**Hubungan Antara *Coping Stress* dengan Produktivitas Kerja Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan**

***The Relationship Between Coping Stress and Work Productivity of the Retail and Micro Business Marketing Functions of Bank Rakyat Indonesia in the South Tangerang City***

**Alfadion Rizki Ramadhan1, Nur Fachmi Budi Setyawan 2, Dian Sartika Sari3**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

17081671@student.mercubuana-yogya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *coping stress* dengan produktivitas kerjapada karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan positif *coping stress* dengan produktivitas kerja pada karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan. Jumlah subjek penelitian ini sebanyak 40 karyawan, yang terdiri dari 32 laki-laki (80%) dan 8 perempuan (20%). Pengambilan data penelitian ini menggunakan Skala *Coping Stress* dan Skala Produktivitas Kerja. Teknik analisa data yang digunakan adalah korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0,816 dengan taraf signifikan p < 0.01. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *coping stress* dengan produktivitas kerja*.* Dari hasil perhitungan nilai determinasi (R2) diketahui kontribusi *coping stress* terhadap produktivitas kerjayakni sebesar 66.5%. Sedangkan 33.5% yang mempengaruhi produktivitas kerja pada karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti faktor kecerdasan emosional (yang mencakupi kemampuan beradaptasi)*,* pengetahuan*,* keterampilan, sikapdan perilaku.

**Kata Kunci:** *coping stress* danproduktivitas kerja

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the relationship between coping stress with work productivity in the retail and micro business marketing function division employee. The hypothesis proposed is that there is a positive relationship between coping stress and work productivity in the retail and micro business marketing function division employee. The number of subjects in this study were 40 employee in the retail and micro business marketing function division, consisting of 32 men (80%) and 8 women (20%). The data collection in this study used a Coping Stress Scale and a Work Producitivity Scale. The data analysis technique used is product moment correlation. Based on the results of data analysis obtained correlation coefficient (rxy) = 0,816 with significance level p < 0,01. The results showed that there was a positive relationship between coping stress and work productivity. From the calculation of the value of determination, it is known that the contribution of coping stress to work productivity is 66.5%. Meanwhile, 33.5% affecting work productivity in the retail and micro business marketing function division employee is influenced by other factors such as emotional intelligence factors (which include adaptability), knowledge, skills, attitudes and behavior.*

***Keywords:*** *coping stress and work productivity*

**PENDAHULUAN**

Menurut Badan Pusat Statistik Daerah Kota Tanggerang Selatan (2020), Kota Tanggerang Selatan juga menjadi salah satu kota atau kabupaten dengan pertumbuhan ekonomi terbesar diantara kota atau kabupaten lainnya dengan urutan pertama terkait pertumbuhan ekonomi sebesar 7,35%. Menurut Direktorat Jenderal Cipta Karya dalam Rencana Program Investasi Jangka Menengah Bidang Cipta Karya (2018) struktur ekonomi yang menunjukan besaran kontribusi masing-masing sektor ekonomi terhadap perekonomian suatu daerah termasuk daerah Kota Tanggerang Selatan yang ditinjau berdasarkan distribusi PDRB (Pendapatan Regional Bruto) ditopang oleh sektor tersier (lapangan usaha perdagangan besar dan reparasi mobil dan sepeda motor; transportasi dan pergudangan; penyediaan akomodasi dan makan minum; informasi dan komunikasi; jasa keuangan; real estat; jasa perusahaan; administrasi pemerintahan, pertahanan dan jaminan sosial wajib; jasa pendidikan, jasa kesehatan dan kegiatan sosial dan jasa lainnya) dengan persentase distribusi terbesar sebanyak 74,93%, sehingga menjadi sektor ekonomi paling besar dibanding dengan sektor lainnya, yaitu sektor sekunder (lapangan usaha industri pengolahan; pengadaan listrik, gas; pengadaan air; konstruksi) dengan persentase distribusi sebanyak 24,85 dan sektor primer (lapangan usaha pertanian, kehutanan dan perikanan; pertambangan dan penggalian) dengan persentase distribusi sebanyak 0,24%.

Berdasarkan besarnya persentase yang menunjukan bahwa jasa keuangan termasuk kedalam sektor tersier dengan persentase terbesar dalam menopang struktur ekonomi, sehingga sektor perbankan yang termasuk kedalam jasa keuangan ikut memberikan sumbangan terhadap struktur ekonomi dari suatu daerah. Menurut hasil survei Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Ciptaning (2020), terdapat 10 bank yang mendominasi 68,4% dari keseluruhan total aset perbankan yang mencapai Rp 8.793,2 triliun. Kesepuluh bank tersebut antara lain Bank Danamon dengan total asset yang berhasil dicapai sebesar Rp178,3 triliun, Bank BTPN dengan total aset sebesar Rp189,92 triliun, Bank Panin dengan total aset sebesar Rp185,1 triliun, Bank OCBC NISP dengan total aset sebesar Rp191,5 triliun, Bank CIMB Niaga dengan total aset sebesar Rp271,8 triliun, Bank BTN dengan total aset sebesar Rp308,1 triliun, Bank BNI dengan total aset sebesar Rp803,2 triliun, Bank BCA dengan total aset sebesar Rp953,7 triliun, Bank Mandiri dengan total aset sebesar Rp1.130,7 triliun, dan paling besar dengan pencapian total aset sebesar Rp1.287,09 triliun yang dicapai oleh Bank BRI. Bank Rakyat Indonesia juga telah menyalurkan KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan jumlah tertinggi dibandingkan bank lainnya yaitu sebesar Rp37,44 triliun dari total penyaluran KUR seluruh bank sebanyak Rp54 triliun sebagai bentuk pemberdayaan serta menjaga keberlanjutan usaha dari para UMKM (Laporan Industri Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, 2020).

