

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung survey pada karyawan divisi Inbound Call Center Telkomsel. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat stres kerja pada karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung, bagaimana tingkat kinerja pada karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung, dan besarnya pengaruh stres kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung survey pada karyawan divisi Inbound Call Center Telkomsel.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sample dilakukan dengan metode probability random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 34 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji parsial (uji t), dan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t), stres kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada divisi Inbound Call Center Telkomsel. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,941 > 1,684$). Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa stres kerja berpengaruh sebesar 43,3% terhadap kinerja karyawan sedangkan sisanya sebesar 56,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan penelitian ini, stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan divisi Inbound Call Center Telkomsel Bandung masuk ke dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa stres kerja bersifat positif karena masih bisa di toleransi oleh karyawan.

Kata kunci : stres kerja, kinerja karyawan, *call center*.