LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara ini ditujukan kepada informan Assosiate Sales Manager (Ibu Kartika) dan Supervisor Marketing (Dwiana) PT. Infopromo Citisetia.

Pedoman wawancara
A. Tentang stres positif
1. Menurut teori stres dapat dibedakan menjadi dua yaitu stres negatif dan stres positif. Bagaimana menurut pendapat bapak/ibu tentang stres positif ? 2. Lalu, Bagaimana menurut pendapat bapak/ibu tentang stres negatif? 3. Faktor stres yang mana yang paling dominan dialami oleh karyawan sales marketing ? faktor organisasi, faktor permasalahan pribadi, atau faktor lingkungan? 4. Apakah stres negatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales marketing? 5. Menurut bapak/ibu bagaimana caranya mengelola stres negatif tersebut sehingga menjadi stres positif? 6. Apakah stres positif berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales marketing ? 7. Menurut bapak/ibu, apakah ada cara-cara tersendiri untuk menghindarkan permasalah karyawan sales marketing dari stres negatif sehingga bisa menjadi stres positif ? 8. Bagaimana caranya mempertahankan stres positif sehingga bisa menghasilkan kinerja yang baik ?
B. Tentang Kinerja Karyawan
1. Menurut bapak/Ibu, Bagaimana kinerja karyawan sales marketing saat ini ? 2. Apakah bapak/ibu sudah sesuai menempatkan posisi mereka berdasarkan kemampuan kerjanya? 3. Menurut teori, ada empat faktor yang dapat menciptakan tantangan kerja yaitu kecepatan kerja, beban kerja, kompleksitas kerja, dan tanggungjawab kerja. Untuk sales marketing sendiri, memberikan tantangan kerja tersebut apakah sudah sesuai dengan pekerjaannya? 4. Apakah faktor-faktor tantangan kerja tersebut bisa mempengaruhi kinerja karyawan sales marketing? 5. Apakah karyawan sales marketing sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik ? 6. Apakah karyawan sales marketing pernah mengalami

kesulitan/kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya ? 7. Menurut bapak/ibu kesulitan kerja yang bagaimana yang sering dialami oleh sales marketing? 8. Bagaimana bapak/ibu menghadapi permasalahan tersebut ? 9. Menurut bapak/ibu, hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing agar bisa mempertahan kinerjanya?
C. Tentang Peningkatan Kinerja
1. Menurut Bpk/Ibu, bagaimana kinerja sales marketing saat ini, apakah sudah sesuai yang diharapkan oleh perusahaan ? 2. Apakah stres positif berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan sales marketing? 3. Hasil positif dari stres positif yaitu kesejahteraan, komitmen, *engagement* (semangat), dan kinerja. Hasil yang mana yang sangat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan sales marketing? 4. Apakah peningkatan kinerja tersebut berpengaruh terhadap kehidupan kesejahteraan karyawan sales marketing ? 5. Apakah peningkatan kinerja tersebut berpengaruh terhadap komitmen sales terhadap perusahaan ? 6. Apakah peningkatan kinerja sales marketing tersebut berpengaruh terhadap semangat kerja pada perusahaan ? 7. Mengingat banyaknya persaingan antar perusahaan saat ini, menurut bapak/Ibu, upaya apa yang harus dilakukan oleh sales marketing agar kinerjanya tetap meningkat setiap periode nya?

Pedoman wawancara ditujukan kepada informan Sales Marketing Karyawan di PT. Infopromo Citisetia.

Nama : .....

Pedoman wawancara
A. Tentang stres positif
1. Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan? 2. Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan? 3. Dari faktor tersebut, bagaimana saudara mengubah *mindset* menjadi hal-hal yang positif / stres positif? 4. Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ? 5. Bagaimana saudara mengelola/mencegah stres positif tersebut ? 6. Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ? 7. Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ?
B. Tentang Kinerja Karyawan
1. Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*? 2. Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? 3. Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? 4. Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? 5. Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? 6. Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya ? 7. Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? 8. Apakah saudara sudah menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu/sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan ? 9. Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ? 10. Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut?
C. Tentang Peningkatan Kinerja
1. Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap

peningkatan kinerja?

2. Menurut saudara, apakah faktor stres positif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda?
3. Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara ?
4. Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ?
5. Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan?
6. Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja?
7. Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan ?
8. Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan ?

LAMPIRAN 2

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Kartika Ardiagarini (KA/01)
Jabatan : Assosiate Sales Manager
Tgl/Jam wawancara : 15-8-2016/20:15:05
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P KA	Menurut teori stres dapat dibedakan menjadi dua yaitu stres negatif dan stres positif. Bagaimana menurut pendapat ibu tentang stres positif ? stres positif itu adalah hal-hal yang memicu seseorang untuk melakukan hal-hal yang bersifat positif. Misalnya, ini kan *divisi marketing* ya sun..jadi kalau untuk marketing itu kan mereka mengejar insentif, untuk dapat insentif banyak berarti mereka harus mencapai target. Nah... gimana caranya supaya target tercapai dan ujung-ujungnya insentifnya itu keluar banyak. Jadi, mereka perlu mengelola stres yang ada di dalam pikiran mereka, jadi harus positif jangan negatif..	W/01/Stres-P/FIP-01
P KA	Lalu, Bagaimana menurut pendapat ibu tentang stres negatif? Kalau stres negatif itu ya stres yang lebih mengarah ke hal-hal yang negatif, jadi bikin orang itu tambah bikin *down*, itu negatif. Misalnya nich ada faktor keluarga, misalnya juga lingkungan kerja. Jadi kan, kalau sama sales itu kita kan misalkan ada *report monitoring* ya, misalkan si A ini tahu *approvelan* si B tadi nyampek target nich, kalau dia *enggak* bisa mengelola stresnya dia maka dia itu ke negatif bukan positif itu yang *enggak* bagus.	W/01/Stres-P/FIP-02
P KA	Faktor stres yang mana yang paling dominan dialami oleh karyawan sales marketing? faktor organisasi, faktor permasalahan pribadi, atau faktor lingkungan? Kalau yang paling dominan sich biasanya di lingkungan kerja ya sun.. persaingan antar marketing untuk mencapai target itu yang paling dominan dibandingkan dengan pribadi, atau organisasi.	W/01/Stres-P/F1P-03
P KA	Apakah stres negatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales marketing? Sangat berpengaruh karena itu kan pengaruh ke *mindset* ya,,,kalau misalkan stres negatif itu enggak *dikelola* jadi ke positif, maka *impact* nya adalah mengganggu kinerjanya	W/01/Stres-P/FIP-04
P KA	Menurut ibu bagaimana caranya mengelola stres negatif tersebut sehingga menjadi stres positif? Untuk mengelolanya yang utama dia harus punya komitmen, selain komitmen tentu dia harus punya semangat, motivasi dan juga impian. Impian itu soalnya penting	W/01/Stres-P/FIP-05
P	Apakah stres positif berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales marketing ?	W/01/Stres-P/FIP-06

KA	Sangat berpengaruh,,,kalau positif itu kan...stres positif itu kan berarti kan ke *mindset*(pola pikir) menjadi positif. Jadi, Ada greget atau ada motivasi dan semangat dalam mencapai target.	
P KA	Menurut ibu, apakah ada cara-cara tersendiri untuk menghindarkan permasalah karyawan sales marketing dari stres negatif sehingga bisa menjadi stres positif ? Misalnya aja *refreshing*. Kan Marketing itu kan otaknya penuh gimana caranya untuk mencapai target nich..terus ketemu dengan nasabah itu jenuh kan, *refresing* itu *enggak* perlu yang mahal sich kebanyakan kalau marketing disini tuch kebanyakan mungkin karaoke, atau makan-makan bareng, *kayak* gitu.	W/01/Stres-P/F1P-07
P KA	Bagaimana caranya mempertahankan stres positif sehingga bisa menghasilkan kinerja yang baik ? Yang pertama sering ngadain pelatihan kerja ya, ngasih motivasi itu penting, ngasih motivasi, ngasih semangat kemudian mungkin saling interaksi ke *sales*, apa sich kebutuhan yang mereka butuhin untuk mencapai target, komunikasi yang paling penting ini sun.	W/01/Stres-P/F1P-08
P KA	Menurut Ibu, Bagaimana kinerja karyawan sales marketing saat ini ? Bagus sich kalau kinerja yang sekarang, apalagi kan kita rutin ada *coaching* team ya,,jadi ya nanti kita ada saling ngasih *take and give* masukan *input*, *coaching* itu perlu soalnya	W/01/Kinerja-K/F2-09
P KA	Apakah ibu sudah sesuai menempatkan posisi mereka berdasarkan kemampuan kerjanya? Sudah...sudah sesuai. Pada saat mereka masuk kita harus melakukan *interview*, dan diawal *rekruitment* itu ada beberapa *form* yang harus diisi ya semacam penilaian, baik itu *performance*, juga sikap, itu sich..Jadi, bisa ketahuan dari situ	W/01/Kinerja-K/F2P-10
P KA	Menurut teori, ada empat faktor yang dapat menciptakan tantangan kerja yaitu kecepatan kerja, beban kerja, kompleksitas kerja, dan tanggungjawab kerja. Untuk sales marketing sendiri, memberikan tantangan kerja tersebut apakah sudah sesuai dengan pekerjaannya? Ya....sudah sesuai, itu ditunjukan sama *performance* mereka, *performance*-nya mereka itu kalau kita penilaian itu dua bulan berturut-turut dan itu yang akan menunjukan level mereka.	W/01/Kinerja-K/F2P-11
P KA	Apakah faktor-faktor tantangan kerja tersebut bisa mempengaruhi kinerja karyawan sales marketing? Sangat berpengaruh sekali	W/01/Kinerja-K/F2P-12
P KA	Apakah karyawan sales marketing sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik ? Saya rasa sudah ya sun ya,,,terbukti itu *performance* mereka dua bulan–tiga bulan berturut-turut selalu *achieve* , selama *performance*...	W/01/Kinerja-K/F2P-13
P	Apakah karyawan sales marketing pernah mengalami kesulitan/kendala dalam	W/01/Kinerja-K/F2P-14