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia yang awalnya didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirdjaatmadja tanggal 16 Desember 1895 yang berfokus pada pelayanan segmen usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), transaksi digital serta pelayanan nasabah di tempat-tempat terpencil dengan adanya e-chanel. Bank Rakyat Indonesia memiliki unit kerja yang sudah cukup berkembang dan tersebar diseluruh Indonesia termasuk kabupaten dan kecamatan. Menurut Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia (2020), tercatat sudah ada 9,030 unit kerja yang terdiri dari 1 kantor pusat, 19 kantor wilayah, 467 kantor cabang, 611 kantor cabang pembantu, 5,380 BRI unit, 547 kantor kas, 1,867 teras BRI, 132 teras BRI keliling, dan 4 teras BRI kapal. Sedangkan untuk e-chanel sebagai fasilitas dalam membantu untuk bertransaksi perbankan sendiri sudah tersedia sebanyak 221,531 jaringan yang terdiri dari 16,880 mesin ATM, 198,785 mesin EDC, 5,809 mesin CRM, dan 57 kantor pelayanan kecil berupa kendaraan E-buzz.

Menurut Simamora (2006), sumber daya manusia adalah aset organisasi yang paling penting dan membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja. Karyawan sendiri memiliki beberapa jenis jabatan diantaranya yaitu marketing yang memiliki tugas atau job description secara umum yaitu memasarkan atau menawarkan suatu jasa agar produk atau jasa yang mereka miliki bisa dikenal dan diketahui oleh beberapa konsumen yang akan menggunakan jasa atau membeli produk yang ditawarkan oleh konsumen yang bertujuan agar konsumen juga bisa memiliki kepercayaan terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut (Chandra, 2017). Sehingga dengan adanya kepercayaan terhadap perusahaan yang terjalin, maka hubungan dengan konsumen bisa terjalin dengan baik dan keuntungan untuk perusahaan dapat terbangun. Fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro merupakan salah satu divisi dalam perusahaan Bank Rakyat Indonesia yang terbagi menjadi dua segmen bisnis yang memiliki memiliki target atau fokus utamanya masing-masing yaitu segmen bisnis mikro yang bertujuan untuk untuk melayani kebutuhan produk dan jasa perbankan nasabah individual dan pengusaha mikro dalam rangka pemberdayaan usaha masyarakat dan segmen bisnis ritel yang memiliki tujuan wirausaha kecil dan menengah (UKM) antara lain melalui produk dan layanan perbankan konsumer dan komersial (Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia, 2020).

Fungsi pemasaran bisnis mikro dan ritel memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah baik itu untuk individual, pengusaha mikro ataupun wirausaha kecil. Menurut Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia (2020) fungsi pemasaran bisnis mikro dan ritel memiliki tugas dan tanggung jawab berupa memberdayakan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), memasarkan produk simpanan dan pinjaman BRI, mengidentifikasi potensi dan kompetisi bisnis kredit, monitoring portofolio kredit, dana, dan jasa bank lainnya, melakukan pengendalian kualitas kredit dan penanganan kredit bermasalah, mengidentifikasi potensi dan kompetisi bisnis dana, melakukan pemasaran terpadu (Integrated Banking Solution), memasarkan pemasaran kredit KPR untuk customer, mengelola KKB dan Briguna (pinjaman untuk pegawai yang memiliki payroll / gaji karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia). Dengan adanya beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan yang memiliki tujuan utama yaitu untuk melayani nasabah baik itu secara individual, pengusaha mikro, serta wirausaha kecil dan menengah (UKM), fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro harus tetap konsisten serta mempertahankan kinerja berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga serta tujuan utama dan target dari Bank Rakyat Indonesia sendiri tetap tercapai bahkan unggul dan semakin meningkat sehingga sumber daya manusia yang ada di dalam fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro perlu diperhatikan. Karena menurut Hamid dkk. (2011) keberhasilan dari tercapainya tujuan pada perusahaan tidak hanya ditinjau pada keunggulan teknologi, dana operasional, sarana prasarana yang dimiliki, melainkan adalah sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menjalankan roda perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan alat pengukur produktivitas kerja dan peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin dilakukan oleh manusia (Siagian, 2012).

Menurut Simamora (2006) produktivitas kerja merupakan perbandingan antara kuantitas kerja dan kualitas kerja dari karyawan dengan target waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja yang baik maka perusahaan akan memperoleh keuntungan dan hidup perusahaan akan terjamin (Gomes, 2003). Sedangkan menurut Fitriyanto (2012) produktivitas kerja merupakan kemampuan karyawan dalam menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi seefisien dan seefektif mungkin, yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan. Efisien yang berarti penggunaan tenaga dari sumber daya, sarana prasarana, biaya, dan waktu seminimal mungkin sedangkan efektif berartikan hasil pencapaian dari karyawan seoptimal atau semaksimal mungkin sehingga target atau pencapaian yang ditentukan oleh perusahaan karyawan bisa capai atau lampaui (Kamuli, 2012). Menurut Simamora (2006) terdapat tiga aspek atau dimensi yang menunjukan karakteristik dari produktivitas kerja yaitu kuantitas pekerjaan atau pencapaian yang dilakukan oleh karyawan yang sudah sesuai standar atau melampaui standar atau target dari perusahaan, kualitas pekerjaan yang merupakan mutu atau standar produk yang telah dihasilkan dari kemampuan karyawan yang sudah atau melampaui standar yang diberikan oleh perusahaan dan aspek yang ketiga adalah ketepatan waktu atau persepsi karyawan mengenai aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

Menurut hasil survei CEIC (2020) mengenai tingkat produktivitas kerja Indonesia pada tahun 2020 mengalami penurunan tingkat produktivitas kerja sebesar 1,84% dibandingkan tahun sebelumnya dengan tingkat produktivitas kerja sebesar 3,00%. Sedangkan menurut hasil survei laporan Pusat Data dan Informasi Ketenagakerjaan (2021) menyatakan bahwa tingkat produktivitas kerja pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 3,55% karena adanya pandemi Covid-19 mulai merambat kesegala sektor atau lapangan usaha yang juga memberikan dampak negatif terhadap menurunnya pertumbuhan perekonomian di Indonesia sebesar 2,05% yang akhirnya berdampak juga terhadap penurunan tingkat produktivitas kerja.

