

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Stres kerja dapat terjadi di berbagai sektor pekerjaan, salah satu sektor pekerjaan yang berkembang pesat sekaligus berpotensi tinggi terhadap isu stres kerja adalah industri perbankan. Industri perbankan khususnya bank syariah di Indonesia sepanjang tahun 2012 tumbuh cukup moderat. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya aset perbankan syariah yang menembus angka Rp. 174,09 triliun atau tumbuh 37 persen *year on year* (yoy) dengan pangsa pasar menyentuh level 4,3 persen. Untuk pembiayaan dan penghimpunan masing-masing sebesar Rp. 135,58 triliun (tumbuh 40,06 persen yoy) dan Rp. 134,45 triliun (32,06 persen yoy). serta ditunjukkan dengan adanya 11 bank umum syariah, 24 unit usaha syariah, serta 156 bank perkreditan rakyat syariah (Nuroniah dan Triyanto, 2015).

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari simptom antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2005).

Menghadapi berbagai tantangan dan dinamika perbankan, perusahaan dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna perbankan. Di dalam industri perbankan setiap bank harus dapat berkompetisi dan bersaing dalam performa atau kinerja perusahaan yang dapat

dicapai dengan berbagai cara, salah satu di antaranya adalah dengan cara mengelola SDM dengan baik dan benar agar tercapai efisiensi dan efektivitas dalam organisasi/perusahaan perbankan.

Dilansir dari kaskus.com yang diakses pada tanggal 17 desember 2016 diketahui bahwa Studi yang dilakukan UNI Global Union yang berbasis di Swiss berjudul "*The "Banking: The Human Crisis" international survey published on Wednesday*" by UNI Global Union, menemukan lebih dari 80 persen perusahaan perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan sebagai masalah yang dialami pegawainya selama dua tahun terakhir. Mackenzi selaku perwakilan UNI Global Union menjelaskan setiap harinya karyawan harus menghadapi nasabah dengan berbagai permasalahannya. Ia menambahkan manajer bank yang menempatkan tekanan pada stafnya untuk bisa mencapai target kerja dan penjualan yang ideal bisa saja menjadi masalah utama. Studi atas laporan ini muncul sehari setelah bankir senior di Inggris Hector Sants, kepala pelaksana di Barclays menandatangani cuti medis sampai akhir tahun karena stres. Direktur eksekutif Lloyds, Antonio Horta-Osorio juga mengambil cuti dua bulan di akhir 2011 seterah merasa kurang tidur dan kelelahan. UNI Global Union merupakan sebuah lembaga yang didirikan tahun 2000 dan berbasis di Nyon, Switzerland. UNI Global Union sering kali melakukan survey terkait tenaga kerja yang bergerak di bidang jasa di seluruh dunia guna mengubah peraturan permainan di pasar tenaga kerja global dan memastikan keadilan dan kesetaraan bagi orang-orang yang bekerja. UNI bekerja sama dengan afiliasinya (UNI's Grow Programme, UNI's Breaking Through, dan lain-lain) untuk mengatur

angkatan kerja sektor jasa global yang memiliki beban pekerjaan genting yang belum pernah terjadi sebelumnya, dan mencatat pengangguran kaum muda.

Sedangkan dari dalam negeri dilansir dari bisnis.tempo.co yang diakses pada tanggal 2 Desember 2016 Ketua Pembina Yayasan lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Zumrotin K. Soesilo menilai bahwa stres karyawan jasa keuangan perbankan cukup berat. Penilaian itu diperoleh berdasarkan riset yang dilakukan oleh YLKI. Keluhan stres itu selalu dikemukakan karyawan bank, baik di tingkat kantor pusat maupun kantor cabang pembantu. (efek yang ditimbulkan dari kondisi tersebut) “Bahkan target ini (target nasabah) juga yang menyebabkan para karyawan, khususnya bagian *marketing*, sikut-menyikut di bank yang sama,” kata Zumrotin. Menurut dia, jika telah membuat karyawannya stres, bank tersebut bisa dikatakan tidak sehat.

Berdasarkan penelitian Analisis Stres Kerja Karyawan di Bank BRI Kota Bogor yang dilakukan oleh Rahmawati (2009) Stres kerja yang dialami seseorang dipengaruhi oleh faktor penyebab stres baik yang berasal dari dalam pekerjaan maupun dari luar pekerjaan. Faktor penyebab stres kerja yakni faktor yang berasal dari dalam pekerjaan yang mencakup tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antarpribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tahap hidup organisasi.

