

ANCAMAN *DAILY HASSLES* TERHADAP KINERJA AGEN PEMASARAN PRUDENTIAL SYARIAH DI AREA YOGYAKARTA

Ria Safitri

Universitas Mercu Buana Jakarta
Email: ria.safitri699@gmail.com

Bayu Mitra A. Kusuma

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Email: bayu.kusuma@uin-suka.ac.id

Abstrak

Stres kerja adalah fenomena umum yang dirasakan oleh karyawan dalam suatu organisasi - termasuk di lembaga keuangan Islam - yang dapat memicu penurunan kinerja dimana salah satu penyebabnya adalah daily hassles. Jika kondisi tersebut terjadi terus menerus maka akan memiliki dampak yang lebih luas pada keseluruhan kinerja organisasi atau perusahaan. Fenomena tersebut harus disikapi dengan strategi yang tepat agar tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar. Penelitian ini menggunakan tipe kualitatif dan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya penanganan tersebut memerlukan dukungan dari dua arah, baik dari perusahaan melalui serangkaian program maupun dari dalam diri karyawan untuk lebih mencintai profesi mereka. Sebagai salah satu perusahaan asuransi berbasis Islam terkemuka di Indonesia, Prudential Syari'ah di wilayah Yogyakarta telah melakukan beberapa strategi untuk meminimalkan tekanan kerja yang dirasakan oleh karyawannya, terutama kepada agen pemasaran. Strategi ini mencakup dua metode. Pertama, dengan mengadakan beberapa pelatihan sesuai kebutuhan masing-masing lembaga. Kedua, dengan menciptakan kondisi organisasi yang tidak memiliki jarak satu sama lain atau menumbuhkan rasa kekeluargaan dan motivasi yang tak ada habisnya dari para pemimpin kepada karyawan.

Kata Kunci: *Daily Hassles, Kinerja, Agen Pemasaran, Prudential Syari'ah*

Abstract

Job stress is a common phenomenon felt by employees in an organization - including in the Islamic finance institutions - that can trigger a decline in performance where one

of the causes is daily hassles. If it happens continuously, it will have a wider impact on the overall performance of the organization or company. The phenomenon must be addressed with the right strategy so as not to cause greater losses. This research uses a qualitative type and descriptive approach. The results showed that such handling efforts require support from two directions, both from the company through a series of programs and from within the employees to love their profession more. As one of Indonesia's leading Islamic-based insurance companies, Prudential Syariah in Yogyakarta area has undertaken several strategies to minimize job stress felt by its employees, especially to marketing agents. The strategy includes two methods. First, by holding some training as required by each agency. Second, by creating organizational conditions that has no distance from each other or fosters a sense of kinship and endless motivation from the leaders to the employees.

Keywords: *Daily Hassles, Performance, Marketing Agent, Prudential Syariah*

LATAR BELAKANG

Akselerasi perkembangan dunia kerja membawa konsekuensi bagi setiap organisasi dimana mereka dituntut untuk semakin kreatif dan memiliki berbagai strategi untuk menjaga eksistensi. Pada organisasi yang bersifat *profit oriented* atau perusahaan, salah satu upaya untuk mempertahankan eksistensi adalah dengan memberikan target tertentu dalam suatu durasi waktu yang harus dicapai oleh karyawannya. Akan tetapi dalam realitanya, target yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan seringkali justru menjadi beban tersendiri yang dapat memicu munculnya stres kerja. Hal tersebut karena masing-masing karyawan memiliki tingkat ketahanan fisik dan psikis yang berbeda dalam bekerja di bawah target atau tekanan.

Stres dalam dunia kerja pada dasarnya adalah respons non-spesifik dari badan manusia terhadap setiap tuntutan yang biasanya dibuat oleh atasan.¹ Stres juga merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang.² Oleh karena itu

¹Walter Quade dan Ann Aikman, *Stress*, (Jakarta: Erlangga, 1991), hlm.16.

²Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 300.

menjadi tak mengherankan bila stres dapat membuat kejiwaan seseorang menjadi tidak stabil. Stres dapat dipicu oleh berbagai macam hal dimana salah satunya adalah *daily hassles*. Menurut Lazarus dan Cohen, *daily hassles* merupakan kejadian kecil yang terjadi berulang-ulang setiap hari, seperti masalah kerja di kantor.³ Sumber stres tersebut dirasakan karyawan dari hari ke hari tanpa adanya solusi dan akhirnya akan berdampak bagi kinerja karyawan itu sendiri. Dalam hal ini kinerja menjadi aspek yang harus diperhatikan karena berkaitan dengan langsung dengan hasil atau *output*.

Ada tiga pandangan dasar tentang kinerja yaitu: kinerja sebagai sebuah hasil yang alami dari aktivitas manusia, kinerja sebagai kepentingan bagi aktivitas ekonomi, dan kinerja sebagai sebuah instrumen dari tindakan organisasi.⁴ Karena kinerja karyawan merupakan hal yang sangat berpengaruh pada tercapainya tujuan organisasi, maka pimpinan perusahaan perlu lebih memperhatikan kinerja setiap karyawannya, tak terkecuali pada lembaga yang bergerak pada bidang keuangan Islam yang salah satunya adalah asuransi Prudential Syari'ah. Hal tersebut akan semakin strategis bila merujuk pada bagian pemasaran yang merupakan media perantara agar produk sampai di tangan nasabah atau konsumen. Permasalahan menjadi semakin kompleks tatkala Prudential Syari'ah beroperasi di kota besar dengan kompetitor yang tak sedikit dan tak ringan pula seperti di Yogyakarta.

Prudential Syari'ah Yogyakarta terus mem-*branding* diri sebagai lembaga asuransi yang memiliki agen-agen berlisensi syari'ah untuk menarik minat nasabah. Dari hasil observasi awal terhadap agen Prudential Syari'ah Yogyakarta, diketahui bahwa agen pemasaran memiliki tugas utama untuk membawa profit bagi perusahaan dengan menjual premi sebanyak-banyaknya kepada nasabah, dimana dari premi yang terjual itulah besaran pendapatan seorang agen ditentukan. Semakin tinggi hasil penjualan premi asuransi, maka pendapatan agen juga akan berbanding lurus.

Dalam upaya pemasaran produk tersebut, banyak sekali tantangan yang harus dihadapi oleh seorang agen. Tantangan tersebut terutama berasal dari penolakan demi penolakan calon nasabah dengan berbagai cara dan

³Syahdianto Jootje et al., *Hubungan Antara Stres Kerja dengan Tingkat Kelelahan Kerja pada Pekerja Lapangan Bagian Produksi*, (Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2012), hlm. 4.

⁴Adie E. Yusuf, *Pengembangan SDM*, (Banten: Universitas Terbuka, 2014), hlm. 33.

karakter. Selain dituntut gigih, seorang agen juga dituntut untuk menekan serendah-rendahnya gengsi diri, mulai dari rela berpanas-panasan di tengah kemacetan kota sampai menghadapi cibiran target calon nasabah yang terkadang menggunakan diksi tak pantas. Hal-hal tersebut sangat rentan menimbulkan stres kerja yang kemudian mempengaruhi kinerja agen itu sendiri pada khususnya dan juga produktivitas perusahaan pada umumnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai ancaman *daily hassles* terhadap kinerja agen pemasaran Prudential Syariah Yogyakarta.

