= 0.579
R Adjust	= 0.546

Sumber: Lampiran 7

Dari hasil analisis regresi linier berganda tersebut, dapat disusun dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.682 - 0.141X_1 + 0.493X_2 + 0.568X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan bernilai positif yang berarti bahwa dengan tidak adanya variabel Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Dukungan Sosial ( $X_3$ ) maka kinerja karyawan tetap meningkat sebesar 0.682. Sementara variabel Stres Kerja memberikan pengaruh yang negatif terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa dengan semakin rendah tingkat stres karyawan maka akan semakin baik kinerjanya sebesar -0.141 atau sekitar -14.1%. Variabel berikutnya adalah komitmen organisasi memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja, hal ini berarti bahwa dengan adanya variabel komitmen organisasi maka dapat diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0.493 atau sekitar 49.3%. Variabel berikutnya adalah dukungan sosial memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa dengan adanya variabel dukungan sosial maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja sebesar 0.568 atau sekitar 56.8%.

Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0.579 dan setelah disesuaikan didapatkan nilai R adjustnya sebesar 0.546 menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Dukungan Sosial ( $X_3$ ) secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 54.6% terhadap kinerja (Y), sedangkan sisanya sebesar 45.4% merupakan sumbangan/kontribusi variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji F

Untuk menguji apakah ada pengaruh secara bersama-sama variabel Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Dukungan Sosial ( $X_3$ ) terhadap Kinerja (Y) signifikan atau tidak dilakukan analisis uji F, dengan cara membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Hasil perhitungan analisis dengan menggunakan program SPSS for Windows, dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} =$

2.85 sedangkan nilai  $F_{hitung} = 17.859$  sehingga dapat dikatakan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga secara bersama-sama variabel Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Dukungan Sosial ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y), dapat diterima atau dibuktikan secara statistik.

#### 4.2.2.2 Uji t

Sedangkan untuk mengetahui apakah Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Dukungan Sosial ( $X_3$ ), secara parsial berpengaruh signifikan atau tidak terhadap Kinerja (Y), digunakan analisis uji t.

##### 1) Stres Kerja ( $X_1$ )

Dari hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung} = -2.297$  sedangkan signifikansi =  $0.048 < \alpha = 0,05$  dan  $df (n-k) = 39$  diperoleh nilai  $t_{tabel} = 2.02269$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti secara parsial Stres Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap Kinerja karyawan. 2.02269

##### 2) Komitmen Organisasi ( $X_2$ )

Dari hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2.356$  sedangkan signifikansi =  $0.000 < \alpha = 0,05$  dan  $df (n-k) = 39$  diperoleh nilai  $t_{tabel} = 2.02269$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti secara parsial Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap Kinerja karyawan.

##### 3) Dukungan Sosial ( $X_3$ )

Dari hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung} = -2.170$  sedangkan signifikansi =  $0.001 < \alpha = 0,05$  dan  $df (n-k) = 39$  diperoleh nilai  $t_{tabel} = 2.02269$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti secara parsial Dukungan Sosial ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap Kinerja karyawan.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Stres Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap Kinerja karyawan (y). Adanya pengaruh ini tidak lepas dari tanggapan responden terhadap indikator yang dijadikan pengukuran. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Stres Kerja sangatlah beragam. Responden sebagian besar sangat setuju pada pernyataan Kondisi pekerjaan membuat saya stress dan memiliki banyak tugas (6.98%), responden sebagian besar setuju pada pernyataan Saya memiliki banyak tugas (23.3%), responden sebagian besar tidak setuju pada pernyataan Rekan kerja tidak membantu pekerjaan dan karyawan hanya menerima perintah dan tidak bisa memberikan masukan pada atasan (67.4%), dan sebagian besar responden sangat tidak setuju

pada pernyataan Kondisi pekerjaan membuat saya stress dan Rekan kerja tidak membantu pekerjaan (18.6%).