Dari uraian diatas dan didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia Wilayah Kota Tanggerang Selatan pada hari Jum’at, 11 Juni 2021. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa 8 dari 10 karyawan cenderung belum memiliki tingkat produktivitas kerja yang maksimal dilihat berdasarkan kuantitas kerja yaitu hasil kerja karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro yang menurut karyawan sudah mencapai jumlah standar yang perushaan berikan. Namun kualitas kerja yaitu adanya hasil kerja berupa pelayanan terhadap nasabah oleh fungsi pemasaran yang belum menunjukkan hasil maksimal akibat kesulitan dalam menghubungi nasabah disaat kondisi pandemik disamping itu dengan adanya penurunan usaha nasabah yang mengakibatkan pengendalian kualiats kredit dari fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro mengalami penurunan. Serta pengelolaan waktu yang terkendala karena banyaknya kerjaan yang tertunda dikarenakan kesulitan untuk menghubungi nasabah di masa pandemi, yang rata-rata nasabah tidak mau ditemui secara langsung.

Menurut Sunarto (2019) menjelaskan bahwa apabila produktivitas kerja karyawan cukup tinggi, maka karyawan bisa atau mampu dalam menghasilkan total hasil yang sama dengan total input yang lebih besar atau bahkan mampu untuk menghasilkan total hasil yang lebih besar dibandingkan dengan total inputnya. Menurut Simamora (2006) karakteristik dari karyawan yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi adalah adanya keinginan untuk meningkatkan kemampuan dalam mencapai keuntungan dari perusahaan, yang dapat terwujud dengan adanya pengoptimalam kinerja yang dapat terlihat pada besarnya produksi, kualitas produk, efisiensi, efektivitas serta terealisasinya kepuasan dari hasil kerja karyawan itu sendiri. Sebaliknya jika produktivitas kerja karyawan rendah maka karyawan tidak menghasilkan output atau produksi yang sama atau bahkan tidak mampu untuk mencapai atau mencukupi target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Produktivitas kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki seorang karyawan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya produktivitas kerja menurut Sedarmayanti (2017) faktor-faktor tersebut antara lain knowledge (pengetahuan), skills (keterampilan), abilities (kemampuan), attitude (Sikap) dan behaviors (perilaku). Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah adanya kemampuan dan salah satunya yaitu kemampuan dalam memahami, mengontrol, dan mengevaluasi emosi yang dirasakan yang mengacu pada kecerdasan emosi (Goleman, 1996). Salah satu unsur utama dalam kecerdasan emosional yang tidak bisa dipisahkan yaitu adanya coping stress. Menurut Bar-on dan Parleer (2000) menjelaskan bahwa *coping stress* serta kemampuan beradaptasi merupakan elemen utama dari kecerdasan emosional. Selain itu terdapat penelitian yang menyatakan bahwa adanya keterkaitan antara coping stress dengan produktivitas tenaga kerja. Menurut penelitian oleh Shabuur dan Mangundjaya (2020), diungkapkan bahwa salah satu coping stress yaitu *problem focused coping* memoderasi hubungan secara positif antara fleksibilitas kerja dan produktivitas kerja, sehingga apabila karyawan mampu untuk menerapkan *problem focused coping* dengan baik maka tingkat hubungan antara fleksibilitas dan produktivitas kerja semakin menngkat.

Hal itu didukung dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 10 karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia Wilayah Kota Tanggerang Selatan pada tanggal 15 Juni 2021. Berdasarkan hasil wawancara terdapat 9 dari 10 karyawan merasa bahwa coping stress yang mereka lakukan masih belum maksimal, yaitu berdasarkan *aspek taking specific action* (mengambil tindakan tertentu) menunjukan bahwa karyawan kurang bisa mengambil resiko dalam menyelesaikan permasalahan karena harus mengikuti kebijakan manajemen, *planful* (persiapan) menunjukan bahwa karyawan kurang memiliki persiapan akan adanya rencana cadangan ketika sedang menghadapi masalah pekerjaan, sedangkan berdasarkan aspek *seeking support instrumental and emotional* (mencari dukungan sosial) karyawan merasa kebingungan dalam menghadapi permasalahan kerja dan kurang ada inisiatif untuk mencari bantuan dari orang lain, dan kurang berdiskusi dengan rekan kerja sehingga ketika ada masalah bisa terjadi secara berlarut-larut. Sedangkan berdasarkan aspek *positive reappraisal* (penilaian ulang secara positif) menganggap bahwa setiap masalah yang dialami hanya menghambat tanpa tau apa yang bisa dipelajari dari masalah yang dialami.

