

## KATA PENGANTAR

Dengan Hormat,

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya,maka saya :

Nama : Jesica Araini Raung  
NPM : 1812110424  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stress Kerja Pegawai Bank Sinarmas KC Teluk Betung”

Untuk itu saya mengharapkan kesedian bapak/ibu/saudara/saudari untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuisioner ini secara baik dan benar.Data yang diperoleh hanya untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan untuk hal-hal lain diluar prosedur penelitian,sehingga kerahasiaan atau privasi akan tetap saya jaga sesuai etika penelitian.

Hormat saya,

Peneliti  
Jesisca Araini Raung



## KUISIONER PENELITIAN

### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Lama Bekerja :

### B. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

- 1.Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
- 2.Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
- 3.Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan member tanda centang ( V ) pada salah satu criteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.
- 4.Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah.
- 5.melainkan menunjukkan kesetujuan penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.

\*) Stress Kerja

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Secara umum saya biasanya tegang atau gugup.					
2.	Saya selalu berkeringat ketika saya berpikir tentang pekerjaan saya.					
3.	Ada sejumlah saraf yang tegang yang terhubung dengan kegiatan sehari-hari saya.					
4.	Kegiatan sehari-hari saya mencoba untuk tidak stress.					
5.	Saya merasa stress dalam berkomunikasi dengan orang lain.					
6.	Pada akhir bulan,saya benar-benar kelelahan mental dan fisik.					
7.	Saya bisa melalukan berbagai berbagai macam kesalahan pada pekerjaan saya.					
8.	Pekerjaan saya membutuhkan keterampilan yang tinggi.					
9.	Pekerjaan saya menuntut saya untuk melakukan hal baru.					
10.	Pekerjaan saya menuntut saya untuk kreatif.					
11.	Pekerjaan saya memungkinkan saya untuk membuat keputusan sendiri.					
12.	Saya memiliki cukup waktu untuk mendapatkan pekerjaan yang dilakukan.					
13.	Saya tidak diminta untuk melakukan pekerjaan berlebih.					
14.	Pekerjaan saya membutuhkan saya untuk bekerja dengan sangat cepat.					
15.	Saya bebas dari tuntutan yang membuat saling bertentangan.					

\*) Kuisioner Lingkungan Kerja Fisik

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penerangan di ruang kerja cukup baik dan tidak menyilaukan sehingga mendukung aktivitas pekerjaan saya.					
2.	Cahaya lampu yang kurang terang akan memperlambat saya dalam menyiapkan pekerjaan.					
3.	Sirkulasi udara diruang kerja saya sudah cukup baik.					
4.	Ruangan yang temperaturnya cukup membuat ruang kerja menjadi sejuk sehingga saya bekerja menjadi lebih nyaman.					
5.	Tingkat kebisingan dalam bekerja mempengaruhi fokus saya dalam bekerja.					
6.	Tempat kerja terganggu oleh suara bising sehingga saya tidak dapat bekerja dengan nyaman.					

7.	Saya suka dan sering mendengarkan music dalam bekerja di ruang kerja.					
8.	Di dalam ruangan kerja, pewarnaan ruangan sudah tertata dengan baik sehingga dapat menunjang saya dalam bekerja.					
9.	Fasilitas yang tersedia di lingkungan kerja telah mendukung jalannya pekerjaan saya.					

\*) Iklim Organisasi

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Dalam mengerjakan tugas dan beban yang diberikan perusahaan saya merasa sudah melakukannya dengan baik dan benar.					
2.	Saya selalu merasa menjalankan fungsi-fungsi yang telah ditugaskan dengan semestinya.					
3.	Saya merasa telah memiliki keterikatan dan perasaan memiliki (sense of belonging) Terhadap tempat saya bekerja.					
4.	Suasana dan lingkungan kerja dalam perusahaan mampu memberikan ketenangan dalam mengerjakan pekerjaan.					
5.	Saya merasa nyaman dengan hubungan dan komunikasi antar rekan kerja.					
6.	Saya selalu berusaha untuk dapat berhubungan baik antar sesama rekan kerja.					
7.	Saya merasa bahwa pimpinan dan rekan kerja mampu memberikan dukungan dan motivasi antar sesama karyawan.					
8.	Perusahaan dalam menghadapi konflik yang terjadi selalu terbuka dan bersama-sama mencari solusi dan mecegah perselisihan dalam lingkungan kerja.					

