

ABSTRAK

PT Indonusa Telemedia atau selanjutnya disebut TelkomVision adalah salah satu anak perusahaan PT Telkom yang bergerak dibidang televisi berbayar. TelkomVision menerapkan basis produknya dengan *TIME (Telecommunication, Information, Media and Edutainment)* sebagai bentuk komitmen TelkomVision menyediakan layanan TV berlangganan yang terbaik kepada pelanggannya. Tahun 2013 TelkomVision RO Jabar, TelkomVision RO Jabar mendapat target penjualan yang tinggi yang ditetapkan oleh TelkomVision pusat. Terdapat total 40 karyawan di TelkomVision RO Jabar namun ada tiga divisi yang mempengaruhi langsung terhadap penjualan di TelkomVision RO Jabar yaitu divisi *General Support & Finance, Marketing & Communication*, serta *Sales* dengan jumlah 20 karyawan. Data performa penjualan menunjukkan penjualan aktual tidak mencapai target yang ditetapkan, terganggu tidaknya kinerja karyawan karena adanya kemungkinan stres kerja maka penulis melakukan studi pendahuluan mengenai pencapaian target kerja per karyawan dengan wawancara kemudian dari keterangan yang didapat dikelompokkan kedalam faktor-faktor stres kerja menurut Robbins dan Judge (2009:673) yaitu faktor stres lingkungan luar, faktor stres organisasi, dan faktor stres individu. Hasil yang didapat yaitu sebanyak 9 karyawan mengalami stres lingkungan luar, 10 karyawan mengalami stres organisasi, dan 9 karyawan mengalami stres individu.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin mengetahui : 1) Bagaimana tingkat stres pada karyawan PT Indonusa Telemedia (TelkomVision) RO Jabar Bandung. 2) Bagaimana tingkat kinerja karyawan PT Indonusa Telemedia (TelkomVision) RO Jabar Bandung. 3) Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Indonusa Telemedia (TelkomVision) RO Jabar Bandung.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Untuk membuktikan hipotesis, dilakukan uji statistik yaitu uji F untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat, dan uji T untuk menentukan pengaruh secara individual dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bentuk persamaan regresi linier yaitu $Y = 47.426 + 1.489X_1 - 0.637X_2 + 0.658X_3 + 11.835$. Arti dari nilai negatif pada X_2 menunjukkan bahwa variabel X_2 berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini selaras dengan hasil uji t (parsial) untuk faktor stres lingkungan luar, dan faktor stres individu adalah 3.530 ; $3.915 > 3.1824$ berarti faktor stres lingkungan luar dan faktor stres individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun faktor stres organisasi memiliki hasil $- 2.035 < 3.1824$ hal ini berarti faktor stres organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Kemudian dari hasil uji f (simultan) ketiga variabel stres mempunyai pengaruh sebesar 30.10% dengan kesimpulan yaitu kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja sebesar 30.10% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

PT Indonusa Telemedia or called TelkomVision is one of the subsidiary company PT Telkom engaged in pay television. TelkomVision apply products with TIME (Telecommunication, Information, Media and Edutainment) as a commitment TelkomVision provide the best subscription TV service to its customers. In 2013 TelkomVision Jabar RO, RO TelkomVision Jabar gets high sales target set by the central TelkomVision. There are a total of 40 employees in TelkomVision West Java Region but there are three divisions that directly affect the sales in the division TelkomVision Jabar RO General Support & Finance, Marketing & Communications, Sales as well as the number of 20 employees. Sales performance data shows the actual sales did not reach the target, whether the employee's performance is interrupted because of the possibility of job stress, the authors conducted a preliminary study on the achievement of targets per employee with interviews from information obtained then grouped into stress factors according to Robbins and Judge (2009: 673) that is environmental stress factors, stress factors organizational and individual stress factors. The result is as much as 9 employees experiencing stress outside environment, 10 employees experiencing organizational stress, and 9 individual employees experiencing stress.

Based on these problems the authors wanted to know: 1) How is the level of stress on the employee PT Indonusa Telemedia (TelkomVision) RO Bandung West Java. 2) How is the level of performance of the employee PT Indonusa Telemedia (TelkomVision) RO Bandung West Java. 3) How big is the effect of work stress on employee performance PT Indonusa Telemedia (TelkomVision) RO Bandung West Java.

The analysis technique used in this study is multiple regression analysis. To prove the hypothesis, test statistic is the F test to determine the effect of independent variables as a whole on the dependent variable, and T test to determine the individual effect of exogenous variables on endogenous variables.

The analysis technique used in this study is multiple regression analysis. To prove the hypothesis, test statistic is the F-test to determine the effect of independent variables (external environmental stress, organizational stress, and the stress people) as a whole on the dependent variable (performance), and T-test to determine the individual effect of independent variables on the dependent variable.