KA	menyelesaikan pekerjaannya ? Pasti pernah lah..yang nama nya kerjaan, nah.. tapi gimana caranya kita memberikan solusi yang penting kayak tadi sun..Komunikasi, nah kalau ada komunikasi kita kan ada *input*-tan tuch buat mereka, ada masukan, atau ada saran. Jadi lagi-lagi kembali ke stres positif. Jadi, stres yang negatif tadi kita rubah menjadi ke stres yang positif. Tujuan nya apa? agar kinerja nya *tetep* bisa stabil	
P KA	Menurut ibu kesulitan kerja yang bagaimana yang sering dialami oleh sales marketing? Kalau *temen-temen* sales disini sich kesulitanya adalah pada saat mencari aplikasi, nah...seperti apa sich pada saat mereka jualan, bisa *kanvasing*, bisa pameran, gitu	W/01/Kinerja-K/F2P-15
P KA	Bagaimana ibu menghadapi permasalahan tersebut ? Kalau menghadapi permasalan tetep seperti yang tadi kita awal bilang ya,,komunikasi itu penting dari komunikasi nanti kita bisa *coaching* mereka. *Coaching* nya seperti apa, itu kita nanti bisa mencari jalan keluarnya bersama-sama, nah..agar tidak mengganggu pekerjaan mereka dan masalah itu ada solusinya	W/01/Kinerja-K/F2P-16
P KA	Menurut ibu, hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing agar bisa mempertahan kinerjanya? Yang paling utama, dia itu harus punya mimpi, punya impian, nah..selain impian itu tadi dia harus punya semangat yang tinggi, kemudian motivasi, dan yang paling penting nich..dia harus punya komitmen dari awal , agar apa ? agar tujuan yang mereka inginkan tadi bisa tercapai yaitu target. Target tercapai, insentif mereka yang dibawa pulang juga banyak bisa jadi menyenangkan keluarga ya ujung-ujung nya.	W/01/Kinerja-K/F2P-17
P KA	Menurut Ibu, bagaimana kinerja sales marketing saat ini, apakah sudah sesuai yang diharapkan oleh perusahaan ? Kalau menurut saya sudah sesuai sich, tapi memang harus perlu dikejar terus ya ditingkatkan jangan penah merasa puas apalagi ini kan dunia marketing. Jadi, nama nya target pasti setiap bulan itu lebih tinggi.	W/01/Peningkatan-K/F3P-18
P KA	Apakah stres positif berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan sales marketing? Sangat berpengaruh, seperti yang saya katakan tadi ya, jadi mereka itu harus bener-bener mampu mengelola stres nya masing-masing. Jadi, jangan *sampek* negatif tapi harus positif agar tetep bersemangat dan punya motivasi.	W/01/Peningkatan-K/F3P-19
P KA	Hasil positif dari stres positif yaitu kesejahteraan, komitmen, *engagement* (semangat), dan *performance* (kinerja). Hasil yang mana yang sangat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan sales marketing? Kalau menurut saya sich semuanya berhubungan sekali, karena kenapa? karena bekerja kalau enggak ada semangat juga *enggak* bagus, tanpa adanya komitmen juga tidak akan menghasilkan *performance* yang bagus. Nah apalagi itu	W/01/Peningkatan-K/F3P-20

	berhubungan dengan kesejahteraan ya tadi..nah itu juga pasti sangat berhubungan erat, jadi intinya seseorang itu harus punya semangat kerja yang tinggi, punya impian dan itu hasilnya pasti akan dirasakan oleh DRS tersebut atau marketing itu sendiri.	
P KA	Apakah peningkatan kinerja tersebut berpengaruh terhadap kehidupan kesejahteraan karyawan sales marketing ? Kalau saya lihat sejauh ini ya, dari *perfomance*-nya setiap bulan yg mereka dapatkan, itu insentif yang mereka bawa pulang, itu lumayan lho.Jadi, bahkan kalau menurut saya itu tingkat kesejahteraan mereka udah tinggi dan kalau saya lihat dari komunikasi ya dengan beberapa *sales* itu, mereka bahkan bisa meraih mimpi mereka. Misalnya, membelikan mungkin istri mereka mobil baru, kemudian ada yang sudah punya rumah, jadi kan tingkat kesejahteraan untuk keluarga juga bisa didapat.	W/01/Peningkatan-K/F3P-21
P KA	Apakah peningkatan kinerja tersebut berpengaruh terhadap komitmen sales terhadap perusahaan ? Sangat pasti itu..Alasannya adalah gini..bekerja dimanapun itu dibutuhkan komitmen karena kenapa? Karena Untuk mendapatkan *performance* yang baik itu diperlukan komitmen yang tinggi. Jadi, gini nich kalau misalnya kita *pengen performance* nya kita bagus, tapi kita *enggak* ada komitmen dari awal. Nah gimana kita bisa mencapai target/*performance* kalau kita *enggak* komitmen dari diri kita sendiri.	W/01/Peningkatan-K/F3P-22
P KA	Apakah peningkatan kinerja sales marketing tersebut berpengaruh terhadap semangat kerja pada perusahaan ? Iya dong...Kalau kinerja mereka itu selalu meningkat otomatis mereka akan lebih semangat kerja apalagi ditambah mendapatkan insentif yang banyak jadi secara otomatis semangat mereka lebih tinggi lagi.	W/01/Peningkatan-K/F3P-23
P KA	Mengingat banyaknya persaingan antar perusahaan saat ini, menurut Ibu, upaya apa yang harus dilakukan oleh sales marketing agar kinerjanya tetap meningkat setiap periode nya? Yang pastinya mereka harus punya komitmen, impian, cita-cita, semangat bekerja, dan tidak pernah putus asa atau pantang menyerah, kalau ada permasalahan segera dikomunikasikan dengan atasan atau dengan *direct supervisor* sehingga bisa menemukan jalan keluarnya. Jadi, tidak numpuk masalahnya mereka.	W/01/Peningkatan-K/F3P-24
P KA	Hal-hal apa yang sudah dilakukan oleh perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan sales marketing Infopromo Citisetia? Kalau sampai sejauh ini sich..kalau untuk di perusahaan kita sudah memberikan upaya yang terbaik ya...misalnya ada beberapa pelatihan, kemudian ada *reward*, kemudian ada fasilitas yang memadai dalam hal pekerjaan mereka, misalnya apa? misalnya kita berikan fasilitas telpon untuk menunjang kinerja mereka, kemudian *reward*, bisa *reward* kalau di kita sich biasanya kita berupa *voucher* atau *cash money*, jadi kan mereka kan lebih termotivasi ya..atau misalnya, untuk merubah yang stres negatif ke positif tadi kita suka *adain outing* atau *refreshing*, jadi mereka lebih *fresh* lagi sehingga balik bekerja lagi itu pikiran nya *fresh* lebih semangat.	W/01/Peningkatan-K/F3P-25

Informan : Dwiana Latifayanti (DL/02)
Jabatan : Supervisor Marketing
Tgl/Jam wawancara : 16-8-2016/17:33:05
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P DL	Menurut teori stres dapat dibedakan menjadi dua yaitu stres negatif dan stres positif. Bagaimana menurut pendapat ibu tentang stres positif ? stres positif itu adalah hal-hal yang berpikiran ya tentang berfikiran yang *positif thingking* saja. Ya, misalkan gini, kebanyakan kan untuk sales ya sales itu kan tingkat stres nya itu lebih tinggi daripada profesi-profesi yang laen itu, ya itu ya yang membuat stres itu ya target.	W/02/Stres-P/FIP-26
P DL	Lalu, Bagaimana menurut pendapat ibu tentang stres negatif? Stres yang *enggak* berhubungan dengan masalah pekerjaan ,mungkin dari masalah keluarga sendiri atau mungkin faktor-faktor lain pokoknya yang *enggak* berhubungan dengan lingkungan kerja	W/02/Stres-P/FIP-27
P DL	Faktor stres yang mana yang paling dominan dialami oleh karyawan sales marketing? faktor organisasi, faktor permasalahan pribadi, atau faktor lingkungan? Kebanyakan itu, stres untuk ini ya untuk sales itu..pribadi itu biasanya nomer satu, kadang-kadang faktor lingkungan itu pengaruh juga. Mungkin ya... kalau keluarga itu kecil sekali presentasinya kecil banget. Faktor lingkungan itu adalah faktor ini untuk.. apa ya misalkan untuk, kita kan bergerak di bidang kartu kredit nah..itu biasanya promo-promo nya itu kadang-kadang memang kita untuk cimb niaga itu kurang, untuk *merchandise-merchandise* nya, untuk *discount-discount* nya nah itu..salah satu contohnya.	W/02/Stres-P/F1P-28
P DL	Apakah stres negatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales marketing? Stres negatif itu juga ada pengaruhnya sich.. ya itu kan juga mempengaruhi nanti kita bisa *enggak* memenuhi target..	W/02/Stres-P/FIP-29
P DL	Menurut ibu bagaimana caranya mengelola stres negatif tersebut sehingga menjadi stres positif? Untuk menjadi positif, ya..kita ini harus punya impian. Jadi, kalau kita punya impian kita harus bisa memotivasi diri kita sendiri, seperti itu..kita juga memotivasi itu cara *refresing* dengan cara ngadain *outbond* gitu...sesama teman...	W/02/Stres-P/FIP-30
P DL	Apakah stres positif berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales marketing ? pengaruh sich..tapi kita itu ya...gini ya...seperti yang kita sampaikan tadi itu ya..kita itu harus itu tadi..ngadain sering-sering *refreshing*, soalnya target dari sales itu memang berat, masalahnya kita itu bergerak di bidang jasa dan	W/02/Stres-P/FIP-31