Pada dasarnya telah ada beberapa penelitian dengan tema sejenis di Indonesia. *Pertama*, penelitian dari Nasib Tua Lumban Gaol yang mengemukakan bahwa stres bisa menjadi *eustress* (positif) atau *distress* (negatif) bagi seseorang yang merasakan stres. Jika kemampuan untuk mengatasi stres tidak mencukupi dan permintaan berlebihan, stres akan meningkat terus menerus.⁵ *Kedua*, penelitian oleh Shanaz Nadia Aulia Maharani, IGAA Noviekayati, dan Tatik Meiyuntariningsih yang menjelaskan bahwa *daily hassles* dianggap paling potensial menjadi penyebab stress ringan. Hal tersebut disebabkan karena peristiwa hidup tidak terjadi setiap hari, tetapi *daily hassles* terjadi secara terus menerus. Setiap orang memiliki tingkat stress yang berbeda-beda tergantung pada seberapa banyak sumber stress dan seberapa kuat seseorang dapat menghadapi stressor yang ada.⁶ Selain kedua penelitian tersebut masih ada beberapa penelitian tentang *daily hassles* berbentuk skripsi maupun tesis. Namun kebanyakan dari penelitian tersebut hanya berfokus pada aspek psikologis, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada aspek manajemen.

KERANGKA TEORI

Stres didefinisikan sebagai respons psikologis dan emosional dari seorang individu terhadap pemicu eksternal yang memberikan tuntutan fisik atau psikologis pada individu tersebut dan menciptakan ketidakpastian

⁵Nasib Tua Lumban Gaol, "Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional", *Buletin Psikologi Vol. 24 No. 1*, (2016).

⁶Shanaz Nadia Aulia Maharani, IGAA Noviekayati, dan Tatik Meiyuntariningsih, "Efektivitas Expressive Writing Therapy dalam Menurunkan Tingkat Stress pada Remaja Dengan Albino Ditinjau dari Tipe Kepribadian Introvert dan Ekstrovert", *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia Vol. 6 No. 2*, (2017).

serta kurangnya kontrol diri ketika hasil yang penting dipertaruhkan.⁷ Tuntutan pekerjaan adalah faktor pemicu stres yang berasal dari tugas yang harus dikerjakan oleh seseorang yang memegang pekerjaan tertentu⁸. Jadi sejalan dengan hal tersebut Lazarus dan Cohen memberikan definisi bahwa Daily hassles merupakan kejadian kecil yang terjadi berulang-ulang setiap hari, seperti masalah kerja di kantor ataupun sekolah.⁹ Hal tersebut di rasakan dari hari ke hari maka akan berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan itu sendiri.

Beberapa teknik khusus yang digunakan individu untuk menghilangkan atau untuk lebih serius mengelola stres yang tidak terelakkan dan panjang adalah olahraga, relaksasi, mengendurkan perilaku, terapi kognitif, dan memperkuat jaringan. Strategi organisasi mengatasi stres dirancang oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol stresor tingkat organisasi untuk mencegah atau mengurangi stres kerja pada karyawan individual. Selanjutnya, masing-masing area akan menjadi fokus perhatian dalam mengembangkan strategi organisasi mengatasi stres. Secara umum, banyak perusahaan mencoba mengurangi stres dan konflik melalui instansi kerja keluarga. Hal ini mencakup inisiatif reorganisasi. Misalnya, perawatan anak dan atau orang tua di tempat kerja, cuti medis, dan keluarga yang dibayar, waktu bebas untuk acara pribadi/keluarga, dan batasan pada frekuensi dan jarak perjalanan bisnis.¹⁰ Semua teknik tersebut dilakukan untuk menghindari kemerosotan kinerja.

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.¹¹ Tidak dipungkiri bahwa kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Apabila kinerja yang dihasilkan baik akan baik pula perkembangan organisasi dan sebaliknya. Michell mengungkapkan bahwa kinerja yang baik dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemauan dan motivasi kerja yang baik.¹²

⁷Richard L Daft, *Era Baru Manajemen*, (Jakarta: Salemba, 2010), hlm. 309

⁸Richard L Daft, *Era Baru Manajemen*... hlm. 311

⁹Syahdianto Jootje., *Hubungan Antara Stres*... hlm. 4

¹⁰Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 444-466.

¹¹Irham Fahmi, *Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2012).

