

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES
KERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AKSES WILAYAH
JAKARTA UTARA**

***ANALYSIS OF THE FACTORS JOB STRESS EMPLOYEE AT PT.
TELKOM ACCESS THE NORTH JAKARTA REGION***

Disusun Oleh :

Raisa Handayani

2015410093

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Sarjana dalam Fakultas Ekonomi Konsentrasi manajemen
pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raisa Handayani

NIM : 2015410093

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja
Karyawan pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 15 Agustus 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si)

(Sukardi, SE.,MM)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AKSES
WILAYAH JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara)**

***ANALYSIS OF THE FACTORS JOB STRESS EMPLOYEE AT PT.
TELKOM ACCESS THE NORTH JAKARTA REGION***

(Case study at PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara)

Disusun Oleh :

RAISA HANDAYANI

2015410093

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam
Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada**

(Sukardi, SE, MM)

Pembimbing

(Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM)

Penguji I

(Dian Anggraeny, SE, M.Si)

Penguji II

(Sukardi, SE, MM)

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny, SE, M.Si
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Raisa Handayani

NIM : 2015410093

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan pada PT.Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara** yang dibimbing oleh Bapak Sukardi, SE.,MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 15 Agustus 2019

Yang Membuat
Pernyataan

Raisa Handayani

ABSTRAK

Nama : Raisa Handayani
NIM : 2015410093
Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi stres kerja karyawan PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 115 responden karyawan PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu 115 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor dan regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), uji hipotesis dengan uji F untuk mengetahui pengaruh dari X_1 dan X_2 terhadap Stres Kerja Karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan dari 25 variabel yang diteliti terdapat 7 (tujuh) faktor yang terbentuk dengan nilai *eigenvalue* tertinggi dimiliki faktor Tuntutan Pekerjaan dengan nilai 6,130 dan Beban dalam Kerja dengan nilai 3,574. Kemudian faktor Tuntutan Pekerjaan dan Beban dalam Kerja diteliti kembali untuk dilihat seberapa besar pengaruhnya dan hasilnya faktor Tuntutan Pekerjaan dan Beban dalam Kerja memiliki pengaruh sebesar 49,4% dan sisanya sebesar 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Stres Kerja, Tuntutan Pekerjaan, Beban Kerja.

ABSTRACT

Name : Raisa Handayani
NIM : 2015410093
Title : *Analysis of factors job stress employee at PT.Telkom Access the north Jakarta region*

The purpose of this study is to find out what factors influence the job stress employees of PT. Telkom Access North Jakarta region. Data collection is done by distributing questionnaires to 115 respondents of employees of PT. Telkom Access North Jakarta Area. Sampling uses a saturated sample, which is 115 respondents. The analytical tool used is factor analysis to determine the factors and multiple linear regression, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test), hypothesis testing with F test to determine the effect of X1 and X2 on Job Stress Employee.

The results showed that from 25 variables studied there were 7 (seven) factors formed with the highest eigenvalue value owned by Job Demands factors with a value of 6,130 and Responsibility in Work with a value of 3,574. Then the factors of Job Demands and Responsibility in work were examined again to see how much influence they had and the results of the Job Demands and Responsibility in Work factors had an effect of 49.4% and the remaining 50,6% was influenced by other factors.

Keywords: Job Stress, Job Demands, Responsibility in Work.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sukardi, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak Mohammad Ahdiansyah selaku *Human Resource Service* PT.Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada beserta jajarannya.

4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Univeritas Darma Persada.
5. Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada beserta staff.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak, Mama, serta saudara-saudara tersayang aunty jannah, aunty nita yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material dan doa agar penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Terimakasih juga kepada Ka Rizak yang telah memberikan semangat hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Rekan sedari SMA Yoarta Zulensa yang selalu mendengarkan keluh kesahku dalam penulisan skripsi ini.
9. Rekan dari semester satu (Khalisa, Nofa, Siska, Anisa) yang turut serta dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
10. Terimakasih juga kepada sahabat-sahabat saya Ka Debby, Ka candra dan Ridwan yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Seluruh teman angkatan 2015 Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dibutuhkan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Jakarta, 15 Agustus 2019

