

**PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN SUPERVISOR TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI PT. BANK MANDIRI CABANG DARMO
RAYA (PERSERO) Tbk.**

SKRIPSI



Oleh :

ADLY ZEIN RAMADHAN
NPM : 1642010114

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN SUPERVISOR
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BANK MANDIRI CABANG
DARMO RAYA (PERSERO) Tbk.

Disusun Oleh :

ADLY ZEIN RAMADHAN

NPM. 1642010114

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
DOSEN PEMBIMBING**



Dr. Nurhadi, M.Si

NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN



2

Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA

NIP. 195907011987031001

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN SUPERVISOR TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI PT. BANK MANDIRI CABANG DARMO
RAYA (PERSERO), Tbk.**

Disusun Oleh :

ADLY ZEIN RAMADHAN

1642010114

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 19 Juni 2020

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

TIM PENGUJI

1. Ketua



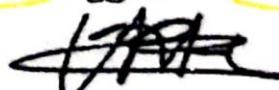
Budi Prabowo, S.Sos, MM
NIP. 196210161988031001

2. Sekretaris



Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 196009241993032001

3. Anggota



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero), Tbk.”

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Dr. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kesabaran rela meluangkan waktu untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak – pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Semua Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmunya.
4. Kedua orang tua penulis yang banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dan materi.
5. Teman-teman Administrasi Bisnis dan dua sahabat penulis Dzaki dan Reyhan yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
Selain itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam menyusun skripsi ini masih kurang dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata doa dan harapan semoga ilmu yang didapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
ABSTRAK	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Peneliti Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Management Sumber Daya Manusia.....	10
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2.1.2 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2.2 Stres Kerja.....	13
2.2.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	13

2.2.2.2 Indikator Stres Kerja	14
2.2.2.3 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja.....	15
2.2.3 Dukungan Supervisor	20
2.2.3.1 Pengertian Persepsi Dukungan Supervisor	20
2.2.3.2 Karakteristik Persepsi Dukungan Supervisor	20
2.2.3.3 Indikator Persepsi Dukungan Supervisor.....	21
2.2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Dukungan Supervisor.....	22
2.2.3.5 Faktor-Faktor Yang Dipengaruhi Persepsi Dukungan Supervisor...	23
2.2.4 Kinerja Karyawan.....	23
2.2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan	23
2.2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	24
2.2.4.3 Tujuan Penilaian Kerja.....	27
2.2.4.4 Indikator Kinerja	29
2.3 Kerangka Berfikir...	30
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1 Definisi Operasional	33
3.1.2 Pengukuran Variabel	35
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi.....	36

3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Pengumpulan Data.....	37
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	37
3.4.1 Teknik Analisis.....	37
3.4.2 Uji Instrumen (Uji Kualitas Data)	38
3.4.2.1 Uji Validitas.....	38
3.4.2.2 Uji Reliabilitas	39
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda dengan Variabel Moderating.....	41
3.5 Uji Hipotesis.....	42
3.5.1 Uji F.....	42
3.5.2 Uji t.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Mandiri.....	46
4.1.2 Visi dan Misi Bank Mandiri.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	50
4.2 Penyajian Data.....	50
4.2.1 Deskriptif Responden	50
4.2.2 Deskriptif Variabel	53

4.3 Uji Analisis dan Hipotesis	57
4.3.1 Uji Instrumen (Kualitas Data)	57
4.3.1.1 Uji Validitas.....	57
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	59
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	60
4.3.2.1 Uji Normalitas.....	60
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas.....	61
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.3.3 Analisis Regresi dan Uji Hipotesis.....	63
4.3.3.2 Uji Hipotesis	65
4.4 Pembahasan.....	69
4.4.1 Pengaruh Stres Kerja terhadapa Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero), Tbk.	69
4.4.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang dimoderasi oleh Dukungan Supervisor	69
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Bank 2019.....	4
Tabel 1.2 Peraih Best Bank Award.....	5
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.2 Persentase Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Stres Kerja (X).....	57
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Dukungan Supervisor (Z).....	59
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	60
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	62
Tabel 4.8 Uji Reabilitas.....	64
Tabel 4.9 Uji Normalitas menggunakan Uji Kolmograf – Smirnov.....	65
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.11 Uji Heterskedastisitas.....	68
Tabel 4.12 Analisis Regresi Moderating.....	70
Tabel 4.13 Hasil Model Regresi I.....	72
Tabel 4.14 Signifikan Nilai F Model Regresi I.....	72
Tabel 4.15 Signifikan Nilai T Model Regresi I.....	72
Tabel 4.16 Hasil Model Regresi II.....	73
Tabel 4.17 Signifikan Nilai F Model Regresi II.....	74

