

**PENGARUH PELATIHAN, STRESS KERJA DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA *FRONTLINER*
BANK BCA KELAPA GADING (STUDI KASUS SELURUH
CABANG BCA KELAPA GADING)**

***THE EFFECT OF TRAINING, WORK STRESS AND WORK
ENVIRONMENT ON THE PERFORMANCE OF BANK BCA
KELAPA GADING FRONTLINER (CASE STUDY ALL BRANCH
OF BCA KELAPA GADING)***

Oleh
Ahmad Sopian
2017410281

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen/akuntansi Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Sopian

Nim : 2017410281

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelatihan, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja
terhadap Kinerja *frontliner* (Studi Kasus Seluruh Bank BCA
Kelapa Gading)**

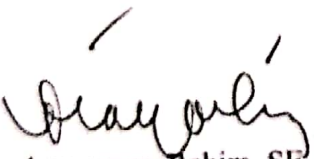
Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam sidang Ujian

Skripsi Sarjana tanggal Juli 2021

Jakarta, Juli 2021

Mengetahui ,

Menyetujui,


Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Ketua Jurusan Manajemen


Sukardi, S.E., M.M
Dosen Pembimbing

**PENGARUH PELATIHAN, STRESS KERJA DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA FRONTLINER
BANK BCA KELAPA GADING (STUDI KASUS SELURUH
CABANG BCA KELAPA GADING)**

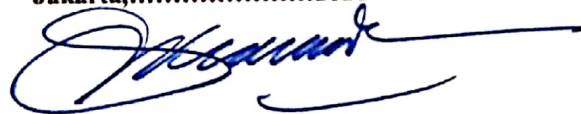
**THE EFFECT OF TRAINING, WORK STRESS AND WORK
ENVIRONMENT ON THE PERFORMANCE OF BANK BCA
KELAPA GADING FRONTLINER (CASE STUDY ALL BRANCH
OF BCA KELAPA GADING)**

Oleh
Ahmad Sopian
2017410281

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen/Akuntansi pada Universitas Darma Pesada

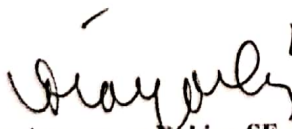
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Jakarta,.....2021



Sukardi, SE., MM
DOSEN PEMBIMBING



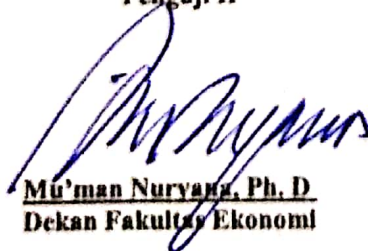
Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM
Penguji I



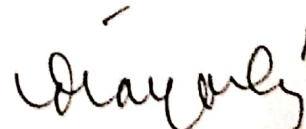
Dian Anggraeny Rahim, SE, M. Si
Penguji II



Sukardi, SE., MM
Penguji III



Mu'man Nuryana, Ph. D
Dekan Fakultas Ekonomi



Dian Anggraeny Rahim, SE, M. Si
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Sopian

Nim : 2017410281

Program Studi : Manajemen

Judul : **PENGARUH PELATIHAN, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA FRONTLINER BANK BCA KELAPA GADING (STUDI KASUS SELURUH CABANG BCA KELAPA GADING)**

Menyatakan bahwa, skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, .



Ahmad Sopian

NIM: 2017410281

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelatihan terhadap kinerja *frontliner* secara parsial, pengaruh stress kerja terhadap kinerja *frontliner* secara parsial, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *frontliner* parsial dan pengaruh pelatihan, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja *frontliner* secara simultan. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 210 karyawan di bank BCA kelapa gading. Sampel diambil menggunakan rumus slovin. Pengujian kualitas data menggunakan uji validitas dan realibilitas. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian : hasil uji T menunjukan t-tabel sebesar $6,117 > 1971$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner*. hasil uji T dimana t-tabel sebesar $5,769 > 1971$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *frontliner*, hasil uji T dimana t-tabel sebesar $18,927 > 1971$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner*. hasil uji regresi dengan perolehan nilai uji F sebesar $137,116$ f-tabel sebesar $2,65$ f-hitung $137,116 > f\text{-tabel } 2,65$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa pelatihan, stress kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *frontliner*. Oleh karena itu kinerja karyawan sangat berpengaruh dari pelatihan yang dilaksanakan, stress kerja yang di dapat dan lingkungan kerja yang bersih, aman dan nyaman.

