

## PENGARUH STRES KERJA DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT DIKA BAGIAN DIVISI TELEMARKETING NTB (*NEW TO BANK*) BANK BCA

Sarmadan Efendi Harahap<sup>1</sup>, Yusuf Supardi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan  
e-mail: <sup>1</sup> sarmadanefendi@yahoo.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan  
e-mail: <sup>2</sup> dosen01833@unpam.ac.id

### *Abstract*

The Influence of Job Stress and Work Morale on the Performance of PT DIKA Employees, Telemarketing Division NTB (*New to Bank*) of Bank BCA. The research method uses quantitative methods with a total of 73 respondents at PT DIKA, Telemarketing Division NTB (*New to Bank*) of Bank BCA. Data collection techniques include: 1) Primary Data (Observation and Questionnaire). 2) Secondary Data (books, journals and articles). The data analysis technique is instrument testing (validity test and reliability test). Classic assumption test (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test). The hypothesis tests used are multiple linear regression, partial test, summation test, and coefficient of determination test ( $R^2$ ). The results of this research show that: 1) Job stress has a positive influence on employee performance, as evidenced by the calculated  $t$  value of  $3.033 > t$  table  $1.994$  with the hypothesis regression line equation being  $0.391 (X_1)$ . 2) Work Morale has a positive influence on Employee Performance as evidenced by the calculated  $t$  value of  $5.505 > t$  table  $1.994$  with the hypothesis regression line equation being  $0.534 (X_2)$ . 3) Work Stress and Work Morale have a positive effect on Employee Performance as evidenced by the calculated  $f$  value of  $41.696 > f$  table  $3.128$  with an  $f$  significance of  $0.000 < 0.05$  and an  $R^2$  value of  $0.544$  or  $54.4\%$ .

*Keywords: Job Stress, Work Morale, Employee Performance.*

### **Abstrak**

Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA. Metode Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 73 responden pada PT DIKA Bagian Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA. Teknik pengumpulan data meliputi: 1) Data Primer (Observasi dan Kuesioner). 2) Data Sekunder (buku, jurnal, dan artikel). Teknik Analisis Data adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas). Uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas). Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji parsial, uji simputan, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Stres Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan, dibuktikan dengan Nilai  $t_{hitung} 3,033 > t_{tabel} 1,994$  dengan persamaan garis regresi hipotesisnya adalah  $0,391 (X_1)$ . 2) Semangat Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dibuktikan dengan Nilai  $t_{hitung} 5,505 > t_{tabel} 1,994$  dengan persamaan garis regresi hipotesisnya adalah  $0,534 (X_2)$ . 3) Stres Kerja dan Semangat Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dibuktikan dengan Nilai  $f_{hitung} 41,696 > f_{tabel} 3,128$  dengan signifikansi  $f$  sebesar  $0,000 < 0,05$  dan memiliki nilai  $R^2$  sebesar  $0,544$  atau  $54,4\%$ .

Kata Kunci: Stres Kerja, Semangat Kerja, Kinerja Karyawan.

## 1. PENDAHULUAN

Fenomena pada perusahaan PT DIKA Bagian Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA, pertama adalah adanya permasalahan terhadap kinerja karyawan yang diperkirakan akibat dari stres kerja yang tak terkendali yang berdampak pada performa kinerja karyawan dan yang kedua adalah banyaknya para karyawan yang semakin tidak bersemangat dalam menjalankan kerjanya membuat kinerja karyawan semakin menurun, hal ini dapat berdampak negatif terhadap keberlangsungan operasional perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pra survei yang dilakukan terhadap 30 karyawan pada PT DIKA Bagian Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA, seperti yang ada pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Hasil Kuesioner Pra Survei mengenai Kinerja Karyawan PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA

No	Pernyataan	Jawaban Ya		Jawaban Tidak		Ket.
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Tugas yang diberikan, saya kerjakan tepat waktu.	5	16,7	25	83,3	100%
2	Saya termasuk karyawan yang kreatif.	6	20,0	24	80,0	100%
3	Saya berhasil mencapai hasil kerja yang berkualitas.	12	40,0	18	60,0	100%
4	Saya memiliki inisiatif yang tinggi.	14	46,7	16	53,3	100%
5	Kepemimpinan yang baik membuat saya lebih cepat dalam melakukan pekerjaan.	17	56,7	13	43,3	100%

Sumber: Hasil olah data kuesioner, (2024).