Hasil wawancara dengan salah seorang karyawan di bank syariah berinisial RAW dikatakan bahwa salah satu faktor stres kerja yang ada di industri perbankan ialah berhubungan dengan kepemimpinan di dalam organisasi tersebut. Para

karyawan muda cenderung sulit untuk menyesuaikan budaya kerja yang diterapkan oleh para pemimpin sebelumnya. Pemimpin-pemimpin lama juga mempunyai pola pikir yang keras, lebih disiplin, mempunyai standar-standar kerja yang tinggi dan aturan-aturan yang ditetapkan kurang sesuai dengan kondisi generasi saat ini (kesulitan adaptasi). Hal tersebut menjadikan karyawan sulit untuk bekerja dengan lebih rileks, seringkali terjadi ketegangan saat bekerja dan memicu timbulnya stres. RAW menyebutkan stres kerja yang dialami menumpuk dari banyak segi, mulai dari tuntutan tugas yang selalu banyak bahkan dirasa tidak kunjung selesai, kepemimpinan organisasi yang berhubungan dengan kinerja orang lama, serta tuntutan peran yang harus menjaga *image*. Hal tersebut juga menjadi salah satu faktor karyawan tidak merasa nyaman dalam bekerja dan memilih untuk pindah perusahaan.

Dilansir dari finansial.bisnis.com yang diakses pada tanggal 3 Januari 2017 hasil survei Pricewaterhouse Coopers (PwC) Indonesia terhadap industri perbankan di Indonesia menunjukkan keluar-masuk karyawan (*turn over*) di sektor ini mencapai 15%. Tingginya angka tersebut disebabkan permintaan akan sumber daya manusia (SDM) di sektor ini masih tinggi, sementara pasokan yang tersedia minim. Survei yang dilakukan PwC Indonesia tersebut menunjukkan SDM di industri perbankan sering berpindah-pindah perusahaan. Setiap tahunnya pihak perusahaan perbankan melakukan rekrutmen tenaga kerja baru dimana sasaran bidik karyawan adalah para *fresh graduate*. Banyak keluhan dari Manajer di beberapa perusahaan mengenai *graduate trainee* atau lulusan baru yang direkrut, mereka terlalu banyak memilih, memiliki daya juang yang kurang tinggi,

serta tidak bertahan lama dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan staff divisi *accounting officer* berinisial RAW di Bank Syariah X pada tanggal 25 desember 2016 menjelaskan stres kerja yang dialami oleh karyawan di bidang perbankan memang tinggi. Hal tersebut dikarenakan bank merupakan perusahaan penyedia layanan jasa yang berinteraksi langsung dengan nasabah dan memiliki resiko yang tinggi dalam kaitannya dengan menjaga *image* kepercayaan.

Karyawan bank harus dengan sabar menghadapi dan memberikan solusi dalam setiap laporan permasalahan. Selanjutnya karyawan bank memiliki banyak resiko, salah satunya ialah resiko reputasi. Apabila karyawan bank tidak melayani dengan baik, terutama pada nasabah-nasabah VIP, *complain* dari nasabah tersebut bisa jadi disebar luaskan di media offline maupun online. Hal tersebut memicu stres kerja yang berat. Pada bagian *customer service* sudah merasa menyediakan layanan sesuai dengan prosedur ketentuan perusahaan, namun terkadang ada nasabah yang memiliki tingkat kepekaan berbeda kemudian berujung pada kesalahpahaman dari proses penyelesaian masalah. Biasanya apabila *customer service* tidak bisa melakukan sesuai perintah dan bukan wewenangnya langsung dilimpahkan ke bagian yang lebih tinggi. Hal tersebut kerap kali terjadi khususnya di kantor pusat. Tentunya hal tersebut meninggalkan perasaan bersalah pada karyawan yang menanganinya secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi untuk mengurangi stres kerja pada karyawan agar karyawan tidak lagi menyimpan rasa sakit hati pada segala sesuatu yang telah menyakitinya. Hal ini dapat diupayakan dengan melakukan proses pemaafan. Melalui pemaafan

diharapkan lebih dapat mengendalikan emosi dan perilakunya dalam menghadapi stres kerja, serta dapat mengurangi atau menghilangkan rasa sakit hatinya sehingga ia tidak lagi merasa sebagai pihak yang tersakiti dalam pekerjaannya. Pemaafan dapat mengubah emosi negatif seseorang menjadi emosi positif.