Kata kunci : Kinerja, Pelatihan, Stres kerja, lingkungan kerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and explain the effect of training on frontliner performance partially, the effect of work stress on frontliner performance partially, the effect of work environment on partial frontliner performance and the effect of training, work stress and work environment on frontliner performance simultaneously. This research was conducted by collecting data by means of a questionnaire on 210 employees at the BCA Kelapa Gading bank. Samples were taken using the Slovin formula. Testing data quality using validity and reliability tests. Data were analyzed using multiple linear regression analysis and simple linear regression analysis. The results of the study: the results of the T test showed a t-table of $6.117 > 1971$ and a significant value of $0.000 < 0.05$. Job training had a positive and significant effect on frontliner performance. the results of the T-test where the t-table is $5.769 > 1971$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ work stress has a positive and significant effect on the frontliner, the T-test results where the t-table is $18.927 > 1971$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ the work environment has an effect positive and significant to the frontliner performance. the results of the regression test with the acquisition of an F test value of 137.116 f-table of 2.65 f-count $137.116 > \text{f-table } 2.65$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ so it can be stated that training, work stress and work environment simultaneously affect significant on the performance of frontliner employees. Therefore, employee performance is very influential from the training carried out, work stress that can be obtained and a clean, safe and comfortable work environment.

Keywords: Performance, Training, Work stress, work environment

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH PELATIHAN, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA *FRONTLINER* BANK BCA KELAPA GADING (STUDI KASUS SELURUH CABANG BANK BCA KELAPA GADING)"**. Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua yang telah memberikan motivasi, dorongan serta doa sehingga dalam penyusunan skripsi ini bisa berjalan dengan lancar.
2. Bapak/Ibu Team Humas SDM PT.Bank Central Asia Tbk, yang telah bersedia membantu memberikan data untuk keperluan skripsi ini.
3. Seluruh karyawan BCA kelapa gading yang telah bersedia mengisi kuesioner untuk keperluan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Mu'man Nuryana Ph.D, S.E., M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Bapak Sukardi, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada.

6. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE. Msi., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada.
7. Bapak Firsan Nova, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada.
8. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan yang telah memberikan banyak dukungan dan do'a dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, 25 Juli 2021

Ahmad Sopian
NIM : 2017410281

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi,Pembatasan dan Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Manajemen Sumber Daya manusia.....	8
2.2 Kinerja	13
2.3 Pelatihan Kerja	22
2.4 Stres Kerja.....	34
2.5 Lingkungan Kerja.....	48
2.6 Landasan Empiris.....	56
2.7 Kerangka Pemikiran.....	60
2.8 Paradigma Penelitian.....	61
2.9 Hipotesis Penelitian.....	61
BAB III Metodologi Penelitian	63
3.1 Metode Penelitian.....	63
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	64
3.3 Operasional Variabel.....	64

3.4 Populasi dan Sempel	67
3.5 Teknik Pengumpulan Data	69
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	79
4.2 Hasil Penelitian.....	80
4.3 Pembahasan.....	137
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	140
5.1 Simpulan.....	140
5.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	146



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Kantor Cabang.....	2
Tabel 2.1 Landasan Empiris.....	55
Tabel 3.1 Operasional Variable.....	64
Tabel 3.2 Skala Likert.....	69
Tabel 3.3 Inteprestasi Skor.....	70
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	79
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden.....	80
Tabel 4.3 Jabatan Responden.....	81
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai saya berpartisipasi aktif dalam Pelaksanaan program pelatihan	82
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai saya menguasai berbagai materi pelatihan yang diberikan dengan cepat.....	83
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai pelatihan dipandu dengan Instruktur yang sesuai.....	84
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai pelatihan memotivasi karyawan agar bekerja lebih baik lagi	85
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai metode pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.....	86
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai metode pelatihan yang digunakan tepat dengan penyampaian materi	87

Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai materi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.....	88
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai setelah mengikuti pelatihan anda mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan cepat.....	89
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai pelatihan yang dilakukan menggunakan fasilitas yang baik.....	90
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai anda selalu bersemangat dalam mengikuti pelatihan	91
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai saya mudah cemas apabila Pekerjaan yang saya lakukan belum selesai	92
Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai peran yang saya terima diperusahaan sering bertentangan satu sama lain.....	93
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai dalam menjalankan pekerjaan saya ditekan dengan banyak peraturan	94
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi	95
Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai saya tidak memiliki konflik dengan keluarga.....	96
Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai saya tidak memiliki konflik dengan keluarga.....	97
Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai saya tidak memiliki wewenang yang jelas dalam pekerjaan.....	98

Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai saya tidak memiliki wewenang yang jelas dalam pekerjaan.....	98
Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya.....	99
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya.....	100
Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai penerangan lampu dalam ruangan sudah memadai.....	101
Tabel 4.25 Tanggapan responden sirkulasi udara dikantor sudah sesuai standar lingkungan	101
Tabel 4.26 Tanggapan responden fasilitas kerja yang tersedia saat ini sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas kerja.....	102
Tabel 4.27 Tanggapan responden saya ikut menjaga kebersihan tempat kerja.....	103
Tabel 4.28 Tanggapan responden tempat kerja saya menjamin keamanan pegawainya dalam bekerja.....	104
Tabel 4.29 Tanggapan responden lingkungan kerja karyawan tenang dan bebas dari suara bising.....	105
Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai saya mendapat perhatian dari atasan saya dan rekan kerja saya terhadap pekerjaan saya	106
Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai saya mempunyai komunikasi yang baik dengan karyawan lain.....	107

Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai saya merasa penghargaan dari atasan membuat semakin rajin dalam bekerja	108
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai saya merasa pengawas sudah memberikan pekerjaan dengan bijak	108
Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan ketelitian tinggi.....	109
Tabel 4.35 Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukan.....	110
Tabel 4.36 Tanggapan responden mengenai karyawan selalu menjaga Kerapihan dan keberishan dalam bekerja.....	111
Tabel 4.37 Tanggapan responden mengenai karyawan mampu bekerja mencapai/melebihi target.....	112
Tabel 4.38 Tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan	113
Tabel 4.39 Tanggapan responden mengenai karyawan sering melakukan koordinasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama	114
Tabel 4.40 Tanggapan responden karyawan mengutamakan kerjasama dengan rekan kerja dalam melaksanakan pekerjaan	115
Tabel 4.41 Tanggapan responden karyawan bertanggung jawab dengan hasil pekerjaanya	116
Tabel 4.42 Tanggapan responden karyawan mampu meminimalisir Anggaran.....	117

Tabel 4.43 Tanggapan responden karyawan mampu menjaga sarana dan prasarana alat kerja.....	118
Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Pelatihan Kerja.....	119
Tabel 4.45 Hasil Uji Validitas Stres Kerja	120
Tabel 4.46 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja.....	121
Tabel 4.47 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	121
Tabel 4.48 Hasil Uji Realibilitas.....	122
Tabel 4.49 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	123
Tabel 4.50 Hasil Regresi Linier Pelatihan Terhadap Kinerja.....	124
Tabel 4.51 Hasil Regresi Linier Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja.....	125
Tabel 4.52 Hasil Regresi Linier Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja....	126
Tabel 4.53 Uji Signifikan Parsial (Uji T) Pelatihan Terhadap Kinerja.....	127
Tabel 4.54 Uji Signifikan Parsial (Uji T) Stres Kerja Terhadap Kinerja.....	128
Tabel 4.55 Uji Signifikan Parsial (Uji T) Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	129
Tabel 4.56 Hasil Uji F Simultan.....	130
Tabel 4.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	131
Tabel 4.58 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	133
Tabel 4.59 Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	134
Tabel 4.60 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	60
Gambar 4.1 Kurva Normal.....	132
Gambar 4.2 Uji Heteroskedesitas	135



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	143
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	144
Lampiran 3. Data Responden.....	145
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Pelatihan.....	151
Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Stres Kerja.....	157
Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Lingkungan Kerja ...	163
Lampiran 7. Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja	169
Lampiran 8. Hasil Uji Keabsahan Data.....	175
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	183
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	184
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis	185
Lampiran 12. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	185
Lampiran 13. Catatan Kegiatan Konsultasi Proposal Skripsi	188