Hal ini juga didukung oleh pendapat menurut Zimmer-Gembeck dan Skinner (2016) yang menjelaskan bahwa coping stress sebagai proses transaksional, yang pada dasarnya sebagai perbedaan dari cara individu dalam menilai dan menghadapi tuntutan stres dan emosi yang mereka hasilkan. Orang yang kurang fleksibel dalam melakukan coping stress memiliki berbagai strategi yang kurang efektif dalam menghadapi atau menyesuaikan dengan tuntutan atau tekanan yang berasal dari situasi tertentu (Cheng dan Cheung, 2005). Menurut Lazarus dan Folkman (2006) coping merupakan upaya kognitif dan perilaku yang terus berubah untuk mengelola tuntutan eksternal dan internal tertentu yang dinilai membebani atau melebihi sumber daya orang tersebut. Menurut Zimmer-Gembeck dan Skinner (2016) coping stress terdiri dari dua bentuk dalam approach coping, yaitu approach coping yang berfokus dalam menyelesaikan masalah yaitu strategi secara aktif yang menggunakan mekanisme kognitif dan perilaku yang ditujukan untuk membuat respons aktif terhadap stresor, yang secara langsung mengubah masalah (kontrol primer) dan approach coping yang berfokus dalam mengelola emosi yaitu strategi secara aktif yang menggunakan mekanisme kognitif dan perilaku yang ditujukan untuk membuat respons aktif terhadap stresor dalam mengendalikan emosi negatif yang timbul dari permasalahan yang sedang dihadapi (kontrol sekunder).

Penggunaan bentuk coping stress sendiri antara tiap individu memiliki perbedaannya masing-masing sesuai dengan situasi serta kemampuan seseorang dalam menggunakan strategi (Lazarus dan Folkman, 2006). Menurut Zimmer-Gembeck dan Skinner (2016) Aspek-aspek yang membentuk adanya approach coping yaitu *planning* (perencanaan), *taking specific action* (mengambil tindakan tertentu), *seeking support instrumental and emotional* (mencari dukungan sosial secara instrumental atau emosional), *positive reappraisal of the situation* (penilaian ulang secara positif dalam berhadapan dengan sebuah situasi). Perencanaan merupakan aspek yang ditandai dengan adanya strategi dan rencana dalam berhadapan langsung dengan sebuah masalah, pengambilan tindakan tertentu merupakan aspek yang ditandai dengan adanya langkah-langkah aktif dalam menghadapi permasalahan secara langsung, mencari dukungan sosial secara instrumental dan emosional merupakan aspek yang ditandai dengan mencari dukungan baik itu informasi ataupun nasihat dari orang lain atau orang yang lebih paham dengan permasalahan yang dialami, dan aspek penilaian ulang secara positif dalam berhadapan dengan sebuah situasi merupakan aspek yang ditandai dengan adanya perilaku untuk menilai dan memaknai masalah yang dialami secara positif.

Menurut Els dan Booysen (2015) Karyawan fungsi bisnis ritel dan mikro yang memiliki coping stress yang baik akan cenderung dapat mengamati, meninjau, dan menilai kembali pikiran, emosi, dan perilaku atau tindakan mereka sendiri dalam menghadapi tekanan sehingga mereka dapat menyesuaikan dengan tekanan atau situasi yang dapat membuat mereka merasa tertekan. Sehingga dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang cukup banyak karyawan mampu untuk menyesuaikan diri karena mereka mampu untuk menghadapi tekanan yang berasal dari tuntutan pekerjaan tersebut dengan adanya pikiran, emosi, serta perilaku positif yang dihasilkan dari proses mengamati, meninjau dan menilai yang baik (Gates, 2001). Hal ini sejalan dengan bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang tinggi dengan adanya keinginan untuk berkontribusi kepada lingkungannya, imajinatif, inovatif, bertanggung jawab, dan responsif dalam berhubungan dengan orang lain (Alma, 2010).

Menurut Simamora (2006) dengan adanya bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang tinggi maka karyawan mampu untuk tetap terdorong dalam meningkatkan kerjaan sehingga hal ini akan berdampak pada meningkatnya hasil kerja karyawan disetiap waktu sehingga target atau pencapaian yang diberikan perusahaan dalam kurun waktu tertentu dapat tercapai atau bahkan terlampaui yang memberikan keuntungan pada perusahaan. Sedangkan sebaliknya menurut Els dan Booysen (2015) karyawan fungsi mikro bisnis dan ritel yang memiliki coping stress yang buruk kurang mampu untuk mengamati, meninjau, dan menilai kembali pikiran, emosi, dan tindakan mereka dalam menghadapi tekanan sehingga mereka tidak dapat menyesuaikan diri dengan tekanan atau situasi yang dapat membuat mereka tertekan.. Hal ini sejalan dengan bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang rendah yang ditunjukan dari kurangnya keinginan untuk berkontribusi kepada lingkungannya, kurang imajinatif, kurang inovatif, kurangnya rasa untuk bertanggung jawab, dan pasif dalam berhubungan dengan orang lain (Alma, 2010). Menurut Simamora (2006) dengan adannya bentuk nyata dari produktivitas kerja karyawan yang rendah maka karyawan kurang memiliki keinginan untuk meningkatkan kerjaan di setiap waktu yang nantinya berdampak pada menurunnya hasil kerja dari karyawan sehingga target atau pencapaian yang diberikan perusahaan dalam kurun waktu tertentu tidak dapat tercapai dan menimbulkan kerugian pada perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara coping stress dengan produktivitas kerja fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan. Dari penelitian tersebut peneliti menggunakan satu penelitian terhaduhulu sebagai referensi penelitian yaitu penelitian oleh Muchammad Ishak Shabuur dan Wustari L. Mangundjaya yang berjudul Pengelolaan Stres dan Peningkatan Produktivitas Kerja selama Work From Home pada Masa Pandemi COVID-19. Sehingga dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu variabel coping stress yang dijadikan sebagai variabel moderator, sedangkan pada penelitian ini coping stress dijadikan sebagai variabel bebas dan bukan dijadikan sebagai variabel penghubung. Kemudian rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara coping stress dengan produktivitas kerja fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia.