\*) Kuisioner Karakteristik Kepribadian

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merupakan orang yang aktif berbicara.					
2.	Saya Cenderung suka mencari kesalahan orang lain.					
3.	Saya Bekerja sesuai dengan rencana.					
4.	Saya sering merasa tertekan, murung, dan sedih.					
5.	Penuh dengan ide-ide baru.					
6.	Suka menolong dan tidak mementingkan diri sendiri.					
7.	Ceroboh.					
8.	Tenang dalam menghadapi situasi pekerjaan.					
9.	Penasaran akan banyak hal.					

10.	Penuh dengan energi (sifat energik).						
11.	Senang berselisih dengan orang lain.						
12.	Dapat diandalkan.						
13.	Cerdik dan berpikir secara mendalam.						
14.	Antusias.						
15.	Mudah memaafkan.						
16.	Memiliki kecemasan/kehawatiran berlebih.						
17.	Biasanya dapat dipercaya.						
18.	Ambisius.						

Lampiran 2 : Deskripsi Profil Responden

#### Frequencies

##### Statistics

		Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa Kerja
N	Valid	42	42	42	42
	Missing	0	0	0	0

#### Frequency Table

##### Usia

	Frequency	Percent	Cumulative Percent	
			Valid Percent	Percent
Valid	20-30 Tahun	28	66.7	66.7
	31-40 Tahun	12	28.6	28.6
	41-50 Tahun	2	4.7	4.7
	>50	-		
Total		42	100.0	100.0

##### Jenis\_kelamin

	Frequency	Percent	Cumulative Percent	
			Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	27	64,3	64.3
	Perempuan	15	35,7	100.0
	Total	42	100.0	100.0

##### Pendidikan

	Frequency	Percent	Cumulative Percent	
			Valid Percent	Percent
Valid	Diploma	6	14,3	63,6
	S1	36	85,7	77,3

S2	0	0	0	100.0
S3	0	0	0	
Total	42	100.0	100.0	

## **Masa\_Kerja**

				Cumulative
	Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< 1 Tahun	11	26.2	26.2
	1-5 Tahun	19	45.2	36.4
	5-10 Tahun	12	28.6	100.0
	>10 Tahun	0	0	0
Total		42	100.0	100,0

### Lampiran 3a Hasil Uji Reliabilitas dan validitas Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja Fisik

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	9

## Correlations

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3b. Hasil uji reliabilitas dan uji validitas jawaban responden variabel iklim organisasi.

## Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,756	8

X2.4	Pearson Correlation		-,104	,648**	,111	1	,328*	,386*	,352*	,584**	,686**
	Sig. (2-tailed)		,513	,000	,483		,034	,012	,022	,000	,000
	N		42	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.5	Pearson Correlation		,052	,442**	-,043	,328*	1	,386*	,323*	,525**	,623**
	Sig. (2-tailed)		,745	,003	,789	,034		,012	,037	,000	,000
	N		42	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.6	Pearson Correlation		,070	,304	,131	,386*	,386*	1	,448**	,281	,684**
	Sig. (2-tailed)		,658	,050	,407	,012	,012		,003	,072	,000
	N		42	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.7	Pearson Correlation		,329*	,456**	,192	,352*	,323*	,448**	1	,354*	,726**
	Sig. (2-tailed)		,033	,002	,224	,022	,037	,003		,021	,000
	N		42	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.8	Pearson Correlation		-,012	,563**	,092	,584**	,525**	,281	,354*	1	,693**
	Sig. (2-tailed)		,942	,000	,561	,000	,000	,072	,021		,000
	N		42	42	42	42	42	42	42	42	42
IklimOrganisasi	Pearson Correlation		,312*	,721**	,379*	,686**	,623**	,684**	,726**	,693**	1
	Sig. (2-tailed)		,044	,000	,013	,000	,000	,000	,000	,000	
	N		42	42	42	42	42	42	42	42	42