Banyak keluhan dari Manajer di beberapa perusahaan mengenai *graduate trainee* atau lulusan baru yang direkrut, mereka terlalu banyak memilih, memiliki daya juang yang kurang tinggi, serta tidak bertahan lama dalam bekerja. Di dunia kerja, terdapat tiga generasi yang mewarnai tenaga kerja (McCrinkle, 2006), yaitu *baby boomers* (lahir pada 1943-1960), generasi X (1961-1979), dan generasi Y (1980-1994). Generasi ini lahir di era perkembangan teknologi informasi dan dunia pendidikan, sehingga memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Pada masa ini, generasi Y adalah angkatan kerja yang dominan mengisi kebutuhan SDM pada sebuah instansi. Dilansir dari swa.co.id, Dyah N.K. Makhijani, Direktur Eksekutif Human Resources BI pada tahun 2016 tidak bisa dipungkiri bahwa populasi Gen Y didalam perusahaan sudah mencapai 50%-75% yang artinya “bila anda bukan bagian dari Gen Y, pahami mereka atau anda sendiri yang akan tenggelam”.

Menurut Luntungan, dkk (2014) dalam jurnal strategi pengelolaan Generasi Y di Industri Perbankan mendapatkan hasil ciri generasi Y ialah ketergantungan terhadap teknologi aplikatif yang telah secara langsung membuat generasi ini manja dengan kemudahan-kemudahan tersebut. Kondisi ini sering membawa pada penilaian orang terhadap generasi ini sebagai generasi yang ambisius dan angkuh. Hal ini merupakan sebuah konsekuensi dari penguasaan teknologi dan orientasi

hasil yang tinggi sehingga Gen-Y menjadi proaktif terhadap hasil dan sangat kompetitif dalam mencapai sebuah hasil. Perilaku berkomunikasi verbal yang terbuka, frontal dan konfrontatif adalah hal lain dalam perilaku Gen-Y yang dominan. Kemampuan ini menjadikan Gen-Y lebih eksploratif dan memiliki intuisi dan keberanian untuk berpendapat dan memertanyakan pendapat orang lain secara terbuka. Gen-Y menyadari bahwa perilaku ini sering disalahartikan oleh generasi sebelumnya sebagai bentuk ketidakdewasaan atau ketidaksopanan terhadap nilai etika pergaulan. Sedangkan untuk generasi X dalam bekerja, mereka adalah orang yang umumnya sangat kompeten dan bisa diandalkan, memiliki hasil yang berkualitas, dan produktif. Mereka mengutamakan keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, istilah yang sekarang dikenal sebagai *work life balance* (WLB). Generasi X tidak terlalu tergiur oleh jabatan, dan merasa nyaman saat berhadapan dengan otoritas.

Hasil wawancara dengan Bapak LN salah satu karyawan divisi Strategi TI dan Pengembangan GSS Bank Syariah X pada tanggal 5 januari 2017 juga menerangkan terjadi kesulitan penyampaian informasi dari atasan kepada karyawan baru sehingga kerap kali terjadi kesalahpahaman kerja. Generasi muda khususnya generasi Y mengalami kondisi mental yang mudah turun. Generasi X menyampaikan teguran, perintah kerja dengan nada dan perintah yang tegas. Namun terkadang generasi Y menganggap hal tersebut merupakan masalah besar karena telah “dibentak” oleh atasannya. Hal tersebut bisa jadi menjadi faktor turunnya kinerja di organisasi. “*Generasi Y kerjanya cepat tapi kurang tepat, kurang teliti, kalo ada yang salah sulit menerima kenyataan bahwa terkadang*

memang mereka salah tapi seringkali menyalahkan pihak lain, sebagai imbasnya ya atasannya, peraturan perusahaannya. Disisi lain, generasi X harus mau membaaur dengan generasi Y untuk melakukan pendekatan dan pengenalan karakter” ungkap LN.