¹²Lijan P. Sinambela, *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 9

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.¹³ Jadi pendekatan ini akan diarahkan pada latar belakang objek penelitian secara keseluruhan. Paradigma kualitatif disebut pendekatan konstruktivis atau naturalistik, pendekatan interpretatif, atau postpositivist atau perspektif post-modern.¹⁴ Untuk mendapatkan data dalam rangka menjawab kajian mengenai acaman daily hassles terhadap kinerja karyawan, maka data didapatkan dengan cara wawancara kepada narasumber yakni beberapa agen dan pimpinan dari Prudential Syariah Yogyakarta. Instrumen utama dalam proses pengumpulan data adalah peneliti sendiri yang terlibat secara aktif dalam pengumpulan data. Sedangkan proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, studi dokumentasi dan observasi terbatas pada beberapa kondisi dan kegiatan Prudential Syariah Yogyakarta yang dianggap mewakili proses pengumpulan data. Metode analisis data yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penajaran data dan penarikan kesimpulan.¹⁵

HASIL DAN PEMBAHASAN

Disadur dari berbagai data terpercaya, Prudential Indonesia didirikan pada tahun 1995. Prudential Indonesia merupakan bagian dari prudential plc, London, Inggris. Di Asia, prudential Indonesia menginduk pada kantor regional prudential corporation Asia (PCA), yang berkedudukan di Hongkong. Prudential Indonesia sebagai perusahaan di bidang jasa keuangan telah terdaftar dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan

¹³Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000).

¹⁴John W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design*, (New York: Sage Publications, 1998).

¹⁵Matthew B. Miles dan Michael A. Huberman, *Qualitative Data Analysis: A Source Book of New Methods*, (London: Sage Publication, 1998).

yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (pasal 4 UU OJK).

Berdasarkan situs resmi Prudential, visi Prudential adalah menjadi perusahaan nomor satu di Asia dalam hal pelayanan nasabah, dalam memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham prudential, dalam mempekerjakan orang-orang terbaik. Adapun misi perusahaan tersebut adalah menjadi perusahaan jasa keuangan ritel terbaik Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham, dengan memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas staf serta tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

Ancaman Stres Kerja Terhadap Kinerja Agen

Sumber stres atau lebih tepatnya stresor yang dirasakan agen prudential lebih mengarah kepada stresor ekstraorganisasi yaitu mencakup hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi, dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat. Secara umum diakui bahwa keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stres seseorang. Situasi keluarga baik krisis singkat, seperti pertengkaran atau sakit anggota keluarga, relasi buruk dengan orangtua, pasangan, atau anak-anak dapat bertindak sebagai stresor secara signifikan bagi karyawan. Ada beberapa faktor yang mendasari timbulnya stres kerja pada agen prudential syariah yogyakarta antara lain:

Pertama, stresor ekstraorganisasi. Mencakup hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi, dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat. Secara umum diakui bahwa keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stres seseorang. Faktor keluarga merupakan faktor luar organisasi yang sangat mempengaruhi keadaan psikologi karyawan. Dukungan dari keluarga sangat penting sebagai modal awal karyawan menghadapi beban kerja yang berpotensi menimbulkan stres kerja. Karena menjadi agen prudential mengharuskan dia mendapatkan nasabah dengan cara door to door, itupun belum tentu target yang kita inginkan mengambil polis yang ditawarkan. Oleh sebab itu keluarga terutama orangtua sering melarang anaknya yang notabennya adalah *fresh graduate* untuk bekerja sebagai agen. Lingkungan sosial Sebagai agen prudential apalagi bagi yang

pertama kali masuk menjadi agen tidaklah mudah untuk memahami sifat orang, bagaimana menyampaikan, bagaimana berbicara dengan lancar untuk meyakinkan calon nasabah agar mau mengambil polis asuransi yang ditawarkan. Apalagi kemampuan berbicara dengan orang lain tidak dimiliki begitu saja oleh para agen. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi agen untuk bekerja memasarkan produk-produk asuransi syari'ah. Kondisi tempat tinggal atau masyarakat kondisi tempat tinggal disini dalam artian tempat tinggal calon nasabah yang akan di prospek oleh para agen. Jarak antara rumah yang berjauhan, cuaca alam sekitar, kemacetan kota memacu kelelahan pada fisik yang akan berakhir pada ketidaknyamanan dalam bekerja dan pada akhirnya menimbulkan apa yang dinamakan stres kerja.