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA secara keseluruhan belum sesuai dengan visi dan misi perusahaan yang diharapkan, hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Hasil Pra Survei mengenai kinerja karyawan yang memberikan jawaban “Tidak” tertinggi, pertama yaitu pernyataan “Tugas yang diberikan, saya kerjakan tepat waktu” dengan persentase jawaban tidak sebesar 83,3%, artinya bahwa karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA, mengerjakan tugas pekerjaannya tidak tepat waktu.

Pernyataan kedua yaitu “Saya termasuk karyawan yang kreatif” dimana karyawan menjawab tidak dengan persentase sebesar 80%, artinya kebanyakan karyawan PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA, tidak memiliki kreatifitas yang tinggi sehingga membuat kinerja karyawan menurun. Pernyataan ketiga yaitu “Saya berhasil mencapai hasil kerja yang berkualitas” dengan persentase jawaban tidak sebesar 60,0%, artinya kebanyakan karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA, tidak berhasil mencapai hasil kerja yang berkualitas baik. Pernyataan jawaban keempat yaitu “Saya memiliki inisiatif yang tinggi” dengan persentase jawaban tidak sebesar 53,3%, artinya kebanyakan karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA, tidak memiliki inisiatif yang tinggi dalam bekerja. Pernyataan kelima yaitu “Kepemimpinan yang baik membuat saya lebih cepat dalam melakukan pekerjaan” dengan persentase jawaban sebesar 43,3%, artinya kebanyakan karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA, menganggap bahwa, kepemimpinan yang baik akan membuat mereka lebih cepat dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan jawaban responden atas pernyataan Pra Survei kinerja karyawan kebanyakan menjawab “Tidak” dimana dari lima pernyataan tersebut empat diantaranya kebanyakan menjawab yang “Tidak” artinya masih ada permasalahan yang belum terselesaikan terkait dengan kinerja karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA.

Tabel 1.2  
 Hasil Kuesioner Pra Survei mengenai Stres Kerja pada PT DIKA Divisi  
 Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA

No	Pernyataan	Jawaban Ya		Jawaban Tidak		Ket.
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Atasan memberikan tugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab saya.	7	23,3	23	76,7	100%
2	Perusahaan telah membuat struktur organisasi yang jelas.	9	30,0	21	70,0	100%
3	Saya selalu dilibatkan dalam tim.	11	36,7	19	63,3	100%
4	Pimpinan memberikan hak dan kewajiban yang sama kepada setiap karyawan.	13	43,3	17	56,7	100%
5	Karyawan lain selalu mengandalkan saya dalam tiap masalah kerja pada perusahaan.	14	46,7	16	53,3	100%

Sumber: Hasil olah data kuesioner, (2024).

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa stres kerja pada PT DIKA Bagian Divisi Telemarketing (NTB) Bank BCA secara keseluruhan belum sesuai dengan harapan perusahaan, hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban “Tidak”. Hasil Pra Survei mengenai stres kerja yang memberikan jawaban “Tidak” tertinggi, pertama yaitu pernyataan “Atasan memberikan tugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab saya” dengan persentase jawaban tidak sebesar 76,7%, artinya bahwa karyawan pada PT DIKA Bagian Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA tuntutan tugas yang diberikan masih belum sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan dan dampak dari ketidaksesuaian ini dapat memberikan beban fisik atau mental yang dapat mengakibatkan stres kerja yang cukup tinggi. Pernyataan kedua yaitu “Perusahaan telah membuat struktur organisasi yang jelas” dengan persentase jawaban tidak sebesar 70,0%, artinya bahwa perusahaan belum membuat struktur organisasi yang jelas dan rinci. Pernyataan ketiga yaitu “Saya selalu dilibatkan dalam tim” dengan persentase jawaban tidak sebesar 63,3%, artinya bahwa kebanyakan karyawan tidak dilibatkan dalam suatu tim untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau proyek. Pernyataan keempat yaitu “Pimpinan memberikan hak dan kewajiban yang sama kepada setiap karyawan” dengan persentase jawaban tidak sebesar 56,7%, artinya pimpinan tidak memberikan hak dan kewajiban yang sama pada setiap karyawan hal ini dapat memberikan ketegangan dan cemburu sosial antar karyawan. Pernyataan kelima yaitu “Karyawan lain selalu

mengandalkan saya dalam tiap masalah kerja pada perusahaan” dengan persentase jawaban tidak sebesar 53,3%, artinya karyawan tidak memiliki inovasi dan inisiatif yang tinggi sehingga selalu mengharapkan salah satu karyawan untuk menyelesaikan masalah pekerjaannya.

Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan jawaban responden atas pernyataan Pra Survei stres kerja mayoritas menjawab “Tidak” artinya masih ada permasalahan yang belum terselesaikan terkait dengan stres kerja pada karyawan PT DIKA Bagian Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA.

Tabel 1.3  
 Hasil Kuesioner Pra Survei mengenai Semangat Kerja pada PT DIKA Divisi  
 Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA

No	Pernyataan	Jawaban Ya		Jawaban Tidak		Ket.
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Saya memiliki gairah kerja yang tinggi.	7	23,3	23	76,7	100%
2	Kesulitan pekerjaan selalu saya kerjakan dengan penuh tanggung jawab dan semangat.	9	30,0	21	70,0	100%
3	Memiliki kekuatan untuk melawan tekanan pekerjaan yang membuat frustrasi.	14	46,7	16	53,3	100%
4	Saya selalu mengutamakan kepentingan kelompok diatas kepentingan pribadi.	14	46,7	16	53,3	100%
5	Kesukaan saya terhadap pekerjaan sangat tinggi.	16	53,3	14	46,7	100%

Sumber: Hasil olah data kuesioner, (2024).

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa semangat kerja karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA secara keseluruhan belum sesuai dengan harapan perusahaan, hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban “Tidak”. Hasil Pra Survei mengenai semangat kerja yang memberikan jawaban “Tidak” pernyataan pertama yaitu “Saya memiliki gairah kerja yang tinggi” dengan persentase jawaban tidak sebesar 76,7%, artinya bahwa karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA tidak memiliki gairah atau keinginan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pernyataan kedua yaitu “Kesulitan pekerjaan selalu saya kerjakan dengan penuh tanggung jawab dan semangat” dengan persentase jawaban tidak sebesar 70,0%, artinya pekerjaan yang sulit tidak dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan semangat kerja yang tinggi. Pernyataan ketiga yaitu “Memiliki kekuatan untuk melawan tekanan

pekerjaan yang membuat frustrasi” dengan persentase jawaban tidak sebesar 53,3%, artinya kebanyakan karyawan tidak memiliki kekuatan untuk melawan tekanan pekerjaan yang membuat para karyawan frustrasi. Pernyataan tertinggi yaitu “Saya selalu mengutamakan kepentingan kelompok diatas kepentingan pribadi” dengan persentase jawaban tidak sebesar 53,3%, artinya kebanyakan karyawan tidak selalu mengutamakan kepentingan pribadinya ketimbang kepentingan kelompok atau tim dalam bekerja. Pernyataan kelima yaitu “Kesukaan saya terhadap pekerjaan sangat tinggi” dengan persentase jawaban tidak sebesar 46,7%, artinya kebanyakan karyawan menyukai pekerjaannya.

Berdasarkan data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan jawaban responden atas pernyataan Pra Survei semangat kerja kebanyakan menjawab “Tidak” dimana dari lima pernyataan tersebut empat pernyataan diantaranya kebanyakan menjawab pernyataan “Tidak”, artinya masih ada permasalahan yang belum terselesaikan terkait dengan semangat kerja karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen memiliki kata tersendiri yang berasal dari bahasa Perancis kuno yaitu “management”, yang memiliki arti melaksanakan dan mengatur. Menurut Afandi (2020:1) berpendapat bahwa “manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia (staffing), pengarahan (directing), kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling)”.