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 3c. Hasil Uji Reliabilitas dan validitas jawaban responden variabel karakteristik kepribadian.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,893	18

Correlations																			KarakteristikKepribadian	
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15	X3.16	X3.17	X3.18		
X3.1	Pearson Correlation	1	,49	,09	-	-	,10	,07	,36	,17	,17	,14	,20	,13	,16	,27	,10	,02	,50	,393*
			,8**	4	,02	,02	4	7	,5*	9	9	7	1	9	3	9	1	1	1**	



X3.8	Pearson Correlation	,36 5*	,11 0	,46 4**	,29 2	,36 9*	,63 8**	,45 6**	1 2*	,33 2	,18 2	,16 9	,42 6**	,26 8	,22 6	,58 2**	,57 4**	,40 8**	,58 3**	,693* *	
	Sig. (2-tailed)	,01 7	,48 9	,00 2	,06 0	,01 6	,00 0	,00 2		,03 2	,25 4	,28 5	,00 5	,08 6	,15 0	,00 0	,00 0	,00 7	,00 0	,000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	42	42		
X3.9	Pearson Correlation	,17 9	,19 6	,53 5**	,55 2**	,52 3**	,38 1*	,33 8*	,33 2*	1 8	,29 4**	,62 6	,27 7**	,57 3**	,46 1	,29 1**	,58 0**	,50 6*	,34 6*	,718* *	
	Sig. (2-tailed)	,25 8	,21 4	,00 0	,00 0	,00 0	,01 3	,02 9	,03 2		,05 8	,00 0	,07 7	,00 0	,00 2	,06 1	,00 0	,00 1	,02 5	,000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	42	42		
X3.10	Pearson Correlation	,17 9	,27 9	,30 5	,22 9	,32 7*	,02 3	,30 5	,18 2	,29 8	1 8	,09 5	,23 3	,23 1	,13 7	,20 2	,19 5*	,31 0**	,41 *	,471*	
	Sig. (2-tailed)	,26 4	,07 8	,05 3	,15 0	,03 7	,88 6	,05 3	,25 4	,05 8		,54 3	,13 9	,14 2	,41 6	,19 5	,22 8	,04 5	,00 8	,002	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41		
X3.11	Pearson Correlation	,14 7	,01 6	,36 5*	,56 6**	,30 2	,26 9	,21 4	,16 9	,62 4**	,09 8	1 3	,07 1*	,38 5**	,43 5	,00 1*	,39 0*	,34 4**	,45 *	,525*	
	Sig. (2-tailed)	,35 2	,92 0	,01 7	,00 0	,05 2	,08 5	,17 3	,28 5	,00 0	,54 3		,64 7	,01 3	,00 4	,97 3	,01 1	,02 8	,00 3	,000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	42		
X3.12	Pearson Correlation	,20 1	,21 0	,31 2*	,03 3	,48 1**	,23 1	,51 2**	,42 6**	,27 6	,23 5	,07 3	1 8**	,43 8**	,44 7**	,61 3	,25 8	,20 6	,26 6	,542* *	
	Sig. (2-tailed)	,20 2	,18 1	,04 4	,83 1	,00 2	,14 1	,00 5	,00 7	,07 9	,13 7	,64 7		,00 4	,00 3	,00 0	,00 6	,10 6	,18 6	,09 1	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	42		
X3.13	Pearson Correlation	,13 9	,19 6	,67 1**	,43 0**	,35 4*	,14 8	,36 0*	,26 8	,57 7**	,23 3	,38 1*	,43 8**	1 5**	,69 4**	,44 9**	,44 9**	,50 9**	,25 9	,658* *	
	Sig. (2-tailed)	,38 2	,21 4	,00 0	,00 4	,02 1	,35 1	,01 9	,08 6	,00 0	,14 2	,01 3	,00 4		,00 0	,00 3	,00 3	,00 1	,09 8	,000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	42		
X3.14	Pearson Correlation	,16 3	,16 7	,57 5**	,35 5*	,37 1*	,15 7	,39 1*	,22 6	,46 3**	,13 1	,43 5**	,44 8**	,69 5**	1 2**	,42 6	,26 7**	,40 2	,29 2	,624* *	