Kedua, stresor organisasi. Selain stresor potensial yang terjadi di luar organisasi, terdapat juga stresor yang berhubungan dengan organisasi itu sendiri. Meskipun organisasi terbentuk dari kelompok dan individu, terdapat dimensi yang lebih makrolevel, khusus pada organisasi yang terdapat stresor di dalamnya. Berdasarkan analisis dan wawancara yang telah dilakukan terdapat stresor organisasi pada poin kondisi kerja, dimana area kerja ramai, polusi udara, panas, kondisi tidak nyaman, tekanan fisik atau tekanan mental.

Upaya Perusahaan Mengurangi Stres Kerja dan Meningkatkan Kinerja

Stres kerja maupun konflik dalam bekerja merupakan hal yang wajar dalam sebuah perusahaan. Tetapi stres apabila diolah dengan baik akan menjadi dampak positif pula terhadap karyawan itu sendiri. Jadi stres tidak selamanya berarti negatif, tetapi akan menjadi sesuatu yang positif apabila dikelola dengan baik. Nah disini fungsi manajemen untuk mengatur emosi dan perasaan yang dialami menjadi tenaga yang baik bagi perkembangan individu. Hal tersebut tentunya memerlukan dukungan dari berbagai pihak baik individu itu sendiri maupun perusahaan. Perusahaan ternyata tidak hanya tinggal diam mengenai kendala yang dihadapi oleh agen. Maka perusahaan telah memberikan fasilitas berupa serangkaian program pelatihan untuk para agen sesuai dengan kendala yang dirasakan masing-masing. Adapun usaha-usaha yang dilakukan perusahaan dalam mengendalikan stres karyawan antara lain:

Pertama, mengadakan serangkaian pelatihan. Perusahaan prudential telah membuat serangkaian kelas pelatihan yang disesuaikan menurut kebutuhan masing-masing agen. Mulai dari cara bagaimana bersosialisasi dengan orang lain, cara menyampaikan, cara menghadapi penolakan dari calon nasabah bahkan agen di beri pelatihan berupa cara-cara menghadapi penolakan dari calon nasabah yang secara sudah dirangkum dan dikuasai oleh pelatih dalam training tersebut yang secara umum bentuk penolkannya semua sama tidak ada penolakan yang baru adapun training yang diberikan antara lain adalah NAT (New Agent Training) merupakan serangkaian pelatihan bagi agen baru yang dirangkum dalam 3 modul dan didalamnya terdapat pelatihan mengenai *first selling*, *product knowledge*, *communication* dan lain sebagainya. Seperti yang Membentuk budaya organisasi.

Kedua, membentuk pola komunikasi yang baik. Selain dengan adanya training secara formal di prudential, komunikasi yang baik terjalin antara nasabah dengan agen maupun agn dengan manager, jadi sekedar tanya jawab kabar pun menjadikan suasana kekeluargaan timbul dengan sendirinya. Karena untuk menjadi seorang agen prudential berarti dia siap 24 jam untuk nasabahnya kapanpun dimanapun apabila nasabah membutuhkan maka seorang agen harus siap untuk membantu, itulah yang menjalin hubungan baik antara mereka. Bahkan menjadi seorang agen selain karena *income* yang mereka peroleh tujuan lain yang mereka harapkan yaitu menambah jalinan silaturahmi dengan nasabah bahkan seperti keluarga sediri.