**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mencakup dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu produktivitas kerjadan *coping stress* sebagai variabel bebas. Produktivitas kerja merupakan suatu kondisi dimana karyawan memiliki semangat dan beberapa perilaku positif seperti keinginan untuk selalu berkontribusi dalam lingkungannya, imajinatif, inovatif, bertanggung jawab dan responsif. Perilaku positif inilah yang membantu karyawan untuk tetap meningkatkan serta memperbaiki kinerja seefisien dan seefektif mungkin sehingga kuantitas serta kualitas dari jasa atau barang yang mereka hasilkan dengan terbatasnya waktu yang perusahaan berikan bisa tetap memuaskan konsumen masyarakat sehingga target dan keuntungan dari perusahaan bisa tercapai. Skala produktivitas kerjayang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan skala yang disusun oleh peneliti berdasarkan 3 aspek produktivitas kerja yang dikemukakan oleh Simamora yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, serta ketepatan waktu Simamora (2006). Skala yang akan peneliti gunakan ini juga merupakan skala yang telah diadaptasi dari skala milik Rahmawati (2016). *Coping stress* merupakan kemampuan seseorang khususnya karyawan dalam menggerakan kognitif (proses berfikir) dan perilaku untuk mengelola (mengurangi, meminimalkan, menguasai, atau mentolerir) tekanan atau tuntutan yang bersumber dari permasalahan yang diakibatkan oleh faktor internal dan eksternal yang dianggap berat atau melebihi kemampuan dari orang yang mengalami tekanan tersebut dengan menggunakan berbagai bentuk *coping* baik itu menghadapi langsung sumber masalah yang menimbulkan tekanan dengan mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan ataupun mengatur emosi yang bersumber dari permasalahan tersebut. Skala *Coping stress* yang disusun peneliti berdasarkan pada salah satu bentuk *coping stress* yang dijelaskan oleh Zimmer-Gembeck dan Skinner (2016) yang memiliki aspek *Planning*, *Taking specific action*, *Seeking support instrumental and emotional* dan *Positive reappraisal of the situation.*

Subjek dalam penelitian ini melibatkan karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimulai tanggal 17 Juni - 17 Juli 2021 subjek dalam penelitian ini sebanyak 40 karyawan yang berusia 25-50 tahun, dan bekerja selama minimal satu tahun. Sedangkan untuk analisa data yang digunakan adalah korelasi *product moment.* Teknik ini dipilih karena pada penelitian ini melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis digunakan dengan bantuan analisis statistik*.* Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014). Adapun pernyataan dalam skala penelitian ini terdiri dari dua arah, yaitu *favourable* dan *unfavourable*. Skala *Likert* disajikan dengan 4 alternatif jawaban, yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Alasan peneliti hanya menyediakan 4 alternatif jawaban dikarenakan menurut DuBois dan Burns dalam Widhiarso (2010) menyatakan bahwa penyediaan alternatif jawaban tengah hanya membuat responden memilih alternatif tengah karena merasa *ambivalen* (tidak dapat memutuskan apakah akan setuju atau tidak setuju), *indiferen* (tidak peduli) atau tidak merasa cukup kompeten atau cukup informasi untuk mengambil sikap. Pemilihan aitem skala berdasarkan pengujian daya beda aitem atau daya diskriminasi aitem. Indeks daya beda aitem yang dapat dianggap memuaskan adalah 0,30, tetapi apabila jumlah aitem yang valid masih belum mencukupi jumlah yang diinginkan, peneliti dapat mempertimbangkan untuk menurunkan batas kriteria menjadi 0,25 atau 0,20 (Azwar, 2012). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *alpha cronbach*. Azwar (2012) menyatakan koefisien reliabilitas berada pada rentang 0 sampai 1,00 yang berarti semakin tinggi (mendekati 1,00) berarti semakin tinggi reliabilitasnya dan sebaliknya koefisien reliabilitas yang mendekati angka 0 berarti reliabilitasnya semakin rendah.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Data penelitian ini diperoleh dari Skala *Coping Stress* dan Skala Produktivitas Kerja. Data penelitian ini digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis dengan menggunakan skor hipotetik dan empiric. Data skor hipotetik dan skor empirik yang dideskripsikan adalah nilai minimum, maksimum, jarak sebaran (range), standar deviasi dan rata-rata (mean). Berdasarkan hasil perhitungan data hipotetik Skala produktivitas kerja diperoleh hasil skor minimal sebesar (jumlah aitem variabel x skor minimal tiap aitem) = 36 x 1 = 36, skor maksimal (jumlah aitem variabel x skor maksimal tiap aitem) = 36 x 4 = 144. Rerata hipotetik sebesar (jumlah skor minimal+jumlah skor maksimal : 2) = (36+144):2 = 90, dan jarak sebaran adalah (jumlah skor maksimal – jumlah skor minimal) = 144 - 36 = 108. Sedangkan standar deviasi yang dimiliki bernilai (jumlah skor maksimal – skor minimal : 6) = (144-36):6 = 18. Sedangkan untuk, data hipotetik Skala *coping stress* memiliki skor minimal sebesar (jumlah aitem variabel x skor minimal tiap aitem) = 22 x 1 = 22. Skor maksimal (jumlah aitem variabel x skor maksimal tiap aitem) = 22 x 4 = 88. Rerata hipotetik sebesar (jumlah skor minimal+jumlah skor maksimal : 2) = (22 + 88):2 = 55, dan jarak sebaran adalah (jumlah skor maksimal – jumlah skor minimal) = 88 - 22 = 66. Sedangkan standar deviasi yang dimiliki bernilai (jumlah skor maksimal – skor minimal : 6) = (88 – 22) : 6 = 11. Sedangkan untuk perhitungan data empirik, variabel produktivitas kerja diperoleh skor minimal sebesar 90, skor maksimal adalah 140, rerata empirik sebesar 113,87 dan standar deviasi sebesar 13,411. Untuk data empirik variabel *coping stress* diperoleh skor minimal 55, skor maksimal 81, rerata empirik sebesar 65,68 dan standar deviasi sebesar 7,405.