	berhubungan dengan manusia, seperti itu..jadi kita tetep optimis dan kita tidak boleh menyerah.	
P DL	Menurut ibu, apakah ada cara-cara tersendiri untuk menghindarkan permasalah karyawan sales marketing dari stres negatif sehingga bisa menjadi stres positif ? Syaratnya itu ..ya itu tadi..kita harus ada komitmen, sales itu kan harus ada komitmen klo kita memang ya..ditarget kita juga harus bisa mencapai target itu,	W/02/Stres-P/F1P-32
P DL	Bagaimana cara untuk mencapai target tersebut bu? ya itu tadi kita harus semangat dan kita harus memotivasi diri sendiri itu tadi, iya...harus tetep semangat gitu saja..	W/02/Stres-P/F1P-33
P DL	Bagaimana caranya mempertahankan stres positif sehingga bisa menghasilkan kinerja yang baik ? nah..kita harus, gini.. kita harus ada komunikasi dengan sesama sales. Jadi, bagaimana ya ..bagaimana untuk meningkatkan supaya kita bisa mencapai target, nah..keluh kesahnya mungkin ada kendalanya apa kalau kita lagi di lapangan, gitu itu kita juga harus *sharing* juga...	W/02/Stres-P/F1P-34
P DL	Biasanya *sharing* ke siapa saja ibu ? *sharing* nya dengan atasan bisa, dengan supervisor atau mungkin dengan level atasan supervisor ada level lagi ASM..	W/02/Stres-P/F1P-35
P DL	Menurut Ibu, Bagaimana kinerja karyawan sales marketing saat ini ? Kinerja marketing saat ini itu, kalau memang ada ini kaya ini *game-game*, marketing itu lebih ini kinerjanya lebih meningkat , seperti *game-game* itu ya kalau misalkan ada gini..misalkan dia sudah mencapai target berapa.. dikasih *game* bonus gitu, nah.. kita disini biasanya *game-game* nya itu berupa *voucher*. Itu setiap satu semester itu ada *voucher-voucher*. Saat ini udah mulai lumayan bagus dan itu dipengaruhi dengan perekonomian indonesia juga kan, disini ini kan memang lagi bagus-bagus nya..	W/02/Kinerja-K/F2P-36
P DL	Dilihat dari apa bu kinerja sales marketing yang bagus? Dilihat dari dia banyaknya mencapai target gitu...dan itu kan bisa kalau setelah mencapai target, hasilnya dari komisinya itu sangat besar-besar gitu dan bonus-bonus nya keluar semua, kan gitu	W/02/Kinerja-K/F2P-37
P DL	Apakah ibu sudah sesuai menempatkan posisi mereka berdasarkan kemampuan kerjanya? Sudah sich..saya rasa sudah..	W/02/Kinerja-K/F2P-38
P DL	Menurut teori, ada empat faktor yang dapat menciptakan tantangan kerja yaitu kecepatan kerja, beban kerja, kompleksitas kerja, dan tanggungjawab kerja. Untuk sales marketing sendiri, memberikan tantangan kerja tersebut apakah sudah sesuai dengan pekerjaannya? Ya sudah sich..sdh 90% itu sudah ini sich menunjukan *performance* yang bagus kan, dilihat dari itu nya kan sudah kelihatan..	W/02/Kinerja-K/F2P-39

P DL	Apakah faktor-faktor tantangan kerja tersebut bisa mempengaruhi kinerja karyawan sales marketing? Oh ya,,itu ya sangat berpengaruh sekali sich.	W/02/Kinerja-K/F2P-40
P DL	Apakah karyawan sales marketing sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik ? Ya..iya sudah melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik,nah itu terbukti dengan *performance* nya masing-masing sales..	W/02/Kinerja-K/F2P-41
P DL	Apakah karyawan sales marketing pernah mengalami kesulitan/kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya ? Pastinya ya pernah mbak, kadangkala kan ada kan marketing-marketing yang ini yang baru , yang *new* itu ..itu biasanya ada sich, kendalan-kendalanya pasti ada,itu wajar..bekerja seperti itu wajar	W/02/Kinerja-K/F2P-42
P DL	Menurut ibu kesulitan kerja yang bagaimana yang sering dialami oleh sales marketing? Kesulitan kerja itu ya mencari *incoming* aplikasi itu mbak.	W/02/Kinerja-K/F2P-43
P DL	Bagaimana ibu menghadapi permasalahan tersebut ? Ya kita memang gini... sesama sales itu harus saling berkomunikasi, jadi, kita harus sering-sering *sharing* dengan sesama *temen*. Jadi, ya nanti kendalanya apa dilapangan ? jadi bisa, kita bisa bertukar pikiran juga kan gitu	W/02/Kinerja-K/F2P-44
P DL	Menurut ibu, hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing agar bisa mempertahan kinerjanya? Ya itu tadi..kita kan harus punya impian, kita harus punya cita-cita, kita bekerja, kita bekerja kan memang harus punya impian..kita harus ini nanti,, ya ini kita kerjanya harus bener-bener *prospek* kan gitu, jadi, untuk ke depannya bisa mencapai apa yang kita inginkan.. target itu tadi..	W/02/Kinerja-K/F2P-45
P DL	Menurut Ibu, bagaimana kinerja sales marketing saat ini, apakah sudah sesuai yang diharapkan oleh perusahaan ? Sudah..sudah	W/02/Peningkatan-K/F3P-46
P DL	Apakah stres positif berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan sales marketing? Pengaruh sich..pasti ada ya mbak ya..tapi ya enggak begitu besar, mungkin berapa persen aja sich..tapi kebanyakan tiap-tiap marketing bisa me-*mantain* permasalahannya sendiri,	W/02/Peningkatan-K/F3P-47
P DL	Hasil positif dari stres positif yaitu kesejahteraan, komitmen, *engagement* (semangat), dan *performance* (kinerja). Hasil yang mana yang sangat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan sales marketing? Kalau menurut saya sich, yang sangat berpengaruh itu..ya semuanya..ya memang semuanya itu tadi..itu sangat ini ya.. kompleks memang itu kita harus komitmen itu tadi untuk mencapai apa yang kita inginkan.	W/02/Peningkatan-K/F3P-48

P DL	Apakah peningkatan kinerja tersebut berpengaruh terhadap kehidupan kesejahteraan karyawan sales marketing ? Ya pasti lah mbak, pasti..disini itu kesejahteraan untuk masing-masing sales itu sangat meningkat sekali karena sudah banyak sekali sales itu yang sudah mencapai target, jadi banyak bonus-bonus yang dikeluarkan itu buanyak juga..	W/01/Peningkatan-K/F3P-49
P DL	Apakah peningkatan kinerja tersebut berpengaruh terhadap komitmen sales terhadap perusahaan ? Sangat berpengaruh sekali, karena disini untuk ..untuk divisi kartu kredit itu ya..itu hasilnya itu kita itu nomer 2.. maksudnya itu keuntungan dari perbankan terutama di CIMB Niaga itu nomer dua untuk kartu kredit untuk divisi kartu kredit	W/02/Peningkatan-K/F3P-50
P DL	Apakah peningkatan kinerja sales marketing tersebut berpengaruh terhadap semangat kerja pada perusahaan ? Sangat berpengaruh sekali, iya sangat berpengaruh sekali itu. Ya, sekarang gini..sekarang kalau ini kan sudah dilihat dari insentifnya, nah..itu besar, insentif nya tinggi-tinggi ..	W/02/Peningkatan-K/F3P-51
P DL	Mengingat banyaknya persaingan antar perusahaan saat ini, menurut Ibu, upaya apa yang harus dilakukan oleh sales marketing agar kinerjanya tetap meningkat setiap periode nya? Ohh...gitu..dilihat dari perusahaan sendiri kan memang itu tadi , kita mengeluarkan ada kayak game, misalkan kalau dapat *incoming* berapa gitu ada *game-game* nya..Nah dari situ kita bisa merekrut marketing-marketing baru untuk *joint* ke Cimb Niaga, seperti itu..	W/02/Peningkatan-K/F3P-52
P DL	Hal-hal apa yang sudah dilakukan oleh perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan sales marketing Infopromo Citisetia? Oh..gitu ya...kita biasanya itu memberikan *reward*, pelatihan-pelatihan itu ke masing-masing sales, apalagi sekarang itu kalau *enggak* ada *reward* gitu susah sekali marketing-marketing itu.. Seperti mengajak *refreshing* itu memang penting supaya kan *enggak* jenuh kan.	W/02/Peningkatan-K/F3P-53