Michael Stone (2002) dalam jurnalnya yang berjudul *Forgiveness in the work place* (Pemaafan di tempat kerja) menjelaskan bahwa pemaafan memberikan kita kesempatan ketika melakukan kesalahan, kegagalan, kelemahan dan kerusakan dalam hidup sebagai kesempatan untuk membangkitkan kebijaksanaan yang lebih besar, rasa kasih sayang dan kemampuan rekan kerja serta diri sendiri. Dengan kata lain, pemaafan memberikan kita sebuah kesempatan lain untuk bangkit kembali dan sebagai sarana untuk membangun kebijakan yang lebih baik lagi (menjadikan semakin dewasa). Michael Stone menjelaskan lebih lanjut praktek pemaafan atau pengampunan mendukung pengembangan organisasi dimana karyawan atau staff merasa bebas untuk mengambil resiko serta mengambil tanggung jawab terhadap suatu hal, lebih bisa menuangkan kreatifitas, dan menunjukkan kemampuan diri serta berkontribusi dengan antusias. Perusahaan dapat menciptakan keharmonisan yang lebih besar dengan ada pemaafan atau pengampunan yang diberikan pihak perusahaan terhadap kesalahan karyawan. Begitu juga sebaliknya, karyawan dapat mengembangkan rasa pemaafan terhadap kesalahan yang dilakukan oleh diri sendiri sehingga akan berdampak pada kesehatan mental yang ada. Selain itu, pemaafan juga mampu meredam emosi negatif, mematangkan mental, menjernihkan serta meluaskan hati dan pikiran. Sifat memaafkan dapat menjadi

resep bagi kesehatan dan kebahagiaan, memicu terciptanya keadaan baik dalam pikiran seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri dengan mengurangi kemarahan, penderitaan, lemah semangat, dan stres (Jamal & Thoif, 2009).

Baron and Byrne (2004) menyebutkan ada 4 (empat) kemungkinan pilihan reaksi yang ditampilkan oleh seseorang ketika sedang menghadapi konflik dengan orang di sekitarnya, yaitu: 1) sikap aktif menyelesaikan konflik; 2) *loyalty* atau sikap menunggu dengan harapan konflik dapat terselesaikan dengan sendirinya; 3) *exit* atau melarikan diri dari penyelesaian konflik; dan 4) *neglect* atau berharap masalah menjadi semakin buruk. Membalas keburukan dengan keburukan alias balas dendam merupakan contoh sikap *neglect*. Dari keempat sikap tersebut, yang paling tepat dilakukan adalah aktif menyelesaikan konflik, ini ditandai dengan adanya kesediaan untuk memberikan maaf dan adanya silaturahmi yang berlanjut. Dalam ajaran agama Islam pun telah diterangkan mengenai perintah Allah untuk memberikan maaf kepada orang lain, “*Apabila kamu memaafkan, dan melampungkan dada serta melindungi, sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang*”. (Q.S At-Taghabun [64]: 14). Pada kenyataannya, seperti yang telah digambarkan oleh Dollar dan Miller (dalam Baron & Byrne, 2004) bahwa bila seseorang disakiti oleh orang lain, mereka memendam amarah dalam dirinya. Bila ada peletup, maka amarah yang terpendam tersebut akan nampak pada perilaku agresif, yaitu perilaku yang didasari oleh maksud menyakiti orang lain, terutama untuk membalas orang yang menyakitinya tersebut.