Manajemen adalah suatu proses yang memiliki ciri tersendiri yang mencakup tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pergerakan yang harus dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang sudah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Secara umum manajemen adalah penggunaan sumber daya organisasi atau perusahaan untuk mencapai sasaran dan kinerja yang baik sesuai dengan arah

dan tujuan dari tiap-tiap organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut Hasibuan (2019:1) berpendapat bahwa, manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Abdullah (2019:2) berpendapat bahwa, manajemen itu adalah keseluruhan aktivitas yang berkaitan dengan melaksanakan pekerjaan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dengan bantuan sumber daya organisasi (man, money, material, machine and method) secara efisien dan efektif.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu yang mempelajari tentang keseluruhan aktivitas perusahaan, organisasi, atau lembaga, melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, kepemimpinan, dan karyawan. Yang bertujuan agar terciptanya sistem yang baik dan benar, secara terstruktur.

Menurut Sutrisno (2020:5) berpendapat bahwa, manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Hasibuan (2019:10) berpendapat bahwa, MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Simora dalam Sutrisno (2020:5) berpendapat bahwa, manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Mangkunegara (2019:1) mengemukakan bahwa, manajemen dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia yaitu suatu perencanaan, pengarahan, pengawasan, dan pengorganisasian manusia atau individu yang ada di dalam kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Handoko (2019:200) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sinambela (2019:472) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Fahmi (2019:214) stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.”

Atas dasar beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan negatif yang timbul yang diakibatkan dari ketidakstabilan suatu perasaan seorang karyawan karena adanya suatu tekanan pekerjaan atau lingkungan kerja.

Dalam menjalankan pekerjaan pada era modern ini semangat kerja yang tinggi dapat membuat karyawan lebih produktif dan menciptakan lingkungan kerja yang baik, serta dapat meningkatkan kinerja karyawan, hal ini harus didukung dengan kemampuan individu secara psikologis dalam menumbuhkan kembangkan semangat kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang baik dapat mendukung peningkatan semangat kerja.

Busyro (2019:327) mengartikan semangat kerja adalah kekuatan-kekuatan psikologis yang bersifat positif dan beraneka ragam yang mampu meningkatkan unjuk kerja karyawan yang pada

akhirnya mampu meningkatkan kinerja karyawan. Semangat kerja dapat diartikan juga sebagai suatu suasana kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong karyawan untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Badriyah (2019:242) semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik di sebuah perusahaan. Menurut Heri (2020:118) Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja akan merangsang seseorang untuk berkarya dan kreativitas dalam pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa semangat kerja merupakan suatu kekuatan yang tumbuh dari individu karyawan yaitu kesungguhan individu dalam menjalankan suatu pekerjaannya

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **a. Uji Instrumen Data**

##### **1) Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2019:267) berpendapat bahwa validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penulis. Pengujian validitas digunakan dengan menggunakan analisis faktor yang bertujuan untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan terklarifikasikan pada variabel yang telah dilakukan. Uji validitas dilakukan terhadap responden sebanyak 73 orang karyawan PT Dika Bagian Divisi Telemarketing NTB (New to Bank) Bank BCA

##### **2) Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2019:130) berpendapat bahwa reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki koefisien bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang

#### **b. Asumsi Klasik**

##### **1) Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Ghazali (2019:160) berpendapat "model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal". Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized* atau dengan uji *one sample Kolmogorov smirnov*. Untuk pembuktian normalitas residual pada penelitian ini penulis menggunakan metode keduanya yaitu dengan uji grafik *P-P Plot* dan *One Sample-KS*

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2019:105) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2019:137) Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Heteroskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas

c. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2019:275) berpendapat bahwa analisis regresi linier berganda digunakan oleh penulis, apabila penulis meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (*kriterium*), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor *predictor* dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi).

d. Uji Hipotesis

Menurut Ghazali (2019:84) pengujian hipotesis secara parsial, dapat diuji dengan menggunakan rumus uji t. Pengujian t-statistik bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Uji f ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependen terhadap model yang telah dibuat

e. Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2019:97) koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 4.10  
 Hasil Uji Variabel Stres Kerja (X<sub>1</sub>)

No.	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	X <sub>1.1</sub>	0,430	0,232	Valid
2	X <sub>1.2</sub>	0,276	0,232	Valid
3	X <sub>1.3</sub>	0,514	0,232	Valid
4	X <sub>1.4</sub>	0,504	0,232	Valid
5	X <sub>1.5</sub>	0,409	0,232	Valid
6	X <sub>1.6</sub>	0,390	0,232	Valid
7	X <sub>1.7</sub>	0,635	0,232	Valid
8	X <sub>1.8</sub>	0,691	0,232	Valid
9	X <sub>1.9</sub>	0,720	0,232	Valid
10	X <sub>1.10</sub>	0,624	0,232	Valid

Sumber: Data diolah oleh Penulis, (2024).