Informan : Dwi Ferdianto (DF/03)
Jabatan : Senior Sales Marketing
Tgl/Jam wawancara : 10-8-2016/19:59:05
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P DF	Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan? Pernah mbak..	W/03/Stres-P/FIP-54
P DF	Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan? Sangat banyak sekali , yang pertama pribadi mbk, stres pribadi. Contohnya : yang pertama beban pikiran mbk, ya... banyak pikiran.	W/03/Stres-P/FIP-55
P DF	Dari faktor tersebut, bagaimana saudara mengubah *mindset* menjadi hal-hal yang positif / stres positif? Ya Dibuat *refreshing*, buat jalan-jalan biar hilang mbak”	W/03/Stres-P/F1P-56
P DF	Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ? Sangat berpengaruh	W/03/Stres-P/FIP-57
P DF	Bagaimana saudara mengelola stres positif tersebut ? Dibuat pijet mbak refleksi, santai, nonkrong, kembali *fresh* lagi mbak.	W/03/Stres-P/FIP-58
P DF	Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ? Stres negatif kita hindari mbak dengan cara cara kita berpikir gimana caranya kita punya *mindset* yang positif, biar kedepannya bagus mbak untuk bekerja.	W/03/Stres-P/FIP-59
P DF	Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ? Yang pertama ya kita dengan pola makan yang sehat dulu mbak, kurangi beban pikiran ya jadi kita bisa berpikir dengan positif gitu saja mbak.	W/03/Stres-P/F1P-60
P DF	Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*? 10 tahun lebihan	W/03/Kinerja-K/F2P-61
1P DF	Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? Punya..sebelumya banyak sekali mbak.	W/03/Kinerja-K/F2P-62

P DF	Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? Sangat sesuai	W/03/Kinerja-K/F2P-63
P DF	Jabatannnya bapak apa sekarang di PT. Infopromo Citisetia? Level senior marketing eksekutif.	W/03/Kinerja-K/F2P-64
P DF	Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? Sangat puas sekali mbak.	W/03/Kinerja-K/F2P-65
P DF	Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? Sangat tertantang	W/03/Kinerja-K/F2P-66
P DF	Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya? Mencari *customer*	W/03/Kinerja-K/F2P-67
P DF	Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? Tidak ada mbak, karena uang, karena komisinya banyak mbak marketing mbak.	W/03/Kinerja-K/F2P-68
P DF	Apakah saudara sudah menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu/sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan? Insyaallah sudah. Sangat..melebihi *overloud*	W/03/Kinerja-K/F2P-69
P DF	Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ? Ya klalau menurut saya sudah maksimal mbak.	W/03/Kinerja-K/F2P-70
P DF	Dilihat dari segi apa pak untuk mengetahui kinerja yang baik? Dilihat dari *income* perolehan kita mencari *customer* per bulan mbk,	W/03/Kinerja-K/F2P-71
P DF	Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut? Dengan *mindset* positif mbk, pikiran positif ya akan terjadi target juga yang positif.	W/03/Kinerja-K/F3P-72
P DF	Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja saudara? Semuanya mbk, dari 1-4 berpengaruh sekali mbak. Ya, alasannya kalau kita target mbak jadi, semakin kita berpeluang untuk mencari customer/nasabah banyak, semakin banyak *customer* kita peroleh insentif kita juga akan semakin banyak sekali , karena kita kan target per individu. Jadi, Semakin ke depan kita maksimal kan untuk cari nasabah, komisi kita juga akan lebih banyak mbak, kalau dari segi marketing seperti itu mbak.	W/03/Peningkatan-K/F3P-73

P DF	Menurut saudara, apakah faktor stres positif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda? Sangat berpengaruh mbak	W/03/Peningkatan-K/F3P-74
P DF	Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara? Ya dengan cara impian mbak, impian. Jadi, kalau seandainya kalau kita ingin.. jadi tujuan kita harus punya impian, tujuan....Kita harus fokus, meskipun kita mengalami stres dampak negatif tetapi kita harus bisa menghindari dengan cara komitmen untuk cari *customer* setiap bulannya mbak	W/03/Peningkatan-K/F3P-75
P DF	Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ? Sangat bagus mbak	W/03/Peningkatan-K/F3P-76
P DF	Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan? Alhamdulilah sejahtera mbak, keluarga bahagia, *income* dari individu keluarga juga alhamdulilah lumayan banyak.	W/03/Peningkatan-K/F3P-77
P DF	Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja? Sangat berpengaruh, karena marketing itu kan dari ujung perusahaan yang kita jalankan ini mbak.	W/03/Peningkatan-K/F3P-78
P DF	Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan? Ooo...harus itu mbak, perlu. Misalnya, semangat yang pertama, motivasi buat kita per bulan dimana kita cari *income* yang banyak mbak, buat keluarga pastinya mbak dan perusahaan mbak.	W/03/Peningkatan-K/F3P-79
P DF	Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan? Dengan cara *scheme* nya mbak, tahu *shceme* mbak? Komisinya.....semakin komisi ditingkatkan marketing akan *seneng* mbak.	W/03/Peningkatan-K/F3P-80

Informan : Dendy Kustiawan (DK/04)
Jabatan : Senior Sales Marketing
Tgl/Jam wawancara : 10-8-2016/20:10:00
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P DK	Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan? Ya sering mbak..	W/04/Stres-P/FIP-81
P DK	Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan? Banyak, yang lebih utama sich kadang ke faktor pribadi. Misalnya kalau faktor pribadi itu mungkin kita mikirin anak itu juga pengaruh stres juga, terus mikirin kebutuhan anak juga stres juga ya, kadang istri juga kalau *nggak* bisa diatur juga stres juga itu sangat pengaruh di pekerjaan mbak.	W/04/Stres-P/FIP-82
P DK	Dari faktor tersebut, bagaimana saudara mengubah *mindset* menjadi hal-hal yang positif / stres positif? Ya... yang pertama supaya kita positif itu kita harus bagaimana caranya kita harus tetep inget sama target, kita membedakan antara kepentingan pribadi sama kepentingan pekerjaan, ya kita harus profesional mbk seperti itu	W/04/Stres-P/F1P-83
P DK	Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ? Ya sangat berpengaruh mbak, ya soalnya itu tadi ...ya kalau misalkan kita positif itu sangat pengruh ke kinerja, karena apa? klo kita pikirannya positif kita kerja juga semangat mbak..diawali semua dengan doa.	W/04/Stres-P/FIP-84
P DK	Bagaimana saudara mengelola stres positif tersebut ? Ya pertama itu ya, kita harus ini mbak apa namanya ingat sama target, kalau kita ingat sama target juga kita harus berpikirnya positif supaya kita tidak pengaruh di pekerjaan kita, gitu.	W/04/Stres-P/FIP-85
P DK	Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ? Mengubahnya ya... kita harus kembli lagi ke komitmen, ya kalau komitmen itu, kita bisa *enggak* bisa bagaimana caranya kita harus tanggungjawab sama kerjaan kita yang akhirnya yang dulunya negatif akhirnya menjadi positif, seperti itu.	W/04/Stres-P/FIP-86
P DK	Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ? Ya yang pertama kita harus sering-sering *refreshing* mbak, *refreshing* itu perlu...Ya kalau sama temen-temen kantor, sama *team* itu ya kadang kita	W/04/Stres-P/F1P-87

	refreshing-nya. Itu kemana ke apa tempat wisata gitu , kemana ya kadang kita juga itu namanya nongkrong gitu, kadang sekali-kali karaoke juga boleh...	
P DK	Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*? Kurang lebih 8 tahun	W/04/Kinerja-K/F2P-88
P DK	Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? Pernah-pernah.	W/04/Kinerja-K/F2P-89
P DK	Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? Ya, alhamdulilah sudah sesuai mbak	W/04/Kinerja-K/F2P-90
P DK	Jabatannnya bapak apa sekarang di PT. Infopromo Citisetia? Level senior marketing eksekutif.	W/04/Kinerja-K/F2P-91
P DK	Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? Alhamdulilah sudah puas mbak	W/04/Kinerja-K/F2P-92
P DK	Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? Ya, tertantang	W/04/Kinerja-K/F2P-93
P DK	Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya? Ya tertantang nya itu dengan target, target semakin tingi kan kita semakin tertantang, kalau kita sudah menenuhi target kan otomatis kita ada kepuasan mbak gitu ya.	W/04/Kinerja-K/F2P-94
P DK	Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? Ya *enggak* juga sich mbak, karena kalau kita kerjanya kita mksimal, kita targetnya tercapai, komisinya juga banyak soalnya mbak	W/04/Kinerja-K/F2P-95
P DK	Apakah saudara sudah menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu/sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan? Oh ya... tepat waktu saya	W/04/Kinerja-K/F2P-96
P DK	Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ? Ya alhamdulilah saya kinerja saat ini ya...penuh dengan semangat pokok nya..	W/04/Kinerja-K/F2P-97
P	Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut?	W/04/Kinerja-K/F2P-98

DK	Ya itu tadi harus semangat kita tetep inget target kita, komitmen, kita inget kebutuhan, ya..kita inget semuanya pokoknya seperti itu..	
P DK	Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja saudara? Ya itu.. semuanya mbk, semuanya sangat berpengaruh.	W/04/Peningkatan-K/F3P-99
P DK	Menurut saudara, apakah faktor stres positif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda? Ya Sangat pengaruh itu...	W/04/Peningkatan-K/F3P-100
P DK	Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara? Ya itu tadi, kita ya kmbli lagi mbk untuk meningkatkan target ya kita yg pertama inget dengan ini apa namanya kebutuhan kita lagi , iya kan ..soalnya kebutuhan sudah banyak ya kita gimana caranya harus kejar target sebanyak-banyaknya supaya bisa komisinya bisa mencukupi kebutuhan kita gitu...	W/04/Peningkatan-K/F3P-101
P DK	Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ? Ya alhamdulilah sudah. Ya, banyak sich fasilitas juga, banyak....banyak sekali fasilitas nya salah satunya adalah dengan memberi apa namanya bonus-bonus yang besar mbak seperti itu	W/04/Peningkatan-K/F3P-102
P DK	Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan? Amin amin...sudah...sudah sejahtera	W/04/Peningkatan-K/F3P-103
P DK	Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja? Iya iya..sangat sekali itu..	W/04/Peningkatan-K/F3P-104
P DK	Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan? Iya iya...harus..sangat berhubungan sekali itu mbak.Ya, kembali lagi mbak seperti yang tadi saya sampaikan kita harus tetep inget target, lagi itu kita inget lagi sama tanggung jawab, kita kan ada level masing-masing, kalau saya kan senior juga kan harus sesuai dengan target tanggung jawabnya saya jangan sampai dibawah itu nanti hasilnya. Makanya harus semangat ya..	W/04/Peningkatan-K/F3P-105
P DK	Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan? Yang pertama itu mbak, apa nama nya perubahan komisi. Kalau komisinya	W/04/Peningkatan-K/F3P-106

	harus diganti lebih besar lagi, kalau komisinya semakin lebih besar otomatis secara tidak langsung karyawan juga akan semangat nya itu lebih besar, gitu...karena Kembli lagi ke kebutuhan kita tadi ya mbak.	