Psikolog klinis Meyers (2014) mengungkapkan banyak studi yang menunjukkan bahwa menyimpan dendam serta senantiasa berperasaan negatif berakibat buruk bagi kesehatan mental, seperti gangguan kecemasan dan frustrasi. Dalam penelitian yang diterbitkan di jurnal *Psychological Science* salah satunya, ditemukan fakta bahwa seseorang yang memikirkan perilaku jahat orang lain, memiliki kekuatan emosi negatif dan respons stres yang lebih besar dilihat dari denyut nadi dan tekanan darah yang lebih tinggi. *“Justru dengan memberi maaf perasaan kita jadi tidak stres. Selama ini dianggap dendam hanya ada di pikiran dan mental kita tetapi tubuh kita pun akan terpengaruh”* tutur Meyers dikutip dari laman *drsethrelationshipexpert.com*, Minggu (21/9/2014). Senada dengan Meyers, penelitian dari *Medical College of Georgia* mengungkapkan orang-orang yang mengaku memiliki dendam selama bertahun-tahun mengalami peningkatan risiko beberapa masalah kesehatan termasuk penyakit jantung, hipertensi, mag, sakit punggung, dan sakit kepala. Kendati memaafkan seseorang itu adalah hal sulit, Meyers menyarankan, untuk kita berusaha lebih mudah memaafkan, terlebih jika orang yang membuat anda kecewa itu dirasa tidak terlalu berpengaruh pada hidup anda. Dan jika orang tersebut sangat berarti untuk anda, ada baiknya bicarakan apa yang membuat anda kesal, kecewa, dan marah hingga memiliki dendam pada orang itu. *“Setidaknya tak usah dipikirkan lagi orang tersebut dan tetap jalin hubungan baik dengannya. Jika memang Anda masih kesal jika bertemu dengan dia, usahalah menghindar sementara. Masih banyak hal lain yang sebaiknya Anda pikirkan”* tegas Meyers.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, terdapat faktor pemicu stres kerja yang disebabkan oleh kurangnya rasa penerimaan pada karyawan ketika mendapatkan sebuah permasalahan dan karyawan cenderung menganggap kesalahan tersebut merupakan kesalahan yang besar sehingga proses netralisir dan pemaafan dalam diri individu menjadi kurang. selain itu karakteristik generasi Y yang ambisius dalam bekerja namun banyak terjadi kesalahan menjadi pekerjaan rumah tersendiri bagi Bank X sedangkan karyawan bank dituntut untuk selalu menampilkan performa terbaik dalam melayani nasabah agar tidak terjadi keluhan lebih lanjut. Terlebih jumlah Generasi Y di industri perbankan semakin meningkat setiap tahunnya. Peneliti menggunakan pemaafan sebagai salah satu alternatif solusi untuk menurunkan tingkat stres kerja pada karyawan karena hal tersebut dirasa memberikan dampak yang baik baik secara lahir dan batin. Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti fenomena pemaafan dalam kaitannya dengan stres kerja pada karyawan generasi Y di sektor bisnis perbankan.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Pemaafan dan Stres kerja yang dimiliki oleh karyawan Generasi Y di Bank X.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu psikologi khususnya dalam hal apakah variabel pemaafan dapat mempengaruhi tingkat stres kerja pada karyawan generasi Y di Bank X.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk para pembaca mengenai efek dari pemaafan. Harapannya ketika individu mampu memahami apa itu pemaafan dan dampak dari pemaafan itu sendiri, secara sadar individu akan melakukan hal tersebut sehingga kesejahteraan psikologis akan didapat.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai stres kerja sudah banyak dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Salah satunya ialah yang dilakukan oleh Effendi (2011) dengan judul “Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Stres kerja terhadap Karyawan Bagian Produksi PT Pertamina Refinery Unit V Balikpapan”. Effendi (2011) menggunakan subjek karyawan pada bagian

produksi sebanyak 90 orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja. Hubungan tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi (r) = 0,-917, dengan $p= 0,000$.

Safrizal (2012) juga melakukan penelitian terkait dengan stres kerja dengan judul “Stres Kerja ditinjau dari kecerdasan emosi pada perawat RS Grhasia Yogyakarta”. Subjek yang dituju ialah seluruh perawat yang bertugas di bangsal inap dan IGD RS. Grhasia Yogyakarta berjumlah 61 subjek (laki-laki 17 dan perempuan 44). Safrizal (2012) menggunakan teori stres kerja yang dikemukakan oleh Robbins and Judge (2011) yang terdiri dari 3 aspek diantaranya aspek fisiologis, aspek psikologis dan aspek perilaku sebanyak 30 item. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa ada hubungan negatif antara kecerdasan emosi dan stres kerja. Semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki seorang perawat maka semakin rendah stres kerja dan begitu juga sebaliknya. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai $r = -0.792$ dan $p= 0.000$ ($p<0.01$).