	Sig. (2-tailed)	,30	,29	,00	,02	,01	,32	,01	,15	,00	,41	,00	,00		,00	,08	,00	,06	,000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	
X3.15	Pearson Correlation	,27	,21	,41	,17	,61	,53	,53	,58	,29	,20	,00	,61	,44	,42	1	,61	,30	,37	,681*
	n	9	1	4**	2	0**	2**	9**	2**	1	7	5	7**	4**	2**		1**	1	7*	*
	Sig. (2-tailed)	,07	,18	,00	,27	,00	,00	,00	,00	,06	,19	,97	,00	,00	,00		,00	,05	,01	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	
X3.16	Pearson Correlation	,10	-	,50	,40	,58	,54	,45	,57	,58	,19	,39	,25	,44	,26	,61	1	,37	,37	,684*
	n	1	,01	1**	1**	9**	6**	9**	4**	1**	2	1*	3	9**	6	1**		8*	4*	*
	Sig. (2-tailed)	,52	,91	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,22	,01	,10	,00	,08	,00		,01	,01	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	
X3.17	Pearson Correlation	,02	,05	,59	,50	,41	,40	,30	,40	,50	,31	,34	,20	,50	,40	,30	,37	1	,27	,620*
	n	1	1	1**	7**	9**	2**	8*	8**	0**	5*	0*	8	9**	7**	1	8*		6	*
	Sig. (2-tailed)	,89	,74	,00	,00	,00	,00	,04	,00	,00	,04	,02	,18	,00	,00	,05	,01		,07	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	
X3.18	Pearson Correlation	,50	,30	,38	,42	,18	,31	,24	,58	,34	,41	,45	,26	,25	,29	,37	,37	,27	1	,654*
	n	1**	6*	7*	0**	9	5*	2	3**	6*	0**	4**	4	9	2	7*	4*	6		*
	Sig. (2-tailed)	,00	,04	,01	,00	,23	,04	,12	,00	,02	,00	,00	,09	,09	,06	,01	,01	,07		,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	
KarakteristikKepribadian	Pearson Correlation	,39	,41	,74	,59	,68	,59	,65	,69	,71	,47	,52	,54	,65	,62	,68	,68	,62	,65	1
	n	3*	2**	9**	3**	6**	8**	7**	3**	8**	1**	5**	2**	8**	4**	1**	4**	0*	4**	
	Sig. (2-tailed)	,01	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	41	42	42	42	42	42	42	42	

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3d. Hasil uji reliabilitas dan validitas jawaban responden variabel stress kerja

## Correlations

Scree plot showing correlations for variables Y1 to Y15 and 'a'.

Variable	Correlation (approx.)
Y1	0.85
Y2	0.88
Y3	0.82
Y4	0.85
Y5	0.88
Y6	0.82
Y7	0.85
Y8	0.88
Y9	0.82
Y10	0.85
Y11	0.88
Y12	0.82
Y13	0.85
Y14	0.88
Y15	0.82
a	0.50