Informan : Indah Sudarwati (IS/05)
Jabatan : Senior Sales Marketing
Tgl/Jam wawancara : 10-8-2016/20:20:02
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P IS	Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan? Iya pernah	W/05/Stres-P/FIP-107
P IS	Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan? Faktor pribadi ya, misalnya mungkin ada masalah keluarga/masalah ya intern dalam keluarga juga bisa	W/05/Stres-P/FIP-108
P IS	Dari faktor tersebut, bagaimana saudara mengubah *mindset* menjadi hal-hal yang positif / stres positif? Yang pertama diselesakan dulu masalahnya setelah itu setelah klo sdh ketemu jalan keluarnya ya bisa dikelola stres nya jadi, gini saja dicari solusinya dulu biar stres nya hilang, masalahnya hilang.	W/05/Stres-P/F1P-109
P IS	Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ? Iya ...sangat pengaruh.	W/05/Stres-P/FIP-110
P IS	Bagaimana saudara mengelola stres positif tersebut ? Stres positif kalau mau mengelolanya itu ya satu ya kita harus punya motivasi yang tinggi, harus punya tujuan , harus punya *goal* yang jelas, mau kemana kita ya, kerja ini mau dibawa kemana, harus ada cita-cita yang gimana. Kalau misalnya di jalan ada hambatan atau ada permasalahan ya kita nanti cari solusinya supaya bisa memotivasi diri juga.	W/05/Stres-P/FIP-111
P IS	Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ? Kalau stres negatif itu, misalkan kalau saya sich gangguan dari luar, faktor lingkungan, misalkan persaingan antar sales itu ya perolehan aplikasi atau apa kalau buat saya pribadi, itu jadi pemacu supaya kita jadi lebih baik gimana caranya kita dapat mengimbangi atau paling *enggak* setara dengan perolehan mereka	W/05/Stres-P/FIP-112
P IS	Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ? Ya.. yang pertama harus punya tujuan yang jelas, harus punya motivasi yang tinggi *nggak* pantang menyerah.	W/05/Stres-P/F1P-113

P IS	Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*? Dari tahun 2007	W/05/Kinerja-K/F2P-114
P IS	Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? Sudah..	W/05/Kinerja-K/F2P-115
P IS	Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? Insyallah sesuai	W/05/Kinerja-K/F2P-116
P IS	Jabatannnya ibu apa sekarang di PT. Infopromo Citisetia? Staff marketing eksekutif.	W/05/Kinerja-K/F2P-117
P IS	Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? Sudah puas..	W/05/Kinerja-K/F2P-118
P IS	Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? Sangat	W/05/Kinerja-K/F2P-119
P IS	Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya? Mencari *incoming* yang terbanyak	W/05/Kinerja-K/F2P-120
P IS	Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? Tidak	W/05/Kinerja-K/F2P-121
P IS	Apakah saudara sudah menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu/sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan? Insyallah sudah	W/05/Kinerja-K/F2P-122
P IS	Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ? Rata-rata ya...diatas rata-rata saya masih ada..saya masih rata-rata	W/05/Kinerja-K/F2P-123
P IS	Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut? Harus punya cita-cita, motivasi yang tinggi, impian yang besar supaya tetep semangat kerja	W/05/Kinerja-K/F2P-124
P	Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja saudara?	W/05/Peningkatan-K/F3P-125

IS	Kesejahteraan....kalau kita semangat kerjanya mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan apa yang diinginkan insyaalah kesejahteraannya terjamin.	
P IS	Menurut saudara, apakah faktor stres positif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda? Ya sangat berpengaruh	W/05/Peningkatan-K/F3P-126
P IS	Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara? Tetep ya komitmen, konsisten dengan apa yang ditargetkan, kerja keras memenuhi target, tepat waktu harus itu.	W/05/Peningkatan-K/F3P-127
P IS	Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ? Sudah, kita ada *reward*, ada fasilitas untuk *execution*, ada ya...selayaknyalah saya rasa sudah baik	W/05/Peningkatan-K/F3P-128
P IS	Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan? Alhamdulilah sudah, paling *enggak* secara kebutuhan primer kita tercukupi, punya tabungan buat anak-anak sekolah, punya tabungan untuk masa tua, itu rasanya sudah cukup ya	W/05/Peningkatan-K/F3P-129
P IS	Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja? Sangat...dengan loyalitas yang tinggi, punya komitmen terhadap pekerjaan, pasti akan berpengaruh terhadap kinerja. Kalau *enggak* ada komitmen *enggak* ada loyalitas ya rasanya nol, *enggak* mungkin..*enggak* mungkin, kalau misalkan bisa kinerja nya bisa meningkat itu cuma kebetulan saja..	W/05/Peningkatan-K/F3P-130
P IS	Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan? Ya sangat berpengaruh sekali... Ya karena kita sadah punya tujuan, kita punya cita-cita, kita punya impian. Nah..dengan punya impian dan cita-cita itu pasti ada semangat untuk mewujudkan itu pasti ada.	W/05/Peningkatan-K/F3P-131
P IS	Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan? Banyak...misalkan, kalau tingkat kesehatan ya, insentif atau bonus di tambahkan nah.. itu sangat berpengaruh.	W/05/Peningkatan-K/F3P-132

Informan : Padma Widyamaharti (PW/06)
Jabatan : Senior Sales Marketing
Tgl/Jam wawancara : 10-8-2016/20:20:02
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P PW	Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan? Oh pasti itu..pasti..	W/06/Stres-P/FIP-133
P PW	Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan? Kalau biasanya sich dari lingkungan juga bisa, dan faktor dari eksternal ya, kalau pribadi itu harus di gape	W/06/Stres-P/FIP-134
P PW	Dari faktor tersebut, bagaimana saudara mengubah *mindset* menjadi hal-hal yang positif / stres positif? Satu, aku harus bergaul dengan orang-orang yang selalu berpikiran positif, dan selalu *upgrade* ilmu, dan baca buku kan nanti kita ada inspirasi-inspirasi yang kita *enggak* pernah tahu terus yang paling penting yang perlu itu adalah *goal* , jadi setiap tahun kita pasti punya *goal*, *goal* kita seperti apa.	W/06/Stres-P/F1P-135
P PW	Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ? Pasti..	W/06/Stres-P/FIP-136
P PW	Bagaimana saudara mengelola stres positif tersebut ? Itu gampang..pertama kita harus tenangkan pikiran, kita langsung sosok hadirkan kembli *goal* kita apa, kita akan ingatkan kembali dengan cara ya pasti kita ada pasang *goal-goal* nya apa-apa. Kita harus *flasback* munculkan kembali *goal*-nya tadi itu apa. Dan yang terpenting juga harus bergaul dengan orang-orang yg punya pikiran positif.	W/06/Stres-P/FIP-137
P PW	Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ? Ya kegiatan yang harus yang poduktif. Jadi, setiap waktu harus ada manajemen waktu yang baik, di *breakdown* waktunya hari ini kita mengerjakan apa, hari ini mengerjakan apa. Jadi, artinya stres negatif itu akan hilang dengan sendirinya.	W/06/Stres-P/FIP-138
P PW	Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ? Disiplin, terutama disiplin tentang waktu, yang kedua *attitude*, yang ketiga memang kita harus mengerjakan satu hal yang berkualitas. Artinya, kita bisa	W/06/Stres-P/F1P-139

	enggak boleh membuang waktu. Jadi, kalau kualitas waktu itu harus dijaga.	
P PW	Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*? Sejak tahun 2005..berarti kalau untuk tahun 2016 ini saya sudah 11 tahun..	W/06/Kinerja-K/F2P-140
P PW	Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? Ada...	W/06/Kinerja-K/F2P-141
P PW	Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? Belum..karena saya masih punya goal.. *Goal* saya untuk tahun ini..jangka pendek saya ada satu tujuan saya ingin memberikan hadiah sama ibu dan anak saya, saya pengen punya satu armada baru khusus beliau, saya kepengen punya *Grand All New* yang baru. Jangka panjang saya pengen punya kerajaan bisnis yang mana nanti uang yang akan bekerja untuk saya, bukan saya bekerja mencari uang.	W/06/Kinerja-K/F2P-142
P PW	Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? Belum. Bagi saya mengeluti dunia marketing ini saya memposisikan bukan saya sebagai karyawan bukan. Saya berbisnis disini. Jadi, apa yang sudah saya keluarkan modal yang sudah saya keluarkan harus berlipat-lipat baliknya ke saya.	W/06/Kinerja-K/F2P-143
P PW	Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? Oh...pasti..	W/06/Kinerja-K/F2P-144
P PW	Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya? Kan saya *new comer* disini jadi artinya kan suatu pekerjaan yang tertantang bagiku ini apa ya.. Karena disini kan kartunya untuk platinumnya kan *enggak* bisa dipake untuk *lounge*, jadi kebanyakan orang-orang kan minta *lounge* nya gratis, dari situlah harus menjelaskan untuk bisa meluluhkan mereka harus pake mau dengan potong *point reward* itu.	W/06/Kinerja-K/F2P-145
P PW	Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? Oh...pasti..	W/06/Kinerja-K/F2P-146
P PW	Bagaimana saudara menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu/sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan? ya tidak pandang waktu kalau saya, bisa malem bisa malem, bisa hari minggu hari minggu. Wis.. pokok nya hajar terus.	W/06/Kinerja-K/F2P-147
P	Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ?	W/06/Kinerja-K/F2P-148

