

## ABSTRAK

Manusia yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan dan telah diberikan bekal pengetahuan akan dapat memberikan seperti yang diharapkan. Dalam praktiknya, pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat dalam suatu perusahaan atau organisasi. Mereka semua harus terlibat serta harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama, masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan/nasabah secara optimal. Stress karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Adapun faktor yang dapat menjadi sumber stress adalah faktor-faktor yang berasal dari karakteristik pribadi dan peranan seseorang, juga kondisi lingkungan kerja fisik serta kondisi interaksi antar manusia di tempat kerja. Adapun kondisi-kondisi yang dimaksud termasuk di dalamnya, desain tempat kerja, suhu udara, penerangan, privasi, kepadatan hunian dan hubungan seseorang dengan atasan, bawahan dan sejawatnya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung sumber *stress* organisasional terhadap kinerja karyawan *Front line* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Surabaya Bratang Binangun melalui tingkat *stress*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Surabaya Bratang Binangun sebanyak 64 orang. Distribusi 64 karyawan tersebut terdiri dari 31 karyawan *front office* dan 33 karyawan *back office*. Penelitian ini mengambil sampel karyawan *front office* sebanyak 31 karyawan, mengingat bagian ini berdasar hasil pengamatan mengalami penurunan kinerja. Sedangkan alat uji yang digunakan adalah path analysis (analisis jalur) dengan menggunakan alat bantu Amos 4.0.

Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh positif signifikan variabel tuntutan tugas terhadap tingkat *stress* sebesar 0,206. Tidak terdapat pengaruh positif signifikan variabel tuntutan peran terhadap tingkat *stress* karyawan sebesar 0,172. Tidak terdapat pengaruh positif signifikan variabel tuntutan antar pribadi dengan pimpinan terhadap tingkat *stress* sebesar 0,069. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel struktur organisasi terhadap tingkat *stress* sebesar 0,395. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel kepemimpinan organisasi terhadap tingkat *stress* sebesar 0,160. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel tuntutan tugas terhadap kinerja karyawan sebesar 0,375. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel tuntutan peran terhadap kinerja karyawan sebesar 0,413. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel tuntutan antar pribadi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,345. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel struktur organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,297. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel kepemimpinan organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,253. Terdapat pengaruh negatif signifikan variabel tingkat *stress* terhadap kinerja karyawan sebesar -0,665.

*Key word:* Kinerja, tingkat *stress*, tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur dan pemimpin.