Ketiga, memberi motivasi. Motivasi kepada agen baik agen baru maupun lama, diberikan setiap hari sabtu oleh prudential. Program ini dinamakan dengan WDF (*Winning Day Motivation*) dalam program tersebut agen akan diberikan motivasi dengan cara mengingatkan kembali tujuan utama menjadi agen dan mengingatkan kembali mengenai mimpi-mimpinya yang akan dicapai karena dalam prudential target pencapaian ditentukan oleh agen itu sendiri bukan oleh organisasi. Jadi apabila agen menginginkan pendapatan yang banyak maka harus lebih berusaha keras, dan sebaliknya. Selain itu ada projek dari prudential pusat yang nantinya dikerjakan bersama-sama dengan *reward* jalan-jalan sampai ke luar negeri. Hal tersebut merupakan strategi perusahaan untuk memacu semangat para agen dalam bekerja. Jadi stres kerja yang mereka alami tidak akan membuat kinerja agen terus-terusan menurun.

KESIMPULAN

Daily Hassles atau kejadian-kejadian kecil yang menimbulkan stres bagi para agen dapat digolongkan dalam dua stresor. Yakni stresor ekstra organisasi dan stresor organisasi. Yang dimaksud dalam stresor ekstraorganisasi mencakup hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi, keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat. Secara umum diakui bahwa keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stres seseorang. Stresor organisasi yang menyebabkan stresor bagi agen prudential syari'ah adalah keluarga, perubahan sosial, kondisi ekonomi, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat. Selain itu stresor yang selanjutnya adalah stresor organisasi yaitu lebih tepatnya pada kondisi kerja, dimana area kerja ramai, polusi udara, panas, kondisi tidak nyaman, tekanan fisik atau tekanan mental. Hal-hal tersebut memacu kelelahan fisik dan mental pada agen Prudential Syariah Yogyakarta.

Prudential melakukan beberapa upaya untuk mengurangi stres tersebut yaitu dengan beberapa training atau pelatihan seperti NAT (*new agent training*) yang merupakan pelatihan bagi agen yang baru bergabung dalam pelatihan ini untuk memenuhi kebutuhannya, kemudian menciptakan suasana organisasi menjadi suasana kekeluargaan, selanjutnya dengan menjalin komunikasi yang baik antar agen dengan manager maupun agen dengan nasabah. Selain itu motivasi terus-terusan diberikan oleh atasan kepada bawahan untuk menjaga semangat agen dan mempertahankan kinerja agen pemasaran. Dari hasil penelitian tersebut maka stres kerja bukan hal yang negatif apabila dikelola dengan manajemen yang baik dan terstruktur. Terbukti dalam prudential syari'ah walaupun agen dihadapkan dengan beban kerja dan suasana kerja yang menimbulkan stres kerja dan mengancam kinerja agen. Apabila kinerja agen menurun maka kinerja dari organisasi akan terpengaruh. Maka penting untuk memanaje konflik dan stres pegawai dengan baik sehingga terjaga kinerja karyawan dan kinerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adie E. Yusuf, *Pengembangan SDM*, Banten: Universitas Terbuka, 2014.
Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
Irham Fahmi, *Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2012.

- John W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design*, New York: Sage Publications, 1998.
- Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Lijan P. Sinambela, *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Matthew B. Miles dan Michael A. Huberman, *Qualitative Data Analysis: A Source Book of New Methods*, London: Sage Publication, 1998.
- Nasib Tua Lumban Gaol, “Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional”, *Buletin Psikologi Vol. 24 No. 1*, 2016.
- Richard L Daft, *Era Baru Manajemen*, Jakarta: Salemba, 2010.
- Shanaz Nadia Aulia Maharani, IGAA Noviekayati, dan Tatik Meiyuntariningsih, “Efektivitas Expressive Writing Therapy dalam Menurunkan Tingkat Stress pada Remaja Dengan Albino Ditinjau dari Tipe Kepribadian Introvert dan Ekstrovert”, *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia Vol. 6 No. 2*, 2017.
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Syahdianto Jootje et al., *Hubungan Antara Stres Kerja dengan Tingkat Kelelahan Kerja pada Pekerja Lapangan Bagian Produksi*, Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2012.
- Walter Quade dan Ann Aikman, *Stress*, Jakarta: Erlangga, 1991.