PW	Untuk saat ini ..aku sich belum tidak ada rasa puas, belum puas karena masih belum bisa mencapai untuk satu titik lagi.	
P PW	Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut? Satu kita bangun pagi lebih awal, semangat, ucapkan syukur, selalu evaluasi apa yang sudah kita kerjakan apakah sudah sesuai dengan apa yang kita mau atau bagaimana. Terus yang paling penting komunikasi secara langsung dengan *leader*.	W/06/Kinerja-K/F2P-149
P PW	Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja saudara? kalau saya sich semangat dan komitmen, karena ini simbiosis. Awal kita melakukan sesuatu kita harus dengan semangat positif dan kita harus komitmen di awalnya seperti apa. misalkan contoh hari ini aku bisa dapat 10 klien, hari ini aku bisa mencapai 5 klien dan itu harus dilakukan secara kontinyu, kalau sudah bisa dilakukan secara kontinyu maka itu akan bisa menjadikan suatu *habbit* kebiasan. Maka, itu akan gampang nanti kedepannya	W/06/Peningkatan-K/F3P-150
P PW	Menurut saudara, apakah faktor stres positif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda? *Yes*	W/06/Peningkatan-K/F3P-151
P PW	Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara? Ya kita harus melakukannya secara mengulang. Kita akan mengulang apa yang kita lakukan bulan lalu dan kita harus evalusi dari segi apa yang kita kurang.	W/06/Peningkatan-K/F3P-152
P PW	Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ? Belum..ya kan masih semua kan transisi ya..kan *nggak* bisa langsung sesuai dengan apa yang kita mau	W/06/Peningkatan-K/F3P-153
P PW	Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan? Kalau dikatakan sejahtera, saya bersyukur untuk dengan kondisi saya seperti sekarang ini. Karena awalnya juga saya berangkat dari nol, kalau puas masih belum puas karena masih ada yang belum tercapai	W/06/Peningkatan-K/F3P-154
P PW	Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja? Ya ada. Kita tetep tergantung dari *mindset*. Kalau *mindset* seseorang itu sebagai *employer* atau karyawan ya maka akan gitu saja, tapi klo *mindset* kita bisnis maka kita selalu punya komitmen *enggak* peduli siang *enggak* peduli malam, hujan panas pkoknya hajar terus.	W/06/Peningkatan-K/F3P-155

P PW	Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan? Oh ya selalu... Pertama bangun pagi, berucap syukur atas semua kenikmatan yang sudah diberikan, yang ketiga yaitu tadi *goal*, tahun depan harus bisa, tahun depan harus bisa.	W/06/Peningkatan-K/F3P-156
P PW	Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan? Memberi suatu rangsangan, misalkan ada *rewad-reward*, terus ada kontes-kontes. Dengan diadakan kontes dan *rewad* itu kita kan merasa terpacu. Pastikan kita ada keinginan misalkan jalan-jalan gratis atau dapat uang. Kalau ada sesuatu yang gratis dengan cara yang kita bisa capai dari biasanya kenapa tidak.	W/06/Peningkatan-K/F3P-157

Informan : Bambang Soetedjo (BS/07)
Jabatan : Senior Sales Marketing
Tgl/Jam wawancara : 16-8-2016/13:20:00
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P	Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan?	W/07/Stres-P/FIP-158
BS	Sering mbak	
P	Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan?	W/07/Stres-P/FIP-159
BS	Bisa pribadi, bisa lingkungan, bisa untuk waktu di dalam pekerjaan juga bisa.	
P	Faktor lingkungan seperti apa ya pak ?	W/07/Stres-P/FIP-160
BS	Kalau lingkungan biasanya itu faktor itu ya.. persaingan antara *sales* dengan *leader-leader* itu.	
P	Dari faktor tersebut, bagaimana saudara mengubah *mindset* menjadi hal-hal yang positif / stres positif?	W/07/Stres-P/FIP-161
BS	Bisa buat *refreshing*, jalan-jalan, nonton, atau nongkrong, kumpul dengan *temen*..jalan-jalan gitu saja	
P	Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ?	W/07/Stres-P/FIP-162
BS	Ya jelas mbak, kalau kita berfikir positif kan kita kerjanya enak..kalau berpikir negatif kan nanti tidak *nyampek* untuk target gitu..	
P	Bagaimana saudara mengelola stres positif tersebut ?	W/07/Stres-P/FIP-163
BS	Ya tetep semangat dalam bekerja, pokok nya ya kita *tetep* memotivasi diri sendiri.	
P	Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ?	W/07/Stres-P/FIP-164
BS	Ya..seperti yang tadi mbak, ya buat kita *enjoy* dalam bekerja terus kita juga ya jangan lupa lah kita kan punya target sendiri-sendiri gitu	
P	Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ?	W/07/Stres-P/F1P-165
BS	Kita harus berkomitmen, tetap fokus, untuk kita mencapai suatu target.	
P	Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*?	W/07/Kinerja-K/F2P-166
	10 tahun mbak..	

BS		
P BS	Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? Sudah mbak..sudah lama mbak di *credit card*	W/07/Kinerja-K/F2P-167
P BS	Jabatannya/posisinya saudara untuk saat ini apa ? Senior marketing eksekutif	W/07/Kinerja-K/F2P-168
P BS	Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? Ohh..sesuai ..sesuai mbak.. sesuai sekali	W/07/Kinerja-K/F2P-169
P BS	Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? Puas sekali mbak..disini gajinya *gede-gede.*	W/07/Kinerja-K/F2P-170
P BS	Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? Kalau di marketing kan kita kan harus dituntut untuk menghasilkan sebanyak-banyaknya gitu mbak..	W/07/Kinerja-K/F2P-171
P BS	Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya? Ya kita menjualkan produk yang kita jual setiap harinya itu mbak.	W/07/Kinerja-K/F2P-172
P BS	Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? *Endak* mbak..karena kita kan sesuai dengan target mbak gitu..	W/07/Kinerja-K/F2P-173
P BS	Apakah saudara sudah menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu/sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan? Sudah mbak..	W/07/Kinerja-K/F2P-174
P BS	Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ? Kalau saya sich baik-baik saja mbak, jadi *nggak* ada kendala untuk... untuk sampai hari ini *enggak* ada kendala sich. Mudah-mudahan untuk kedepannya juga *enggak* ada kendala sama sekali.	W/07/Kinerja-K/F2P-175
P BS	Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut? Ya kita harus kerja tepat waktu, trus kita juga harus me-*maintain* kita punya *customer*, kita harus punya mimpi.	W/07/Kinerja-K/F2P-176
P	Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja saudara?	W/07/Peningkatan-K/F3P-177

BS	Semangat itu mbak..kita harus *fight* terus setiap hari,trus kita kan juga di sinikan target setiap hari, setiap bulannya harus kita yang dibawa pulang harus berapa kan kita harus punya target untuk setiap bulannya.	
P BS	Menurut saudara, apakah faktor stres positif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda? Tidak mbak..*enggak* ada mbak.. Kalau kita bisa mengelola kan tidak ada pengaruh..	W/07/Peningkatan-K/F3P-178
P BS	Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara? Ya itu mbak..komitmen dari awal kita targetnya berapa kita *setting* kita untuk setiap bulannya target katakanlah 10 kita harus nyampek target itu mbak.	W/07/Peningkatan-K/F3P-179
P BS	Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ? Sudah mbak..sudah mbak.. Ya untuk ..ada *reward* juga..terus ada untuk ..ya.. kalau apa seperti ..untuk insentif kan juga lumayan *gede* mbak di perusahaan ini gitu lho daripada yang lain..	W/07/Peningkatan-K/F3P-180
P BS	Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan? Kalau dari segi ekonomi...sudah lumayan cukup mbak..	W/07/Peningkatan-K/F3P-181
P BS	Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja? Ya kita kan harus loyalitas, kan baru untuk mencapai target..kita harus ada loyalitas untuk kita kerjakan setiap harinya kalau tidak loyalitas kita *nggak* mungkin target setiap hari	W/07/Peningkatan-K/F3P-182
P BS	Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan? Jelas mbak. Kalau *enggak* ada semangat kan *enggak* mungkin kita *enggak* kerja mbak..Jadi..kan kita enggak mungkin *nyampek* target yang kita capai target setiap bulannya.	W/07/Peningkatan-K/F3P-183
P BS	Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan? Ya mungkin dari segi insentifnya mbak..mungkin ditambah lagi ...mungkin dari insentif kan kita lebih terangsang lagi untuk mencapai target itu mbak.	W/07/Peningkatan-K/F3P-184

Informan : Herry Poerwono (HP/08)
Jabatan : Senior Sales Marketing
Tgl/Jam wawancara : 16-8-2016/17:05:02
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P HP	Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan? Sering mbak	W/08/Stres-P/FIP-185
P HP	Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan? Biasanya sich faktor pribadi ya, bisa faktor lingkungan, juga bisa faktor keuangan bisa, keluarga juga bisa mbak. Kalau lingkungan biasanya persaingan mbak..persaingan dengan sales bank lain, dan *competitor* marketing lain gitu..	W/08/Stres-P/FIP-186
P HP	Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ? Ya pengaruh mbak	W/08/Stres-P/FIP-187
P HP	Bagaimana saudara mengelola stres positif tersebut ? Bisa buat *refreshing*, jalan-jalan, nonton, atau nongkrong, kumpul dengan *temen*..jalan-jalan gitu saja.	W/08/Stres-P/FIP-188
P HP	Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ? Ya kita berpikir positif saja mbak, buat *refresing* gitu ya..nonton atau kesibukan gitu.	W/08/Stres-P/FIP-189
P HP	Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ? Tetep fokus mbak pada target, ya..menggapai impian.	W/08/Stres-P/F1P-190
P HP	Impiannya seperti apa ya pak? Impian nya beli rmh, beli mobil, jalan-jalan keluar negeri, *pengen* punya usaha.	W/08/Stres-P/F1P-191
P HP	Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*? 7 tahun	W/08/Kinerja-K/F2P-192
P HP	Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? Sudah mbak	W/08/Kinerja-K/F2P-193