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.10 hasil uji validitas variabel stres kerja (X<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel X<sub>1</sub> memiliki nilai r<sub>hitung</sub> > 0,232, sehingga data pada seluruh butir pernyataan pada variabel X<sub>1</sub> dapat dinyatakan valid. Sehingga data instrumen kuesioner ini dapat digunakan dan dianalisis lebih lanjut untuk melakukan proses penelitian berikutnya

Tabel 4.11  
 Hasil Uji Variabel Semangat Kerja (X<sub>2</sub>)

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X <sub>2.1</sub>	0,746	0,232	Valid
2	X <sub>2.2</sub>	0,693	0,232	Valid
3	X <sub>2.3</sub>	0,706	0,232	Valid
4	X <sub>2.4</sub>	0,575	0,232	Valid
5	X <sub>2.5</sub>	0,672	0,232	Valid
6	X <sub>2.6</sub>	0,837	0,232	Valid
7	X <sub>2.7</sub>	0,682	0,232	Valid
8	X <sub>2.8</sub>	0,736	0,232	Valid
9	X <sub>2.9</sub>	0,677	0,232	Valid
10	X <sub>2.10</sub>	0,624	0,232	Valid

Sumber: Data diolah oleh Penulis, (2024).

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.11 hasil uji validitas variabel Semangat Kerja (X<sub>2</sub>) menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel X<sub>2</sub> memiliki nilai r hitung > 0,232, sehingga data pada seluruh butir pernyataan pada variabel X<sub>2</sub> dapat dinyatakan valid. Sehingga data instrumen kuesioner ini dapat digunakan dan dianalisis lebih lanjut untuk melakukan proses penelitian berikutnya.

Tabel 4.12  
 Hasil Uji Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y.1	0,702	0,232	Valid
2	Y.2	0,671	0,232	Valid
3	Y.3	0,713	0,232	Valid
4	Y.4	0,777	0,232	Valid
5	Y.5	0,839	0,232	Valid
6	Y.6	0,894	0,232	Valid
7	Y.7	0,695	0,232	Valid
8	Y.8	0,764	0,232	Valid
9	Y.9	0,738	0,232	Valid
10	Y.10	0,770	0,232	Valid

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis, (2024).

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.11 hasil uji validitas variabel kinerja karyawan (Y) menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Y memiliki nilai r hitung > 0,232, sehingga data pada seluruh butir pernyataan pada variabel Y dapat dinyatakan valid. Sehingga data instrumen kuesioner ini dapat digunakan dan dianalisis lebih lanjut untuk melakukan proses penelitian berikutnya

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.13  
 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja (X<sub>1</sub>), Semangat Kerja (X<sub>2</sub>), dan Kinerja Karyawan (Y)

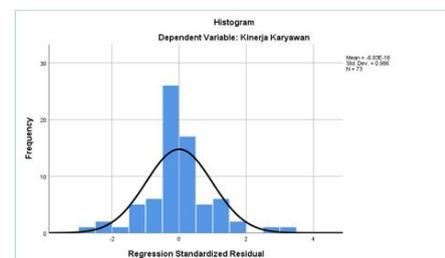
Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Stres Kerja (X <sub>1</sub> )	0,667	0,60	Reliabel
Semangat Kerja (X <sub>2</sub> )	0,870	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,915	0,60	Reliabel

Sumber: Data yang diolah dari SPSS 26.

Berdasarkan data hasil Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas variabel Stres Kerja (X<sub>1</sub>) menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,667, variabel Semangat Kerja (X<sub>2</sub>) menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,870 dan variabel Kinerja Karyawan (Y) menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,915, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel tersebut reliabel karena memiliki nilai Cronbach Alpha diatas 0,60.