Hal ini sesuai dengan pendapat Cooper dan Straw (2005:15) menyatakan bahwa gejala yang diakibatkan oleh stress sebagian besar waktu bagi karyawan berada di tempat kerja, dan jika dalam keadaan stress, gejala-gejala dapat mempengaruhi kita di tempat kerja, antara lain: kepuasan kerja rendah, kinerja yang menurun, semangat dan energi hilang, komunikasi tidak lancar, pengambilan keputusan kurang baik, kreatifitas dan inovasi berkurang, dan bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif. Stres karyawan akan selalu mempunyai hubungan dengan kinerja pada setiap karyawan. Sehingga, apabila perusahaan mampu mengelola stres kerja dengan baik, maka kinerjanya dari karyawan akan meningkat sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, karena kinerja tersebut merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Hasil penelitian serupa dilakukan oleh Purwo Pranoto (2012) tentang Pengaruh stres kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Sekawan Karyatama Mandiri Di Sidoarjo memberikan hasil bahwa Stres berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Menurut Margiati, (1999:76) Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Manajemen stres lebih daripada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dilakukan dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stres di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja lebih keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stres, justru akan menambah masalah lebih jauh. Sebelum masuk ke cara-cara yang lebih spesifik untuk mengatasi stressor tertentu, harus diperhitungkan beberapa pedoman umum untuk memacu perubahan dan penanggulangan. Pemahaman prinsip dasar, menjadi bagian penting agar seseorang mampu merancang solusi terhadap masalah yang muncul terutama yang berkait dengan penyebab stres dalam hubungannya di tempat kerja. Dalam hubungannya dengan tempat kerja, stres dapat timbul pada beberapa tingkat, berjajar dari ketidakmampuan bekerja dengan baik dalam peranan tertentu karena kesalahpahaman atasan atau bawahan. Atau bahkan dari sebab tidak adanya ketrampilan (khususnya ketrampilan manajemen) hingga sekedar tidak menyukai seseorang dengan siapa harus bekerja secara dekat

Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso pembagian kerja karyawan dibedakan atas beberapa wilayah kerja yang telah ditetapkan, kemudian dari setiap daerah tersebut karyawan dibebankan dengan sejumlah target pencapaian yang harus terpenuhi baik secara kualitas ataupun kuantitas. Masing-masing karyawan diberikan tugas yang berbeda dengan target pencapaian yang berbeda pula. Sejauh ini jarang karyawan yang memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan hal ini dimungkinkan salah satunya karena terlalu banyak beban pekerjaan yang

dilimpahkan kepada karyawan sehingga karyawan bekerja dalam tekanan pencapaian tersebut. Selama ini masukan atau ide-ide kreatif karyawan dalam menjangkau anggota baru kurang begitu menapatkan perhatian serius dari pihak manajerial. Jenjang karir yang digunakan pihak perusahaan atas dasar prestasi dan ketercapaian target yang ditetapkan sehingga karyawan dalam bekerja konsentrasi pada pencapaian target semata, kerap kali antar karyawan dilapangan kurang baik komunikasinya.

Masalah Stres kerja di dalam kehidupan organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berikhtir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja karyawan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti : mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan alam masalah tidur.

Banyak juga orang yang kurang menyadari gejala timbulnya stres tersebut dalam kehidupannya padahal apabila kita mengetahui lebih dini mengenai gejala stres tersebut kita dapat mencegahnya. Upaya pencegahan ini dapat dilakukan dengan maksud agar terjaminnya keamanan dan kenyamanan dalam bekerja. Apabila seseorang sedang yang mengalami stres dan melakukan pekerjaan itu, maka akan mengganggu keamanan dan kenyamanan dalam bekerja.

Mereka mengalami stres karena dipengaruhi dari pekerjaan itu sendiri maupun lingkungan tempat dimana karyawan tersebut bekerja. Seseorang yang mengalami stres dalam bekerja tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Peran perusahaan disini muncul untuk memperhatikan setiap kondisi kejiwaan (stres) yang dialami oleh karyawannya. Dalam hal ini perusahaan harus menanganinya dengan baik bagi karyawan tersebut serta tidak mengurangi kinerja karyawannya. Seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif yaitu: pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik maka seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang tergesa-gesa. Dengan latihan fisik dapat meningkatkan kondisi tubuh agar lebih prima sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat. Selain itu untuk mengurangi stres yang dihadapi pekerja perlu dilakukan kegiatan-kegiatan santai. Dan sebagai strategi terakhir untuk mengurangi stres adalah dengan mengumpulkan sahabat, kolega, keluarga yang akan dapat memberikan dukungan dan saran-saran bagi dirinya.

Pendekatan organisasional dapat dilihat bahwa beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Oleh karena itu strategi-strategi yang mungkin digunakan oleh manajemen untuk mengatasi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional dan program kesejahteraan. Melalui strategi

tersebut akan menyebabkan karyawan memperoleh pekerjaan sesuai dengan kemampuannya dan mereka bekerja untuk tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan terhadap kondisi fisik dan mental.

#### Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen organisasi ialah sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap Kinerja karyawan. Adanya pengaruh ini tidak lepas dari tanggapan responden terhadap indikator yang dijadikan pengukuran. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Komitmen Organisasi sangatlah beragam. Responden sebagian besar sangat setuju pada pernyataan Saya akan senang sekali menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini dan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sudah menjadi bagian dari hidup saya (76.7%), responden sebagian besar setuju pada pernyataan Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini (46.5%), responden sebagian besar tidak setuju pada pernyataan Saya selalu mendukung atasan saya dan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sudah menjadi bagian dari hidup saya (6.98%), dan tidak satupun responden yang sangat tidak setuju pada setiap masing-masing pernyataan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Wagner (dalam Karsono, 2008:52) berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah tingkat dimana seseorang merasa komit dengan suatu tujuan. Tujuan khusus dan menyulitkan akan berperan atas peningkatan kinerja hanya ketika ada komitmen pada tujuan yang tinggi. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap suatu organisasi akan lebih termotivasi dan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Morrison (dalam Yuwalliantin, 2006:241) menyatakan bahwa komitmen merupakan faktor yang penting bagi organisasi karena : (1) pengaruhnya bagi turnover dan (2) hubungannya dengan kinerja yang mengasumsikan bahwa individu yang mempunyai komitmen cenderung mengembangkan upaya yang lebih besar pada pekerjaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Setyo Edyatmo (2013) tentang Pengaruh komitmen organisasi, stres kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Transindo surya sarana Semarang. Memberikan hasil bahwa Ada pengaruh positif dan signifikan antara komitmen terhadap kinerja karyawan. Ada pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Pada dasarnya melaksanakan komitmen sama saja maknanya dengan menjalankan kewajiban, tanggung jawab, dan janji

yang membatasi kebebasan seseorang untuk melakukan sesuatu. Jadi karena sudah punya komitmen maka dia harus mendahulukan apa yang sudah dijanjikan buat organisasinya ketimbang untuk hanya kepentingan dirinya. Di sisi lain komitmen berarti adanya ketaatan seseorang dalam bertindak sejalan dengan janji-janjinya. Semakin tinggi derajat komitmen karyawan semakin tinggi pula kinerja yang dicapainya. Pada Asuransi Jiwa bersama Bumiputera Bondowoso komitmen karyawan sangatlah beragam beberapa karyawan tertarik dengan jenis pekerjaan lain jika ada kesempatan atau lowongan kerja, beberapa karyawan juga tidak bisa bertahan dengan sistem kerja yang diterapkan. Hal ini tidak mengherankan jika banyak setiap tahunnya selalu ada karyawan yang berhenti dan ada karyawan baru.

Komitmen karyawan terhadap organisasi merefleksikan tiga dimensi utama, yaitu komitmen dipandang merefleksikan orientasi afektif terhadap organisasi, pertimbangan kerugian jika meninggalkan organisasi, dan beban moral untuk terus berada dalam organisasi. Sebuah komitmen akan melahirkan Dedikasi dan loyalitas terhadap perusahaan, dedikasi terhadap perusahaan itu sendiri adalah pengorbanan tenaga, pikiran, waktu, demi keberhasilan suatu usaha atau tujuan perusahaan. Sementara loyalitas itu sendiri adalah memiliki makna kesediaan seorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Selain itu partisipasi karyawan dalam aktivitas-aktivitas keorganisasian juga penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan karyawan menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memancing keterlibatan karyawan adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama.

Setiap orang yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi, harus mempunyai komitmen dalam bekerja karena apabila suatu perusahaan karyawannya tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai. Namun terkadang suatu perusahaan atau organisasi kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap karyawannya, sehingga berdampak pada penurunan kinerja terhadap karyawan ataupun loyalitas karyawan menjadi berkurang. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya, sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Manusia sebagai makhluk sosial dituntut kemampuannya untuk dapat berhubungan dengan orang lain. Hubungan antar personal merupakan salah satu ciri khas kualitas kehidupan