Sedangkan untuk penelitian mengenai pemaafan pernah dilakukan oleh Raudatussalamah dan Susanti (2014) dengan judul “Pemaafan (*Forgiveness*) dan *Psychological Well-Being* pada Narapidana Wanita. Subjek berjumlah

110 narapidana dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,387$ dengan taraf signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.001$). Artinya semakin tinggi skor pemaafan maka semakin tinggi psychological wellbeing pada narapidana wanita di Lapas II B Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan Skala *Heartland Forgiveness Scale* yang disusun berdasarkan aspek Pemaafan dari Thomson yakni *Forgiveness of Self, Forgiveness of another Person, dan Forgiveness of Situation*. Sedangkan untuk *Psychological Well-Being* mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Ryff yakni *Self-acceptance, Positive relation with others, Autonomy, Environmental mastery, Purpose in life, dan Personal Growth*).

Penelitian mengenai Generasi Y pernah dilakukan oleh Salin (2014) dengan judul “Hubungan antara Dukungan Supervisor terhadap Keseimbangan Kehidupan dan Pekerjaan dengan Komitmen Organisasi : Sebuah Studi Terhadap Generasi Y”. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data 114 responden karyawan generasi Y dari berbagai sektor industri. Hasil korelasi Pearson menunjukkan PSS pada WLB memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan komitmen organisasi yaitu $r(114) = .498, p < 0.01$. Alat ukur komitmen organisasi yang diadaptasi dari *Organizational Commitment Scale* oleh Meyer dan Allen (1993). Dan Alat

ukur *perceived supervisor support in work life balance* yang diadaptasi dari *Perceived Supervisor Work Life Support Scale* oleh Kopp (2013).

Berdasarkan pemaparan beberapa penelitian mengenai stres kerja, pemaafan dan generasi Y, penelitian pada variabel tersebut di sektor bisnis perbankan masih sangat jarang diteliti. Maka dari itu, peneliti ingin mengangkat dan mengkaji lebih dalam terkait stres kerja yang dipengaruhi oleh pemaafan karyawan generasi Y pada sektor bisnis perbankan syariah.

1. Keaslian Topik

Topik yang diangkat pada penelitian ini ialah hubungan antara Pemaafan dan stres kerja pada Karyawan Generasi Y Bank X di Purwokerto. Penelitian ini memiliki keaslian topik dimana topik ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan langsung difokuskan pada Generasi Y. Pada penelitian yang dilakukan oleh Effendi (2011) mengambil topik variabel Kecerdasan emosi dengan Stres kerja. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Raudatussalamah dan Susanti (2014) mengambil topik Pemaafan dan *Psychological Well-Being* pada penelitian Generasi Y mengambil topik Keseimbangan kehidupan Kerja dengan komitmen organisasi yang dilakukan oleh Vania Callista (2014). Berdasarkan hasil di atas maka belum ada penelitian yang

membahas mengenai keterkaitan Pemaafan dengan Stres Kerja pada Karyawan Generasi Y di sektor bisnis perbankan.

2. Keaslian Teori

Pada penelitian yang dilakukan oleh Safrizal (2012) menggunakan teori stres kerja dari Robbins dan Judge (2011), sedangkan Raudatussalamah dan Susanti (2014) menggunakan teori pemaafan dari Thomson dan *Psychological Well-Being* dari Ryff. Untuk penelitian Generasi Y menggunakan teori Komitmen organisasi dari Meyer dan Allen (1993) serta Kopp (2013) untuk keseimbangan kehidupan kerja. Pada penelitian ini menggunakan teori dari Cohen dan Williamson (1988) sebagai acuan dalam penulisan mengenai Stres kerja dan teori *Forgiveness* (Pemaafan) yang digunakan adalah teori dari Thompson dan Snyder (2004).

3. Keaslian Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat ukur yang dibuat oleh Cohen dan Williamson (1988) yakni *Perceived Stress Scale* dimana alat ini untuk mengukur stres kerja yang terdapat pada karyawan. Sedangkan untuk Pemaafan menggunakan skala *Heartland*

Forgiveness Scale yang diadaptasi berdasarkan teori dari Thompson dan Snyder (2004).

4. Keaslian Subjek Penelitian

Penelitian Effendi (2011) dilakukan di PT. Pertamina Refinery Unit V Balikpapan dengan 90 orang subjek, sedangkan Teuku Safrizal (2012) menggunakan RSJ Grhasia Yogyakarta sejumlah 61 Subjek. Raudatussalamah dan Susanti (2014) menggunakan 110 narapidana wanita di lapas II B Pekanbaru sebagai subjeknya. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini ialah karyawan bank.