Menurut Azwar (2012) kategorisasi data bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel penelitian pada subyek yang termasuk tinngi atau rendah dapat dilakukan dengan menetapkan kriteria kategorisasi. Kategorisasi skor jawaban subjek dalam penelitian ini menggunakan tiga kriteria yaitu tinggi, sedang dan rendah. Peneliti membagi menjadi tiga kategorisasi berdasarkan nilai mean dan standar deviasi hipotetik pada skala produktivitas kerja dan skala *coping stress.* Berdasarkan kategori Skala *Coping Stress*, dapat diketahui bahwa karyawan yang memiliki *coping stress* dalam kategori tinggi sebesar 45% (18 subjek), kategori sedang sebesar 55% (20 subjek) dan kategori rendah sebesar 0% (0 subjek). Hal ini menunjukkan bahwa subjek dalam penelitian sebagian besar memiliki *coping stress* pada kategori sedang. kategorisasi Skala Produktivitas Kerja, diketahui bahwa subjek penelitian memiliki produktivitas kerja dalam kategori tinggi sebesar 70% (28 subjek), kategori sedang sebesar 30% (12 subjek) dan kategori rendah sebesar 0% (0 subjek). Hal ini menunjukkan bahwa subjek dalam penelitian sebagian besar memiliki produktivitas kerja pada kategori tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan memiliki skor kategorisasi *coping stress* dan produktivitas kerja yang baik.

Menurut Hadi (2016) sebelum melakukan uji hipotesis terhadap hasil penelitian terdapat beberapa persyaratan mutlak yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan uji normalitas dan linearitas atas data penelitian yang ada. Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data penelitian yang telah diperoleh berada pada sebaran data yang bersifat normal atau tidak normal. Jenis uji prasyarat ini menggunakan teknik analisis model *one- sample* Kolmogrov- Smirnov (KS-Z). Pedoman yang digunakan dalam uji normalitas adalah apabila nilai signifikansi KS-Z > 0,050maka sebaran data mengikuti distribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi KS-Z < 0,50 maka sebaran data tidak mengikuti distribusi normal (Hadi, 2016). Hasil uji Kolomograv-Smirnov (K-SZ) pada variabel produktivitas kerja di peroleh KS-Z = 0,099 dengan p = 0,200 dan variabel *coping stress* di peroleh KS-Z = 0,107 dengan p = 0,200. Maka dari itu, variabel produktivitas kerja dan *coping stress* dapat digunakan pada langkah selanjutnya yaitu uji linieritas dan uji hipotesis karena jumlah subjek N = 40 (N ≥ 30).

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Kaidah untuk uji linieritas adalah apabila nilai signifikansi < 0, 050 maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat merupakan hubungan yang linier. Apabila nilai signifikansi > 0,050 maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bukan merupakan hubungan yang linier. Hasil pengujian linieritas untuk hubungan antara *coping stress* dengan produktivitas kerja diperoleh F sebesar 127,752, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (p < 0,05). Dengan demikian, disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara *coping stress* dengan produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil uji asumsi yang telah terpenuhi, maka selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis korelasi product moment yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Kaidah untuk uji hipotesis adalah apabila nilai signifikansi < 0,050 berarti ada korelasi dan apabila nilai signifikansi > 0,050 maka tidak ada korelasi. Hasil analisis korelasi *product moment* dari *pearson* diperoleh koefisien korelasi pada *coping stress* dengan produktivitas kerja r\_xy = 0,816 dan taraf signifikansi = 0,000 (p < 0,01). Hal ini dibuktikan juga berdasarkan pernyataan menurut Menurut Sugiyono (2014) terdapat pedoman interpretasi koefisien korelasi untuk menunjukkan derajat kekuatan hubungan yang diindikasikan dengan ukuran koefisien berkisar antara angka desimal dari +1.00 hingga -1.00, angka tersebut menunjukka berbagai tingkatan derajat hubungan dari sangat lemah sampai sengat kuat. Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan koefisian korelasi rxy = 0,822 dengan taraf signifikansi p < 0,01, berarti derajat koefisien korelaji uji hipotesis variabel *coping stress* dengan produktivitas kerja masuk dalam interval koefisien yang sangat kuat. Berarti terdapat hubungan yang positif antara *coping stress* dengan produktivitas kerja pada karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan berarti semakin tinggi *coping stress* yang dimiliki karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan maka semakin tinggi produktivitas kerja, dan juga sebaliknya, semakin rendah *coping stress* yang dimiliki karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan maka semakin rendah produktivitas kerja. Maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

**Pembahasan**

*Coping stress* merupakan proses transaksional, yang pada dasarnya sebagai perbedaan dari cara individu dalam menilai dan menghadapi tuntutan stres dan emosi yang mereka hasilkan. Dengan adanya *coping stress* maka seseorang bisa menoleransi ancaman yang dapat menimbulkan tekanan atau stress baik itu dengan cara dikontrol ataupun dikurangi (Feldman, 2012). Sehingga dengan adanya usaha untuk mengontrol ataupun dengan mengurangi tekanan yang ditimbulkan dari adanya tuntuan pekerjaan siapapun termasuk karyawan dalam suatu organisasi mampu untuk mempelajari atau memahami cara untuk melakukan *coping stress* yang baik (Primaldhi, 2006). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah *coping stress* sehingga dengan adanya teori yang menjelaskan bahwa coping stress yang mempengaruhi produktivitas kerja secara tidak langsung *coping stress* sesuai dengan hipotesis yaitu berhubungan dengan produktivitas kerja. *Coping stress* memiliki sumbangan positif terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian dari Shabuur dan Mangundjaya (2020) menunjukkan bahwa strategi *coping stress* berpengaruh dan memoderasi secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, dimana strategi *coping stress* pegawai yang melaksanakan WFH pada sektor swasta, sektor publik dan pemerintahan di Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja para pegawai