P HP	Jabatannya/posisinya saudara untuk saat ini apa ? Senior marketing eksekutif.	W/08/Kinerja-K/F2P-194
P HP	Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? Alhamdulilah puas..	W/08/Kinerja-K/F2P-195
P HP	Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? Alhamdulilah cukup mbak..lebih... Ngasih orang tua, buat nabung, ya buat jalan-jalan, membahagiakan orang tua pasti ya.	W/08/Kinerja-K/F2P-196
P HP	Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? Oh..ya pasti mbak.. tertantang karena mencari *customer kan*, kita harus target kan..merasa tertantang kan..	W/08/Kinerja-K/F2P-197
P HP	Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya? Mengejar target mbak, mencari aplikasi.	W/08/Kinerja-K/F2P-198
P HP	Apakah ada kesulitan dalam mencari aplikasi nya ? “Ya..susah-susah gampang	W/08/Kinerja-K/F2P-199
P HP	Bagaimana cara meng-*handle* nya/mengatasinya? Kita melakukan pendekatan dengan produk *knowledge* nya..	W/08/Kinerja-K/F2P-200
P HP	Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? “*Enggak*..karena memang ini kan *job desk* kita kan. Kan harus dijalani sesuai dengan posisi kita, oleh status kita sebagai marketing kan.	W/08/Kinerja-K/F2P-201
P HP	Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ? Saya harus meningkatkan mbak, saya belum cukup untuk saat ini, saya harus banyak belajar lagi	W/08/Kinerja-K/F2P-202
P HP	Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut? Kita harus *tetep* ketemu banyak orang, ya *tetep* belajar lagi, ikut-ikut *training*, baca buku.	W/08/Kinerja-K/F2P-203
P	Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja saudara?	W/08/Peningkatan-K/F3P-204

HP	Pada waktu semangat terus komitmen, alasannya semangat buat berpikir positif, jangan lupa berdoa.	
P HP	Menurut saudara, apakah faktor stres negatif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda? Ya mbak..Pengaruh nya sich biasanya jenuh gitu, stres gitu menghadapi kerjaan y, kadang juga kayak apa itu bosen gitu juga ada, BT gitu	W/08/Peningkatan-K/F3P-205
P HP	Bagaimana mengelolanya menjadi hal-hal yang positif ? Ya harus *rilexs* sejenak mungkin ya, santai, *refreshing*, nonton, atau mungkin jalan-jalan, istirahat di rumah sejenak gitu.	W/08/Peningkatan-K/F3P-206
P HP	Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara? Harus semaksimal mungkin, melakukan yang terbaik ya, setiap hari harus target aplikasi per hari. Misalnya : kita harus kunjungan ke pusat perusahaan minimal 2-3 tempat. Dan hasil aplikasi yang kita peroleh minimal harus 10. Ya..itu target harian.	W/08/Peningkatan-K/F3P-207
P HP	Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ? Sudah mbak. Dari *leader*, atau pimpinan, fasilitas telpon, fasilitas kantor sudah terpenuhi semua	W/08/Peningkatan-K/F3P-208
P HP	Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan? Alhamdulilah di syukuri saja mbak, kalau merasa kurang sich kurang terus sich mbak.. di syukuri saja mbak..	W/08/Peningkatan-K/F3P-209
P HP	Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja? Ya..Komitmen itu pengaruh ke hasil akhir dari kerja kita, kan itu namanya hasil bonus kan ya, komisi.	W/08/Peningkatan-K/F3P-210
P HP	Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan? Semangat kerja itu pasti kan..dasar..kita melangkah kan harus punya semangat, dan juga diiringi dengan doa ya.	W/08/Peningkatan-K/F3P-211
P HP	Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan? Perusahaan mungkin menyediakan pameran *conformable* gitu. Insentifnya mungkin dinaikkan, ditambahkan, sering mengadakan *game-game* dari kantor, *reward-reward*.	W/08/Peningkatan-K/F3P-212

P HP	Mungkin ada saran untuk perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja sales marketing karyawan PT. Infopromo Citisetia ? Mungkin ke depannya baik saja ya untuk sistem dan *policy* nya. *Policy* itu aturan ketetapan oleh Bank yang diberlakukan. Kan setiap bank ada *policy* nya sendiri-sendiri mungkin *policy* nya lebih baik saja.	W/08/Peningkatan-K/F3P-213

Informan : Tri Wulandari (TW/09)
Jabatan : Senior Sales Marketing
Tgl/Jam wawancara : 16-8-2016/18:40:00
Tempat wawancara : Ruko TPI Blok A-18, Jl. Raya Wiyung Sby
Isi wawancara :

Inisial	Uraian	Coding
P TW	Berdasarkan teori, stres mempunyai dua tingkatan: *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Apakah saudara pernah mengalami stres di dalam pekerjaan? Ya pasti pernah mbak	W/09/Stres-P/FIP-214
P TW	Faktor apakah yang bisa menimbulkan saudara stres ? apakah faktor organisasi, faktor pribadi, atau faktor lingkungan? Ya semua itu pasti berpengaruh ya..kadang-kadang kita itu ada faktor pribadi sehingga membawa pengaruh ke kerjaan, misalnya kalau secara pribadi kan harusya memang *endak* bisa dicampur adukkan dengan pekerjaan, tapi kalau masalah kerjaan itu sendiri stres nya itu biasanya paling ya kurang target, mungkin kita ada *competitor* sama sales-sales lain, selain dari bank	W/09/Stres/FIP-P-215
P TW	Dari faktor tersebut, bagaimana saudara mengubah *mindset* menjadi hal-hal yang positif / stres positif? Ya.. tetep ini mbak...terus berkarya...	W/09/Stres-P/FIP-216
P TW	Selain berkarya mungkin ada hal lain yang ibu dilakukukan? Paling ya *refreshing*, jalan-jalan..	W/09/Stres-P/FIP-217
P TW	Apakah stres positif saudara berpengaruh terhadap hasil kinerja saudara ? Ya sangat berpengaruh, kalau misal kita terlalu capek pikiran untuk bekerja kan buat *refreshing* akhirnya *seger* pikirannya.	W/09/Stres-P/FIP-218
P TW	Bagaimana saudara mengelola stres positif tersebut ? Ya tetep semangat dalam bekerja mbak.	W/09/Stres-P/FIP-219
P TW	Menurut saudara, bagaimana caranya mengubah stres yang negatif tersebut menjadi stres yang positif agar tidak mengganggu pekerjaan saudara ? Ya...tetep kita fokus ya mbak pada pekerjaan kita supaya mencapai target gitu aja	W/09/Stres-P/FIP-220
P HP	Menurut saudara, selama menjalankan pekerjaannya hal-hal apa yang harus dilakukan oleh karyawan sales marketing tetap menjaga stres positif nya ? Komitmen, ya itu mbak disiplin waktu, terus ...pokok nya yakin *aja* kalau kita bisa mencapai target itu.	W/09/Stres-P/F1P-221

P TW	Sudah berapa lama saudara bekerja di bidang sales marketing *credit card*? Oh ya sudah lama sekali dari 2002..	W/09/Kinerja-K/F2P-222
P TW	Apakah saudara sudah punya pengalaman bekerja di sales *credit card* sebelumnya ? Oh..dasarnya *emang* dari *basic* nya ini mbk ..sales kartu kredit memang..	W/09/Kinerja-K/F2P-223
P TW	Apakah posisi/jabatan saudara saat ini sudah sesuai dengan yang anda harapkan atau sudah sesuai yang diberikan oleh perusahaan ? Kalau saya sich *enggak* terlalu mementingkan posisi ya mbak...yang penting cari *duit* saja..	W/09/Kinerja-K/F2P-224
P TW	Apakah saudara sudah merasa puas dengan insentif yang anda terima saat ini ? Ya..selalu puas mbak..kalau *enggak* ya saya *enggak* betah disini mbak sampai bertahun-tahun..	W/09/Kinerja-K/F2P-225
P TW	Apakah saudara merasa tertantang dengan pekerjaan anda saat ini ? Banget..	W/09/Kinerja-K/F2P-226
P TW	Tugas Pekerjaan yang mana yang membuat saudara menjadi tertantang melakukannya? Ya karena kan setiap bulan kita harus bisa mencapai target itu, nah..gimana cara kita supaya bisa mencapai target itu yang menjadi tantangannya karena kan posisi sekarang juga *competitor* banyak ya mbak ya, dari sales bank-bank lain juga secara banknya dan sales juga banyak ya itu tantangannya disitu..	W/09/Kinerja-K/F2P-227
P TW	Apakah saudara merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini ? "*Enggak*..selama kita melakukan hal itu dengan positif dan yakin itu tidak ada beban mbak.	W/09/Kinerja-K/F2P-228
P TW	Apakah saudara sudah menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu/sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan ? Alhamdulilah selalu target mbak..	W/09/Kinerja-K/F2P-229
P TW	Menurut pendapat saudara, bagaimana kinerja saudara saat ini ? Saya merasa puas sich dengan kinerja saya karena dari hasilnya itu saya bisa memenuhi kebutuhan hidup mbak.	W/09/Kinerja-K/F2P-230
P HP	Bagaimana caranya saudara mempertahankan kinerja tersebut? Ya..terus pokoknya *ndak* pernah berhenti, nyari terus...nyari terus...nyari *customer* nya mbak..	W/09/Kinerja-K/F2P-231

