

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR PEMICU STRES KERJA KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE* GRAPARI TELKOMSEL BANDUNG

Sumber daya manusia mempunyai peran sangat strategis sebagai pelaksana dari fungsi – fungsi manajemen. Keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan fungsi – fungsi tersebut sangat bergantung pada kualitas yang dimiliki oleh manusia yang menjalankannya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah tingginya jumlah keluhan pelanggan, dan batas waktu penyelesaian keluhan pelanggan. Apabila situasi ini terjadi terus menerus maka dapat menimbulkan stres yang terjadi pada karyawan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa tinggi faktor-faktor pemicu stres kerja karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang jl. Juanda dan cabang jl. Banda Bandung dengan variabel faktor stres lingkungan luar, faktor stres organisasi, dan faktor stres individu. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik analisis statistik inferensial. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 54 responden yang didapat dari seluruh populasi karyawan *customer service*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan metode PLS (*Partial Least Square*) melalui software SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung cabang jl. Juanda dan cabang jl. Banda baik faktor stres lingkungan luar, faktor stres organisasi dan faktor stres individu berada pada kategori tinggi. Hasil analisis tingkat stres kerja karyawan berdasarkan karakteristik responden ditinjau dari karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan dan masa kerja menunjukkan tidak terdapat perbedaan tingkat stres yang signifikan. Hasil perhitungan analisis SEM dengan metode *Partial Least Square* terbukti bahwa faktor stres lingkungan luar merupakan faktor stres yang dominan

Kata Kunci : Stres Kerja, Karakteristik Responden, Faktor Stres