Penulis

Raisa Handayani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka.....	10

Halaman

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2 Fungsi MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)	10
2.2 Stres Kerja	14
2.2.1 Pengertian Stres Kerja	14
2.2.2 Aspek-Aspek Stres Kerja	15
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Stres Kerja	16
2.2.4 Dimensi-dimensi Stres Kerja	17
2.2.5 Sumber-Sumber Stres Kerja.....	18
2.2.6 Gejala Stres Kerja.....	20
2.2.7 Cara menghadapi stres kerja.....	21
2.2.8 Strategi Manajemen Stres Kerja.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Kerangka Penelitian	27
2.5 Paradigma penelitian	29
2.6 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode yang Digunakan dalam Penelitian	31
3.2 Operasionalisasi Variabel	31
3.3 Sumber Data dan Cara Penentuan Data	36
3.3.1 Sumber Data	36
3.3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3.3 Populasi	37
3.3.4 Sampel	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Wawancara	39

Halaman

3.4.2 Kuesioner	40
3.4.3 Penelitian Kepustakaan	42
3.5 Uji Keabsahan Data	43
3.5.1 Uji Validitas	43
3.5.2 Uji Reabilitas	44
3.6 Analisis Data	44
3.6.1 Proses Analisis Faktor	46
3.6.2 Merotasi Faktor	49
3.6.3 Interpretasikan Faktor.....	50
3.6.4 Tujuan Analisis Faktor	51
3.6.5 Tahap-Tahap Analisis Faktor	52
3.6.6 KMO (<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i>)	52
3.7 Analisis Regresi.....	53
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.7.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.8 Uji Asumsi Klasik	54
3.8.1 Uji Normalitas.....	54
3.8.2 Uji Multikolinieritas.....	55
3.8.3 Uji Autokorelasi.....	56
3.8.4 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.8.5 Uji Hipotesis	58

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Perusahaan.....	59
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	60
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	60

Halaman

4.1.34.5 Pembahasan Analisis Faktor	90
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	113
4.6.1. Tanggapan Hasil Responden yang Diteliti	113
4.6.2 Uji Keabsahan Data	131
1. Hasil Pengolahan Analisis Regresi Linear Berganda.....	134
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	136
Struktur Organisasi.....	61
4.2 Gambaran Umum Responden	62
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	65
4.3 Uji Keabsahan Data	66
4.3.1 Uji Validitas	66
4.3.2 Uji Reabilitas	67
4.4 Pembahasan Analisis dan Variabel	68
4.6.4 Uji F	136
4.6.5 Uji Asumsi Klasik	158
4.6.6 Pembahasan dan Pemecahan Masalah.....	144
4.6.7 Tuntutan Pekerjaan dan Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Stres Kerja Karyawan.....	145

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	147
----------------------	-----

	Halaman
5.2 Saran	148
DAFTAR PUSTAKA	149



DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Interpretasi Nilai Tanggapan Responden	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.2 Daftar Jumlah Karyawan	38
Tabel 3.3 <i>Skala Likert</i>	40
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Tanggapan Responden.....	41
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi (R^2)	54
Tabel 4.1 Profil Responen Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia	63
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	65
Tabel 4.5 Uji Validitas	66
Tabel 4.6 Uji <i>Reability Statistic</i>	67
Tabel 4.7 Pusat pendengaran terganggu	68
Tabel 4.8 Sulit Berkomunikasi Karena Bising	69
Tabel 4.9 Nyaman dengan kondisi lingkungan kerja	70
Tabel 4.10 Kondisi lingkungan kerja kurang mendukung	71
Tabel 4.11 Tugas yang berlebih	72
Tabel 4.12 Kurangnya waktu istirahat	72
Tabel 4.13 Waktu kerja yang berlebih	73