Penelitian ini melibatkan 40 karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan. Analisis korelasi *product moment* menunjukan koefisien korelasi pada *coping stress* denganproduktiviats kerja $r\_{xy}$ = 0,816 dan taraf signifikansi = 0,000 (p < 0,01). Hal ini menunjukan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *coping stress* dengan produktivitas kerja pada karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan dapat diterima. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *coping stress* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Artinya, apabila karyawan memiliki semakin tinggi tingkat *coping stress* maka produktivitas kerja cenderung semakin tinggi dan sebaliknya semakin rendah tingkat *coping stress* maka cenderung semakin rendah produktivitas kerja. Dikarenakan populasi dari sampel yang kecil serta keadaan dari 40 karyawan yang sudah tidak memungkinkan untuk mengisi *google form* lagi serta berbagai pekerjaan dan kesibukan yang menyita waktu karyawan selain itu izin penyebaran skala yang hanya diizinkan satu kali penyebaran yang meyebabkan digunakannya *try out* terpakai. *Try out* terpakai sendiri merupakan uji-coba terpakai yang hasil uji-cobanya langsung digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan tentu saja hanya data dari butir-butir yang sahih saja yang dianalisis (Hadi, 2000:50). Seperti yang dijelaskan oleh Widhiarso (2010*), try out* terpakai yaitu penggabungan kegiatan pengembangan alat ukur dan penelitian dalam satu kegiatan. Dengan kata lain, data yang didapatkan dari sampel dipakai untuk analisis psikometris sekaligus analisis statistika. Peneliti menggunakan *try out* terpakai dikarenakan subjek dari penelitian yang sibuk serta ketika akan dilakukan penyebaran skala penelitian ternyata subjek tidak memiliki waktu lagi untuk mengisi skala dikarenakan keterbatasan waktu, tugas serta target dari tempat kerja yang banyak, dan izin dari lokasi penelitian yang hanya diberikan untuk satu kali penyebaran skala yaitu skala *try out*. Walaupun menggunakan *try out* terpakai, peneliti tetap menguji validitas dan reliabilitas aitem-aitem untuk kedua skala yaitu *coping stress* dengan produktivitas kerja.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *coping stress* dengan produktivitas kerja pada Karyawan Fungsi Pemasaran Bisnis Ritel dan Mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan dengan r = 0,816 dan p < 0,010. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi *coping stress* maka semakin tinggi produktivitas kerja pada karyawan. Sebaliknya, semakin rendah *coping stress* maka semakin rendah produktivitas kerjapada karyawan.

**SARAN**

Adapun saran pada peelitian ini diharapkan subjek yang menjadi bagian dalam penelitian ini yaitu Karyawan bagian fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan dapat terus produktivitas kerjayang telah dimiliki. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan aspek-aspek *coping stress* yang ada dalam diri seperti aspek *planfull* (perencaan) dimana karyawan belajar untuk mempelajari keterampilan dalam memecahkan masalah (*problem solving skill*) dengan salah satu kemampuan yang perlu diperhatikan yaitu belajar untuk membuat rencana yang efektif dan belajar untuk untuk membuat rencana cadangan ketika menghadapi masalah. Aspek *taking specific action* (mengambil tindakan tertentu) dengan salah satu caranya yaitu memberanikan diri dalam mengambil keputusan, tetap berinisiatif untuk memberikan solusi ataupun ide ketika sedang diadakan diskusi dalam satu divisi. Aspek *seeking support instrumental and emotional* (mencari dukungan secara instrumental dan emosional) seperti tetap mencari bantuan kepada rekan kerja, pimpinan divisi, ataupun orang ahli yang bisa dipercaya baik itu dukungan berbentuk informasi, nasihat, ataupun meminta kesediaan untuk mendengarkan curhat ataupun berdiskusi untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan dan hambatan yang dialami. Aspek *positive reappraisal of the situation* (penilaian positif terhadap sebuah situasi) seperti tetap yakin bahwa dibalik sebuah permasalahan atau hambatan yang harus dihadapi terdapat pembelajaran yang bisa dipetik. Ketika *coping stress* dalam diri karyawan meningkat maka dapat tercipta kinerja yang optimal dan hasil kerja dari karyawan bisa tetap terjaga dan memenuhi standar yang diinginkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia di Wilayah Kota Tanggerang Selatan. Produktivitas kerja karyawan fungsi pemasaran bisnis ritel dan mikro pun dapat tetap terjaga.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa koefisien determinasi (R2) sebesar 0,665. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel berpikir positif memiliki kontribusi 66,5% terhadap produktivitas kerja dan sisanya 33,5% dapat menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya untuk diteliti seperti faktor kecerdasan emosional (yang mencakupi kemampuan beradaptasi), pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku. Kelemahan sekaligus menjadi hambatan pada penelitian ini terdapat pada prosedur penelitian yang menggunakan try out terpakai sehingga data hasil try out sekaligus digunakan untuk langsung diteliti dan dianalisis. Selain itu, peneliti kurang jeli dalam mencari referensi dan literatur tentang coping stress dengan produktivitas kerja sehingga kurang banyak dalam menemukan penelitian terdahulu yang berhubungan secara langsung. Sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat meminimalisir kelemahan tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, B. (2010). *Kewirausahaan untuk Mahasiswa dan Umum*. Bandung: Alfabeta.