manusia. Karena menjadi kodrat manusia adalah makhluk monodualisme yang memiliki sifat makhluk individu dan sosial. Dalam banyak hal individu memerlukan keberadaan orang lain untuk saling memberi penilaian, membantu, mendukung dan bekerjasama dalam menghadapi tantangan kehidupan. Bantuan kelompok individu terhadap individu lain atau kelompok lain di sebut dukungan sosial.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Dukungan Sosial ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap Kinerja karyawan. Adanya pengaruh ini tidak lepas dari tanggapan responden terhadap indikator yang dijadikan pengukuran. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Dukungan Sosial sangatlah beragam. Tidak satupun responden yang sangat tidak setuju pada setiap pernyataan, responden sebagian besar sangat setuju pada pernyataan perusahaan memberikan perhatian kepada karyawan (4.4%), responden sebagian besar setuju pada pernyataan perusahaan menjelaskan tugas kepada masing-masing karyawan (60.5%), dan tidak setuju pada pernyataan perusahaan menjelaskan tugas kepada masing-masing karyawan (6.98%).

Hal ini sesuai dengan pendapat Muluk (dalam Isnovijanti, 2002:24), dukungan sosial merupakan salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian saran, nasihat, informasi, pemberian bantuan dan moril. Pada dasarnya seorang karyawan merasa diakui keberadaannya oleh karyawan lain dan juga atasannya apabila mendapatkan suatu dukungan sosial, karyawan tersebut merasa diperhatikan oleh yang lainnya. Dalam mereka bekerja terkadang merasa beban pekerjaannya terlalu berat yang tidak bisa mereka selesaikan sendiri tanpa bantuan orang lain. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Bibit Muhaimin, Rudy Eko Pramono, Sutrisno (2013) tentang Pengaruh dukungan sosial dan insentif terhadap kinerja karyawan KUD Tri Jaya Sragen Kabupaten Banyuwangi memberikan hasil bahwa Dukungan sosial ( $X_1$ ) dan Insentif ( $X_2$ ) secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).

Dukungan sosial merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Kessler, Price, dan Wortman (1985), yang menyatakan bahwa memberi dukungan dapat memberi kontribusi terhadap komitmen dan kinerja yang lebih tinggi bila meningkatkan rasa percaya diri pada karyawan, stres kerja yang rendah, meningkatkan kerja sama dengan pimpinan, serta menghasilkan kekuasaan referen yang lebih besar yang digunakan untuk mencapai sasaran tugas. Dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Peranan dukungan sosial terhadap peningkatan komitmen dan kinerja sangatlah penting sebagai jaminan yang kuat antara organisasi dan seluruh karyawan.

Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera perusahaan memberikan penjelasan kerja secara mendetail kepada karyawan. Selain itu perusahaan juga memberikan penghargaan berupa bonus atas pencapaian target yang telah ditetapkan perusahaan. Bentuk perhatian perusahaan kepada karyawan diterapkan dalam jaminan kesehatan dan

kecelakaan kerja serta fasilitas penunjang lainnya seperti kendaraan.

Salah satu cara yang dapat dipakai untuk mempertahankan eksistensi dan mengembangkan organisasi adalah dengan meningkatkan dan mempertahankan loyalitas karyawan terhadap organisasi yang diwujudkan dengan memberikan dukungan sosial yang sifatnya mengembangkan karyawan yang dimilikinya.

Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis diperoleh variabel stres kerja ( $x_1$ ), komitmen organisasi ( $x_2$ ) dan dukungan sosial ( $x_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y), dapat diterima atau dibuktikan secara statistik. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dilihat dari indikator pengukuran yang digunakan dalam penilaian kinerja. Tanggapan responden terhadap kinerja sangatlah beragam. Sebagian besar responden sangat setuju pada pernyataan memiliki kualitas kerja yang ditetapkan oleh perusahaan dan menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan, bawahan dan rekan sejawat sebesar (65.1%), responden sebagian besar setuju pada pernyataan selalu memiliki inisiatif dalam sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan (51.2%), responden sebagian besar tidak setuju pada pernyataan menjalin komunikasi yang baik dengan pimpinan, bawahan dan rekan sejawat (6.98%), dan tidak satupun responden yang sangat tidak setuju pada setiap pernyataan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Wirawan (2009) kinerja berkaitan dengan 1) Faktor internal karyawan, yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, ketrampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja; 2) Faktor lingkungan internal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Faktor internal organisasi antara lain teknologi robot, sistem kompensasi, iklim kerja, strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi; 3) Faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi, misalnya krisis ekonomi Menurut Timple (dalam Mangkunegara, 2005:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang itu mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini

merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan pada tindakan. Seorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, orang tersebut tentunya akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ali Haydardewie dan Tri Wijayati Wardoyo (2013) tentang Pengaruh komitmen organisasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Memberikan hasil bahwa Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Setyo Edyatmo (2013) tentang Pengaruh komitmen organisasi, stres kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Transindo surya sarana Semarang. Memberikan hasil bahwa Ada pengaruh positif dan signifikan antara komitmen terhadap kinerja karyawan. Ada pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Pada dunia kerja, kinerja merupakan tolak ukur kontribusi karyawan terhadap perusahaan. Kinerja seorang karyawan dikatakan baik jika karyawan tersebut memberikan hasil kerja maksimal sesuai standar yang telah ditetapkan atau standar yang telah disepakati bersama. Pada dasarnya seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan untuk menunjukkan suatu performance yang terbaik yang bisa ditunjukkan oleh karyawan tersebut, selain itu performance yang ditunjukkan oleh seorang karyawan tentu saja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang penting artinya bagi peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari organisasi atau instansi dimana karyawan tersebut bekerja.

Karyawan sebagai sumberdaya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan memberikan kinerja yang optimal sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Karena jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan complain yang dapat merusak citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh badan usaha. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan ketrampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya.

Oleh karena itu perusahaan sebisa mungkin membuat para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan yang tenang dan nyaman, tanpa ada ketegangan dan kecemasan yang dirasakan. Kondisi ini bukan hanya menyangkut keadaan fisik saja, melainkan juga berhubungan

dengan hubungan sosial dengan orang lain dan suasana psikologis di tempat kerja. Dengan suasana kerja atau lingkungan kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan bekerja secara optimal. Begitu pentingnya masalah kinerja karyawan ini, sehingga tidak salah bila inti pengelolaan sumber daya manusia adalah bagaimana mengelola kinerja SDM. Mengelola manusia dalam konteks organisasi berarti mengelola manusia agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi organisasi. Oleh karenanya kinerja karyawan ini perlu dikelola secara baik untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga menjadi suatu konsep manajemen kinerja (performance management).

### Kesimpulan dan Keterbatasan

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Ada pengaruh stres kerja, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan, besarnya pengaruh sebesar 54.6%, sedangkan sisanya sebesar 45.4% merupakan sumbangan/kontribusi variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso. Apabila stres kerja tinggi maka kinerja karyawan akan menurun. Begitu sebaliknya, jika stress kerja rendah maka kinerja karyawan akan meningkat pada perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso.

Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso. Apabila komitmen organisasi pada perusahaan meningkat maka kinerja karyawan juga akan ikut meningkat. Begitu sebaliknya, jika komitmen organisasi menurun maka kinerja karyawan juga akan ikut menurun pada perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso.

Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso. Apabila dukungan sosial pada perusahaan meningkat maka kinerja karyawan juga akan ikut meningkat. Begitu sebaliknya, jika dukungan sosial menurun maka kinerja karyawan juga akan ikut menurun pada perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso.

#### Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso ini memiliki keterbatasan. Pada peneliti tidak dapat berinteraksi langsung dengan semua karyawan yang ada pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso dikarenakan kesibukan karyawan dengan tugas-tugas yang sedang dikerjakannya.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso yang telah memberikan bantuan informasi, pikiran, dukungan serta telah meluangkan waktu untuk penyelesaian skripsi ini.

#### Daftar Pustaka

- Handoko, T. 2011. **Managemen Pemasaran Analisis. Perilaku Konsumen**. Yogyakarta: BPFE.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. 2003. **Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work**. 8 th edition. New Jersey: Pearson.
- Sugiyono, 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung. Alfabeta
- Arikunto, S. 2011. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2013. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Up Date PLS Regresi**. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas
- Cooper, Cary dan Alison Straw. 2005. **Stres Manajemen Sukses Dalam sepekan** (Sugeng Panut, penerjemah). Jakarta: Kesaint blanc.
- Margiati Lullus, 1999. **Stres Kerja: Latar Belakang Penyebab Dan Alternatif Pemecahannya**. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 3:71-80. Surabaya: Fakultas Kesehatan Universitas Airlangga
- Isnovijanti, Tita, 2002, **Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Stress Kerja dan Kepuasan Kerja (Studi Kasus di Polres Pati Polda Jateng)**, *Tesis* (tidak dipublikasikan), Universitas Diponegoro
- Siagian, Sondang P. 2009. **Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja**. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Santi, D.Y. 2003. **Hubungan Dukungan Sosial dengan Stres Kerja Pada Pramuniaga**. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Wangsa Manggaa