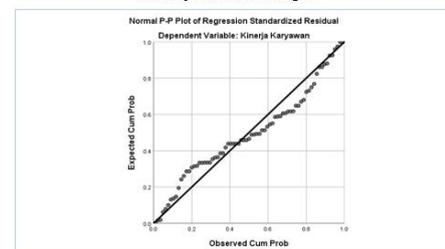
c. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4.6 hasil uji normalitas grafik histogram, diketahui bahwa grafik membentuk gunung atau lonceng, dan berdasarkan Gambar 4.7 grafik normal P-P Plot bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonalnya. Berdasarkan fakta-fakta hasil uji normalitas histogram tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut normal



Sumber: Data yang diolah dari SPSS 26.

Gambar 4.6  
 Hasil Uji Normalitas Histogram



Sumber: Data yang diolah dari SPSS 26.

Gambar 4.7  
 Hasil Uji Normalitas P-P Plot

d. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.14  
 Hasil Uji Multikolinieritas

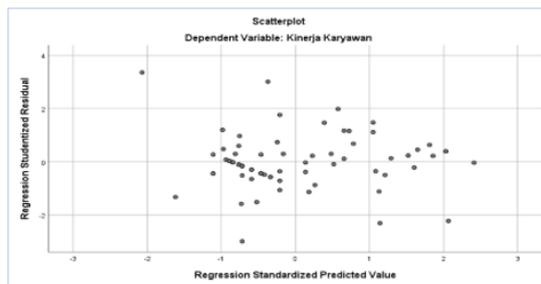
Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Stres Kerja (X <sub>1</sub> )	1,439	0,695	Tidak terjadi multikolinieritas
Semangat Kerja (X <sub>2</sub> )	1,439	0,695	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data yang diolah dari SPSS 26

Berdasarkan data Tabel 4.14, maka diperoleh hasil nilai VIF dari variabel Stres Kerja (X<sub>1</sub>) dan Semangat Kerja (X<sub>2</sub>) adalah 1,439 dan nilai *tolerance* adalah 0,695. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1 artinya tidak terdapat masalah multikolinieritas

- 1) Konstanta sebesar 3,820 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Stres Kerja dan Semangat Kerja bertambah (karena tanda positif) dengan satu satuan, maka kinerja karyawan PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA sebesar 3,820 satu satuan.
- 2) Koefisien X<sub>1</sub> (Stres Kerja) sebesar 0,391 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) dengan satu satuan, maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,391 satuan.
- 3) Koefisien X<sub>2</sub> (Semangat Kerja) sebesar 0,534 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) dengan satu satuan, maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,534 satuan

e. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data yang diolah dari SPSS 26.

Gambar 4.8

Hasil Uji Heteroskedastisitas-Scatterplot

Berdasarkan Gambar 4.8 hasil uji heteroskedastisitas *scatterplot*, menunjukkan bahwa data tidak membentuk suatu pola tertentu, titik-titik data tidak menyebar di atas atau di bawah saja melainkan menyebar. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada data tersebut

f. Uji Regresi Linier

Tabel 4.15  
 Hasil Uji Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.820	4.655		.821	.415
	Stres Kerja	.391	.129	.294	3.033	.003
	Semangat Kerja	.534	.097	.533	5.505	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan  
 Sumber: Data yang diolah dari SPSS 26.

g. Pengujian Hipotesis

Tabel 4.16  
 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.820	4.655		.821	.415
	Stres Kerja	.391	.129	.294	3.033	.003
	Semangat Kerja	.534	.097	.533	5.505	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan  
 Sumber: Data yang diolah SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.16 dengan nilai signifikansi 0,05 diperoleh nilai koefisien regresi variabel Stres Kerja (X<sub>1</sub>) sebesar 0,391 bernilai positif (+), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan, artinya semakin semakin baik karyawan stres kerjanya, maka akan semakin baik juga kinerja karyawannya.

Berdasarkan Tabel 4.16 dengan nilai signifikansi 0,05 diperoleh nilai koefisien regresi variabel Semangat Kerja (X<sub>2</sub>) sebesar 0,534 bernilai positif (+), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Semangat Kerja berpengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan, artinya semakin tinggi Semangat Kerja yang diberikan, maka akan semakin baik, kinerja karyawannya.