APO. (2020). *APO Productivity Data Book*. Tokyo: Asian Productivity Organization.

Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Badan Pusat Statistik Daerah Kota Tanggerang Selatan. (2020). *Statistik Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2020*. Tanggerang Selatan: Badan Pusat Statistik Kota Tanggerang Selatan.

Bank Rakyat Indonesia. (2020). *Laporan tahunan*. Jakarta: Bank Rakyat Indonesia

Bar-on, R., & Parleer, D. (2000). *The handbook of emotion intelligence*. San Francesco: Jossy-Bass Books.

Burke, C. S., Stagl, K. C., Salas, E., Pierce, L., & Kendall, D. (2006). Understanding team adaptation: a conceptual analysis and model. *The Journal of applied psychology*, *91*(6), 1189–1207. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1189>

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, *56*(2), 267–283. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.56.2.267>

CEIC Data. (n.d). *Indonesia Labour Productivity Growth 2001-2020*. Diakses pada September 07, 2021, dari <https://www.ceicdata.com/en/indicator/indonesia/labour-productivity-growth>

Chandra, R. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, *6*(1), 670-678. Diakses dari https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/214

Cheng, C., & Cheung, M. W. (2005). Cognitive processes underlying coping flexibility: differentiation and integration. *Journal of personality*, *73*(4), 859–886. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2005.00331.x>

Ciptaning, A. (2020, Juli 22). *Inilah 10 Bank Pemilik Aset Terbesar Indonesia 2020*. Diakses dari [*https://www.trenasia.com/inilah-10-bank-aset-terbesar-indonesia-2020/*](https://www.trenasia.com/inilah-10-bank-aset-terbesar-indonesia-2020/)

Direktorat Jenderal Cipta Karya. (2018). *Rencana Program Investasi Jangka Menengah Bidang Cipta Karya 2019-2023:* *Bab 2 Profil Kota Tanggerang Selatan 2018*. Jakarta: Direktorat Jenderal Cipta Karya.

Dubois, B. & Burns, J. A. (1975). An Analysis of the Meaning of the Question Mark Response Category in Attitude Scales. United States: *Educational and Psychological Measurement* *35*(4), 869‐884. <https://doi.org/10.1177/001316447503500414>

Els, D. & Booyshen, T. M. (2015, Oktober 6). *Positive Coping Behaviour Reinforces Employee Productivity*. Diakses dari <https://www.linkedin.com/pulse/positive-coping-behaviour-reinforces-employee-productivity-els/>

Feldman, R. S. (2012). *Pengantar Psikologi: Understanding Psychology edisi 10*. Jakarta: Salemba Humanika.

Fitriyanto, N. (2012). *Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Industri Kerajinan topeng Di Dusun Bobung Putat Patuk Kabupaten Gunungkidul skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Gates, D. M. (2001). Stress and Coping: A Model for the Workplace. *AAOHN Journal, 49*(8), 390–398. <https://doi.org/10.1177/216507990104900805>

Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ*. London: Bloomsbury Pub Ltd.

Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset.

Hadi, S. (2000). *Panduan Manual Program Statistik (SPS) 2000*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Hadi, S. (2016). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hamid, Ab, M. R., Mustafa. Z., Idris. F., Abdullah. M., & Suradi. M. N. R. (2011). Measuring Value -Based productivity : A Confirmatory factor Analytic (CFA) Approach. *International Journal of Bussines and Social Science, 2(*6), 85-93. Diakses dari https://core.ac.uk/download/pdf/159182569.pdf

Kamuli, S. (2012). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kota Gorontalo. *Jurnal Inovasi, 9*, 1693-9034. Diakses dari https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIN/article/view/706

Kementrian Ketenagakerjaan. (2021). *Ketenagakerjaan Dalam Data Edisi 3*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Ketenagakerjaan

Lazarus, R.S. & Folkman. (2006). *Stress & emotion: a new synthesis*. New York: Springer Publishing Compani, Inc

Manullang. (2000). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Laporan Industri Perbankan Triwulan I-2020*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. Diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-profil-industri-perbankan/Documents/LPIP%20TW%20I%202020.pdf>

Primaldhi, A. (2006). Hubungan antara trait kepribadian neuroticism, strategi coping, dan stres kerja. *Jurnal Psikologi Sosial, 14*, 205-217.

Rahmawati, H. (2016). *Pengaruh Nilai Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Produksi skripsi*. Universitas Muhammadiyah Malang.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen* *Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama

Shabuur, M. I., & Mangundjaya, W. L. (2020). Pengelolaan Stres dan Peningkatan Produktivitas Kerja Selama Work From Home Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Psikologi Udayana 7*(2), 93-109. https://doi.org/10.24843/JPU.2020.v07.i02.p.09

Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, *Edisi 2*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunarto, A. (2019). Hubungan Stress Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Cluster Cilegon I. *Jurnal Semarak, 2*(3), 1-9. http://dx.doi.org/10.32493/smk.v2i3.3478

SunartoWidhiarso, W. (2010, November 13). Apa Beda Psikometri dan Statistika. Diakses dari [*https://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/widhiarso\_2010\_-\_apa\_beda\_psikometri\_dan\_statistika.pdf*](https://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/widhiarso_2010_-_apa_beda_psikometri_dan_statistika.pdf)

Zimmer-Gembeck, M.J. and Skinner, E.A. (2016). The Development of Coping: Implications for Psychopathology and Resilience. In Developmental Psychopathology, D. Cicchetti (Ed.). *Developmental Psychology: Risk, resilience and intervention 4*, 1-61. <https://doi.org/10.1002/9781119125556.devpsy410>