Tabel 4.18 Signifikan Nilai T Model Regresi II.....	74
Tabel 4.19 Review Penelitian Terdahulu.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skala Likert.....	40
Gambar 4.1 Logo Bank Mandiri.....	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4.3 Uji Normalitas menggunakan Normal P-Plot.....	66

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Dalam rangka pencapaian tujuan tersebut, sumber daya manusia juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktivitas, semua itu tidak lepas dari peranan karyawan dalam meningkatkan kinerja. Dalam hal ini ada beberapa yang harus diperhatikan untuk meningkatkan *Kinerja Karyawan* yaitu *Stres Kerja* dan *Dukungan Supervisor*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis 1). Pengaruh *Stres Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan*, 2). Peran moderasi *Dukungan Supervisor* pada pengaruh *Stress Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero), Tbk dengan jumlah 30 karyawan. Sampel yang dipilih berjumlah 30 responden . Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Jenuh*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *Stres Kerja* , variabel terikat *Kinerja Karyawan* dan variabel moderating *Dukungan Supervisor*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan variabel moderating. Penelitian ini menggunakan uji t dan uji f untuk mengetahui uji hipotesis pertama dengan pengaruh *Stress Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan* dan hipotesis kedua dengan *Dukungan Supervisor* yang memoderasi pengaruh *Stres Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan*.

Hasil dari pengaruh *Stress Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan* menjelaskan bahwa *Stres Kerja* berpengaruh negatif terhadap *Kinerja Karyawan*, artinya semakin tinggi *Stres Kerja* dirasakan oleh pegawai maka *Kinerja Karyawan* cenderung mengalami penurunan dan hasil dari pengaruh *Stres Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan* yang dimoderasi oleh *Dukungan Supervisor* menjelaskan bahwa variabel *Dukungan Supervisor* berperan dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh *Stres Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan*.

Kata Kunci : Stres Kerja , Dukungan Supervisor , Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Human Resources is the key that determines the development of the company. In order to achieve these goals, human resources also have an important role in increasing productivity, all of which are inseparable from the role of employees in improving performance. In this case there are some things that must be considered to improve Employee Performance, namely Work Stress and Supervisor Support. This study aims to determine and analyze 1). Effect of Job Stress on Employee Performance, 2). The moderating role of Supervisor Support on the effect of Work Stress on Employee Performance.

The population in this study were all employees of PT. Bank Mandiri Darmo Raya Branch (Persero), Tbk with a total of 30 employees. The selected sample is 30 respondents. The sampling technique in this study uses the Saturated Sampling technique. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires. The independent variables in this study are Job Stress, Employee Performance dependent variables and moderating Support Supervisor variables. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with moderating variables. This research uses t test and f test to find out the first hypothesis test with the effect of Work Stress on Employee Performance and the second hypothesis with Supervisor Support which moderates the effect of Work Stress on Employee Performance.

The results of the influence of Job Stress on Employee Performance explained that Job Stress negatively affected Employee Performance, meaning that the higher the Job Stress felt by employees, the Employee Performance tended to decrease and the results of the influence of Job Stress on Employee Performance moderated by Supervisor Support explained that the Support variable Supervisors have a role in strengthening or weakening the influence of Job Stress on Employee Performance.

Keywords: Job Stress, Supervisor Support, Employee Performance