Tabel 4.17  
 Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	684.155	2	342.077	41.696	.000 <sup>b</sup>
	Residual	574.284	70	8.204		
	Total	1258.438	72			
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						
b. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Stres Kerja						

Sumber: Data yang diolah SPSS 26

Berdasarkan hasil olah data di atas didapatkan nilai  $f_{hitung}$  sebesar 41,696 yang lebih besar dari  $f_{tabel}$  sebesar 3,093 (hasil dari  $df_1 = k-1$ ,  $df_2 = n-k$ , maka hasilnya  $df_1 = 3-1 = 2$ ,  $df_2 = 73-3 = 70$  dan signifikansi  $f$  sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ).

Sehingga berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Karena  $f_{hitung}$  yang lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $41,696 > 3,128$ ) atau signifikansi  $f$  yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara Stres Kerja dan Semangat Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA

h. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4.18  
 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 <sup>a</sup>	.544	.531	2.86427
a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Stres Kerja				

Sumber: Data yang diolah SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*adjusted r square*) sebesar 0,544 atau 54,4%. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa persentase pengaruh variabel independen Stres Kerja ( $X_1$ ) dan Semangat Kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan ( $Y$ ) sebesar 54,4%. Sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya yang telah diuraikan oleh penulis mengenai Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA, oleh karena itu

penulis menyimpulkan hasil penelitian ini, sebagai berikut

- a. Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA. Persamaan regresi hasil dari analisis regresi berganda variabel Stres Kerja ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,391 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) dengan satu satuan, maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,391 satuan. Nilai  $t_{hitung}$  3,033  $>$   $t_{tabel}$  1,994 yang berarti bahwa Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA, yang dibuktikan dengan besarnya nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ .
- b. Semangat Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA. Persamaan regresi hasil dari analisis regresi berganda variabel semangat kerja ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,534 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) dengan satu satuan, maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,534 satuan. Nilai  $t_{hitung}$  5,505  $>$   $t_{tabel}$  1,994 hasil tersebut menunjukkan bahwa Semangat Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA, yang dibuktikan dengan besarnya nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ .
- c. Stres Kerja dan Semangat Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA. Persamaan regresi hasil analisis regresi linear berganda yaitu  $Y = 3,820 + 0,391 X_1 + 0,534 X_2$  dan memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Stres Kerja dan Meningkatnya Semangat Kerja yang dimiliki karyawan, maka akan berdampak positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA, akan semakin meningkat. Nilai  $f_{hitung}$  41,696  $>$   $f_{tabel}$  3,128 dengan signifikansi  $f$  sebesar 0,000  $<$  0,05 dan memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,544 atau 54,4%

yang mengidentifikasi bahwa Stres Kerja dan Semangat Kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT DIKA Divisi Telemarketing NTB (*New to Bank*) Bank BCA.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah, M. (2019). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- [2] Afandi, P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- [3] Amirullah. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [4] Badriyah, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1. Bandung : CV Pustaka Setia.
- [5] Bangun. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Busro, M. (2019). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [7] Fahmi, I. (2019). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- [9] Hasibuan, M., S., P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [10] Heri (2020) *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- [11] Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- [12] Mangkunegara, A.A.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [13] Saam dan Wahyuni. (2019). *Psikologi Keperawatan*. Depok: Rajawali Pers.
- [14] Sinambela, L., P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [15] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- [16] Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- [17] Sutrisno. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke Enam. Jakarta: Pradana Media Group.
- [18] Zainal, Veithzal Rivai, dkk (2020). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [19] Anggitasari dan Badar. 2021. "Analisis Semangat Kerja Pada Dinas Pariwisata Kota Bima." Volume 5, No. 2, Oktober 2021
- [20] Ekhsan, M., & Septian, B. (2021). Pengaruh stres kerja, konflik kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 1(1), 11-18.
- [21] Eko Murtisaputra, S. L. R. (2018). Pengaruh lingkungan kerja, insentif, komunikasi dan senioritas terhadap semangat kerja Murtisaputra, Sri Langgeng Ratnasari.
- [22] Gunawan, H. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: (Kasus pada PT Semen Bosowa Maros). *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 1(2), 56-61.
- [23] Lubis, A., & Prayudi, A. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Wijaya Karya Beton Binjai.
- [24] Massie, R. N., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(002).
- [25] Puri, I. A. (2015). *Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Agen AJB Bumiputera 1912 Tanjung Karang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).
- [26] Saputri, R. A. A., & Wahyuati, A. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Indomobil. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(9).