Y1	Pearson Correlation	1	,337	,545	,625	,398	,432	,206	,554	,641	,479	,364	,000	-	,089	,159	,592**
			*	**	**	**	**		**	**	**	*		,107			
	Sig. (2-tailed)		,029	,000	,000	,009	,004	,191	,000	,000	,001	,018	1,00	,502	,576	,316	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y2	Pearson Correlation	,337	1	,611	,482	,425	,201	,270	,501	,510	,502	,334	-	-	-	-	,466**
		*		**	**	**			**	**	**	*	,078	,117	,206	,147	
	Sig. (2-tailed)	,029		,000	,001	,005	,202	,083	,001	,001	,001	,031	,623	,460	,190	,352	,002
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y3	Pearson Correlation	,545	,611	1	,739	,486	,401	,228	,585	,509	,468	,471	,040	,214	,162	-	,696**
		**	**		**	**	**		**	**	**	**					,026
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,009	,147	,000	,001	,002	,002	,800	,174	,306	,869	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y4	Pearson Correlation	,625	,482	,739	1	,311	,353	,236	,606	,645	,494	,237	,014	,110	,089	,085	,629**
		**	**	**		*	*		**	**	**						
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,045	,022	,133	,000	,000	,001	,131	,929	,488	,576	,594	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y5	Pearson Correlation	,398	,425	,486	,311	1	,597	,640	,514	,372	,440	,322	-	-	-	,136	,634**
		**	**	**	*		**		**	*	**	*	,049	,006	,012		
	Sig. (2-tailed)	,009	,005	,001	,045		,000	,000	,001	,015	,004	,038	,757	,972	,938	,391	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y6	Pearson Correlation	,432	,201	,401	,353	,597	1	,587	,247	,267	,100	,051	-	-	,000	,083	,458**
		**		**	*	**		**					,070	,130			
	Sig. (2-tailed)	,004	,202	,009	,022	,000		,000	,114	,087	,529	,750	,659	,413	1,00	,603	,002
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y7	Pearson Correlation	,206	,270	,228	,236	,640	,587	1	,293	,288	,286	-	,082	-	,050	,233	,527**
						**	**						,005		,001		
	Sig. (2-tailed)	,191	,083	,147	,133	,000	,000		,060	,064	,066	,975	,608	,994	,754	,137	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y8	Pearson Correlation	,554	,501	,585	,606	,514	,247	,293	1	,769	,678	,586	-	,109	,118	,097	,716**
		**	**	**	**	**			**	**	**		,014				



Stree	Pearson Correlatio	,592 **	,466 **	,696 **	,629 **	,634 **	,458 **	,527 **	,716 **	,591 **	,517 **	,591 **	,425 **	,480 **	,508 **	,508 **	1
a	n																
Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,001	,001	,001	
N		42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 4. Regresi Berganda

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	KarakteristikKepribadian, LingkunganKerjafisik, IklimOrganisasi <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: StreesKerja

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the	Durbin-Watson
			Square	Estimate	
1	,792 <sup>a</sup>	,627	,597	5,16939	2,386

a. Predictors: (Constant), KarakteristikKepribadian, LingkunganKerjafisik, IklimOrganisasi

b. Dependent Variable: StreesKerja

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1705,016	3	568,339	21,268	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1015,460	38	26,723		
	Total	2720,476	41			

a. Dependent Variable: StreesKerja

b. Predictors: (Constant), KarakteristikKepribadian, LingkunganKerjafisik, IklimOrganisasi

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,468	6,834		,800	,429			
	LingkunganKerjafisik	,459	,132	,362	3,480	,001	,908	1,101	
	IklimOrganisasi	,742	,292	,405	2,541	,015	,386	2,593	

Karakteristik	Kepribadian	,216	,132	,269	1,638	,110	,363	2,755
n								

a. Dependent Variable: StreesKerja

## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized	Unstandardized	Unstandardized
		Residual	Residual	Residual
N		42	42	42
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	4,97667688	4,97667688	4,97667688
Most Extreme Differences	Absolute	,077	,077	,077
	Positive	,077	,077	,077
	Negative	-,060	-,060	-,060
Test Statistic		,077	,077	,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.