Tabel 4.14 Mengikuti pendidikan dan pelatihan	74	Tabel
4.15 Pekerjaan yang diberikan tidak sesuai keahlian.....	75	
Tabel 4.16 Rekan Kerja yang kurang menyenangkan.....	76	
Tabel 4.17 Mampu berinteraksi dengan orang lain	77	
Tabel 4.18 Beratnya tanggung jawab perusahaan	78	
Tabel 4.19 Banyaknya permasalahan diluar pekerjaan sehingga sulit berkonsentrasi.....	79	
Tabel 4.20 Lingkungan rekan sekerja membuat tidak nyaman	80	
Tabel 4.21 Tidak merasa tertekan dengan adanya persaingan promosi	81	
Tabel 4.22 Tidak mudah lelah dengan adanya tuntutan pekerjaan yang berlebih	82	
Tabel 4.23 Mampu berfikir Jernih	83	
Tabel 4.24 Pekerjaan yang banyak harus diselesaikan dalam waktu cepat..	84	
Tabel 4.25 Adanya peran ganda	85	
Tabel 4.26 Beban kerja yang tidak sesuai.....	85	
Tabel 4.27 Penambahan Pekerjaan diluar jam kerja.....	86	
Table 4.28 Beban kerja yang berlebih	87	
Tabel 4.29 Dapat menahan diri.....	88	
Tabel 4.30 Mampu menyampaikan pendapat	89	
Tabel 4.31 Mengetahui Kemampuan diri	90	
Tabel 4.32 <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's Test</i>	91	
Tabel 4.33 <i>Measure Of Sampling Adequacy</i>	92	
Tabel 4.34 <i>Communalities</i>	93	

Tabel 4.35 <i>Initial Eigenvalues</i> Total Variance Explained.....	99
Tabel 4.36 <i>Component Matrix</i>	102
Tabel 4.37 <i>Rotated Component Matrix</i>	104
Tabel 4.38 <i>Component Transformation Matrix</i>	106
Tabel 4.39 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan pada PT.Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara.....	108
Tabel 4.40 Tanggung Jawab yang berat	113
Tabel 4.41 Tugas yang berlebih	114
Tabel 4.42 Penambahan Jam Kerja	115
Tabel 4.43 Adanya Peran Ganda.....	116
Tabel 4.44 Beban kerja perusahaan yang berlebih.....	117
Tabel 4.45 Kurangnya waktu istirahat.....	118
Tabel 4.46 Tuntutan Pekerjaan yang berlebih.....	119
Tabel 4.47 Adanya Permasalahan external.....	120
Tabel 4.48 Dapat menahan diri.....	121
Tabel 4.49 Kondisi Lingkungan kerja yang kurang mendukung.....	122
Tabel 4.50 Mengetahui Kemampuan diri	123
Tabel 4.51 Tuntutan antar pribadi	124
Tabel 4.52 Jadwal kerja yang tidak sesuai	125
Tabel 4.53 Mudah kehilangan daya konsentrasi	126

Tabel 4.54 Adanya perbedaan konsep dengan atasan	127
Tabel 4.55 Sering mengalami konflik dengan rekan kerja.....	128
Tabel 4.56 Ketidakjelasan peran dalam bekerja	129
Tabel 4.57 Sistem pekerjaan yang sulit dimengerti dan dilaksanakan.....	130
Tabel 4.58 Uji Validitas	131
Tabel 4.59 Uji Realibilitas tuntutan pekerjaan	132
Tabel 4.60 Uji Realibilitas Beban kerja	132
Tabel 4.61 Uji Realibilitas Stres Kerja	133
Tabel 4.62 Parameter Kuantitatif Variabel Tuntutan Pekerjaan dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan.....	134
Tabel 4.63 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Tuntutan Pekerjaan dan Beban dalam Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan.....	135
Tabel 4.64 Parameter Kuantitatif Uji F Tuntutan Pekerjaan dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan.....	136
Tabel 4.65 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	139
Tabel 4.66 Uji Multikolinieritas.....	140
Tabel 4.67 Uji Autokorelasi.....	143
Tabel 4.68 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	144

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Faktor-faktor Stres kerja.....	5
Gambar 1.2 Grafik Tanggapan Responden Dimensi Stres kerja	6
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	28
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	61
Gambar 4.2 Grafik <i>Scree Plot</i>	100
Gambar 4.3 <i>Component plot in Rotated Space</i>	107
Gambar 4.4 Analisis grafik uji normalitas.....	138
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	142



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	150
Lampiran 2 Surat Keterangan Riset Perusahaan	151
Lampiran 3 Surat Keterangan Jumlah Karyawan	152
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	153
Lampiran 5 Tabulasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	158
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Tuntutan Pekerjaan.....	161
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Beban Kerja	165
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Stres Kerja.....	169
Lampiran 9 F Tabel	173
Lampiran 10 R Tabel	177
Lampiran 11 Catatan Kegiatan Konsultasi	180
Lampiran 12 Hasil Wawancara	181