P TW	Hasil dari stres positif yaitu kesejahteraan, semangat, komitmen, dan kinerja. Menurut anda, hasil mana yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja saudara? Semuanya berpengaruh lah...kalau kita komitmen nanti pasti bisa sejahtera	W/09/Peningkatan-K/F3P-232
P TW	Menurut saudara, apakah faktor stres positif yang saudara alami berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anda? Oh..iya pasti..karena kan kalau misalkan kita terlau stres lama juga kan berpikir ngapain juga stres lama-lama. Jadi, menghambat pekerjaan.	W/09/Peningkatan-K/F3P-233
P TW	Bagaimana caranya saudara mempertahankan target tersebut dalam upaya peningkatan kinerja saudara? Ya kita selalu merubah pola untuk mencari *customer* itu mbak, Ya..mempertahankan targetnya itu mbak..caranya komitmen dari awal, semangat, jangan menyerah.	W/09/Peningkatan-K/F3P-234
P TW	Apakah perusahaan sudah memberikan fasilitas yang baik dalam peningkatan kinerja saudara saat ini ? Ya..cukuplah..ya biasanya itu *reward*.. Kalau misalnya mencapai target lebih kan ada bonus itu namanya juga fasilitas juga	W/09/Peningkatan-K/F3P-235
P TW	Menurut saudara, apakah hasil dari peningkatan kinerja tersebut, kehidupan saudara saat ini sudah merasakan kesejahteraan? Ya pastinya...ya alhamdulilah semua kebutuhan keluarga kan bisa tercukupi mbak.	W/09/Peningkatan-K/F3P-236
P TW	Apakah hasil komitmen / loyalitas yang tinggi, menurut saudara punya pengaruh yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja? Ya itu sangat penting mbak..soalnya kalau kita inget target itu ya harus komitmen dari awal , kalau misalkan kita mencapai target otomatis komisinya kan banyak, berarti kebutuhan keluarga bisa tercukupiya..	W/09/Peningkatan-K/F3P-237
P TW	Apakah peningkatan kinerja saudara saat ini ada hubungannya dengan semangat kerja yang anda terapkan? Oh..jelas itu mbak. Kalau *enggak* ada semangat ya nggak mungkin kita kerjanya bagus, bisa *males-malesan*..	W/09/Peningkatan-K/F3P-238
P TW	Menurut saudara, hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaaan agar dapat membantu karyawan sales marketing dalam peningkatan kinerja karyawan? Ya... yang pasti itu mbak.. apa...insentifnya ditambah, terus bonus-bonusnya sering ngadain bonus..itu kan jadi semangat. Jadi, kalau misalnya kalau ada tambahan-tambahan seperti gitu otomatis kan kita juga semangat mau nyari uang.	W/09/Peningkatan-K/F3P/239

LAMPIRAN 3

Sumber Informan : Ibu Kartika Ardiagarini (ASM)

Sumber Informan : Ibu Dwiana Latifayanti (SPV)

Sumber Informan : Bpk Dwi Ferdianto (Sales Marketing)

Sumber Iforman : Bpk Dendy Kustiawan (sales marketing)

Sumber Informan : Bapak Bambang Soetedjo (Sales Marketing)

Sumber Informan : Bapak Heru Poerwanto (Sales Marketing)

Sumber Informan : Ibu Indah Sudarwati (Sales Marketing)

Sumber Informan : Ibu Padma Widyamaharti (Sales Marketing)

Ruang Kerja Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia

DOSEN PEMBIMBING I			DOSEN PEMBIMBING II		
TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
30/8 2016	Acc Bab IV & V Siap		30/08.	Acc - Bab. IV, V	
	Maju ujian Skripsi			Siap sidang	

DOSEN PEMBIMBING I

.....

DOSEN PEMBIMBING II

.....

KAPRODI AKUNTANSI/MANAJEMEN

.....

MENGETAHUI
DEKAN ,

.....

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama / No. HP	: SUNTIANI / 081232926310	JUDUL SKRIPSI : PERANAN FAKTOR STRES POSITIF
NIM	: 201312 21089	DALAM MENINGKATKAN KINERJA SALES MARKETING
Program Studi	: MANAJEMEN	KARYAWAN PT. INFOPROMO CITISETIA
Tanggal Ujian	:	
Tanggal/ di setujui skripsi sudah layak Uji	:	

DOSEN PEMBIMBING I

TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
20/4 2016	Konsultasi judul	
25/4 2016	Konsultasi Bab I	
3/5 2016	Perbaikan Bab I	
16/5 2016	Masih perbaikan Bab I	
8/6 2016	Acc Bab I, perbaikan Bab II	
15/6 2016	Konsultasi Bab II	
1/7 2016	Acc. Bab II ; Konsultasi Bab III	
4/7 2016	Acc Bab III & Pedoman Wawancara	
	Siap maju ujian / Seminar Proposal	
29/8 2016	Konsultasi Bab IV & V	

DOSEN PEMBIMBING II

TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
29/APR 16.	KONSULTASI BAB I (PERBANYAK EMPIRIS)	
29/APR 16	konsultasi revisi Bab I (latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian)	
02 MEI 16.	konsultasi Bab I fix, lanjut Bab 2	
24 MEI 16	konsultasi Bab II, revisi kerangka konsep berpikir, model CHF	
20 JUN. 16	konsultasi Bab II : ACC	
9 JUN 16.	Bab. III : revisi	
15 JUN 16	ACC SEMPRO	
29/08	konsultasi Bab 4 & 5	
	Revisi akhir u/ sidang	

TAHUN AKADEMIK 2013-2014

Nama Mahasiswa : SUNTIANI
NIM : 20131221089
Jurusan : Manajemen

NO	TGL	NAMA	NIM	JUDUL	TTD KETUA PENGUJI
1	28/03 16	DASMUJI	20121220001	PRINSIP BAGI HASIL MUSYARAKAH DAN PERLAKUAN AKUNTANSI PADA BANK BNI SYARIAH BERDASARKAN PSAK NO. 106	
2	29/03 16	WELLA	20121220014	Penerapan PSAK 109 terhadap Pengelolaan zakat Optimalisasi Pemanfaatannya pd LAZIS NU SBY	
3	13/04 16	FITRIA HANDAYANI	20121220020	SIA Pemberian kredit thdp efektivitas pemanfaatannya Koperasi karyawan primer PDAM Surya Sembada kota SBY	
4	13/04 16.	MIKE ARYA NING TYAS	20121220002	Penerapan SAK-Etap thd kinerja koperasi karyawan primer Tirta Dam Surya Sembada kota Surabaya	
5	13/04 16	HADIPAH	20121220019	Pengaruh kinerja Koperasi dari aspek kemandirian dan pertumbuhan berdasarkan peraturan menteri negara dan KUK menegah RI no. 14/per/m. KUKM/XII/2005 thdp pengembangan SHU	
6	10/5 2016	NURUL HIDAYAHTI	20121221099	Pengaruh sikap, kepercayaan, dan kepuasan thdp niat beli ulang (repurchase intention) studi pada pengguna situs online lazada.	
7	11/05 2016	IFA ZULISTIATIAH	20121221084	Pengaruh kepribadian merk (brand personality) atribut produk yg dirasakan, resiko yg dirasakan thdp barang mewah imitasi	
8	24/5 16.	FALAQ NIRMONOSYAH	20121221026	Analisis pengaruh kompensasi kerja thdp prestasi kerja karyawan pd CV. Arta Busana	
9	24/5 16	AINUR ROFIAH	20121221025	Pengaruh Budaya Organisasi dan Pengembangan karir thdp produktivitas kerja staf fans PDAM Surya Sembada kota Surabaya	
10	31/5 16.	NAFIA ILHAMAQ	20121221110	Pengaruh komitmen organisasi thdp kinerja BIS Consultant LAS yang mandiri di wil Jawa Timur	

Surabaya,
Wadek I,

Andy Wardhana,SH, .M.SI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
Program Studi : Manajemen - Akuntansi
TERAKREDITASI BAN - PT
Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966-3811967, Fax. (031) 3813097

Nomor :0129/II.3.AU/A/FE/III/2016
Lamp : -
Hal : ***PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI***

Kepada :
Yth. Pimpinan Bank CIMB NIAGA
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setujui.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama/NIM	: Suntiani
Fakultas/Prodi	: Ekonomi / Manajemen
Alamat	: Ds. Sumberejo Plandaan Jombang Jatim 61456
No. Handphone	: 081232926310
Judul Skripsi	: Faktor Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan Sales Marketing Kartu Kredit Bank CIMB Niaga (PT. Infopromo Citisetia)

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surabaya, 22 Maret 2016
Dekan,

Dr. Anna Marina., M.Si, Ak, CA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
PUSAT BAHASA
Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2
Email: pusba.umsby@gmail.com

ENDORSEMENT LETTER
791/PB-UMS/EL/IX/2016

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Tittle	:	Positive Stress Role Factor In Improvement Employee Performance of Marketing Sales in PT. Infopromo Citisetia
Student's name	:	Suntiani
Reg. Number	:	20131221089
Department	:	S1 Manajemen

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 06 September 2016
Chair

Waode Hamsia, M.Pd.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)
FAKULTAS EKONOMI

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suntiani

Noreg Mahasiswa : 20131221089

Jurusan : MANAJEMEN

Hari/Tanggal : Kamis, 1 September 2016

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Siti Maro'ah, M.Pd		2/9 2016
Dr. M. Anang Firmansyah, MM		2/9 2016
Anita Roosmawarni, SE, M.SE		02/09 '2016.

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3