The findings of this study show the model of the linear regression equation is $Y = 47426 + 1.489X_1 - 0.637X_2 + 0.658X_3 + 11835$. The meaning of a negative value indicates that the variable X_2 not significant influence on employee performance. This is consistent with the results of the t test (partial) to external environmental stress factors, and individual stress factor is $3.530; 3915 > 3.1824$ means external environmental stress factors and stress factors significantly influence the performance of individuals. But the organizational stress factor has a results $-2,035 < 3.1824$ this means organizational stress factors did not significantly influence the performance. Then from the results of the test f (simultaneous) third variable stress has the effect of 30.10% with the conclusion that the employee's performance is affected by work stress was 30.10% while the rest is influenced by other factors not examined in this study.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk tujuan mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan doctor), baik di Universitas Telkom maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni berasal dari gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 25 Juni 2014

Yang membuat pernyataan,

Rovi Hilzawan

NPM : 1203104194

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Rabb semesta alam yang dengan segala rahmat dan karunianya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Administras Bisnis pada Universitas Telkom.

Selama masa penelitian dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini penulis banyak mendapat arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M selaku dekan FKB Universitas Telkom.
2. Bapak Aditya Wardhana, SE., MSi., MM selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memberikan bimbingan, arahan, dan saran sehingga penulis selalu terfokus dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Alini Gilang, SH., M.M. dan Bapak Astadi Pangarso, ST., MBA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah mengoreksi kesalahan penulis serta memberikan masukan berharga yang sebelumnya tidak terpikirkan oleh penulis.
4. Teman-temanku di Bandung, Faisal, Adit, Edo, Tiara, Yudha, Vina, Shinta, Suci, Ayu yang selalu menyemangati saya dengan senda gurau saya membuat saya terhindar dari stres skripsi ini, terima kasih banyak.

Dan pelindung saya, Allah SWT yang selalu meringankan beban pikiran saya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga timbullah kembali semangat juang saya.

Bandung, 25 Juni 2014

Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

Akhir dari sebuah perjalanan terjal perlahan mulai menuju akhirnya dan petualangan barupun siap dimulai kembali. Skripsi yang penuh dengan segala emosi yang telah tertian selama perjalanan di dalamnya kini telah mencapai ujungnya. Saya sendiri bukanlah seorang hebat yang dapat mengerjakan hal ini sendiri, dibalik sebuah karya yang saya yakin masih jauh dari kata sempurna ini terdapat dukungan dari orang-orang hebat dalam hidup saya. Dengan bangga saya persembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibu tercinta; Bpk. Zaitul Ikhlas dan Ibu Hilda, yang dari jauh selalu menguntai doa akan yang terbaik bagi keberhasilan anaknya yang tengah berjuang demi masa depannya. Begitu banyak yang telah engkau korbakan dan nasihatkan, semoga semua itu dapat menjadi bekal yang tidak pernah akan usung dalam perjalanan hidup anakmu ini. Serta kepada Yudi, Richy, Adit, dan Rivani saudara-saudara tercintaku yang selalu menghiasi hari dengan cara kalian sendiri.

Bandung, 25 Juni 2014

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Penjelasan Poduk	3
1.1.2. Logo Perusahaan, Visi, Misi, dan Struktur Organisasi	4
1.2. Latar Belakang Masalah.....	5
1.3. Perumusan Masalah	15
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Kegunaan Penelitian	16
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1. Tinjauan Pustaka	18
2.1.1. Pengertian Perilaku Organisasi	18
2.1.2. Pengertian Stres	18
2.1.3. Sumber-sumber Stres Kerja	20
2.1.4. Model Teoritis dari Stres Kerja.....	23
2.1.5. Tingkatan dalam Stres Kerja.....	24

2.1.6. Gejala-gejala Stres	25
2.1.7. Tindakan-tindakan untuk Mengurangi Stres.....	26
2.1.8. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
2.1.9. Pengertian Kinerja.....	27
2.1.10. Aspek-aspek dalam Kinerja	28
2.1.11. Pengertian Penilaian Kinerja.....	30
2.1.12. Tujuan Penilaian Kinerja	31
2.1.13. Model Penilai Kinerja	31
2.1.14. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan	32
2.1.15. Penelitian Terdahulu	34
2.2. Kerangka Pemikiran.....	41
2.3. Hipotesis Penelitian	43
2.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1. Jenis Penelitian.....	45
3.2. Variabel Operasional.....	45
3.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>) dan Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	45
3.2.2. Variabel Operasional.....	46
3.3. Tahapan Penelitian.....	49
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4.1. Pengumpulan Data Primer	50
3.4.1.1. Populasi dan Sampel	50
3.4.2. Pengumpulan Data Sekunder	51
3.4.3. Skala Pengukuran.....	52
3.4.4. Methods Successive Interval (MSI).....	54
3.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	56
3.5.1. Uji Validitas	56

3.5.2. Uji Reliabilitas	58
3.6. Teknik Analisis Data.....	61
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	61
3.6.2. Analisis Regresi Berganda	63
3.6.3. Uji Hipotesis	65
3.6.4. Uji Koefisien Determinasi (D).....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden	67
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.1.2. Responden Berdasarkan Pendidikan	69
4.1.3. Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.1.4. Responden Berdasarkan Lama Bekerja	73
4.1.5 . Responden Berdasarkan Status Perkawinan	74
4.2. Hasil Penelitian	75
4.2.1. Analisis Deskriptif Stres Kerja (X).....	76
4.2.1.1. Faktor Stres Lingkungan Luar (X1).....	76
4.2.1.2. Faktor Stres Organisasi (X2).....	78
4.2.1.3. Faktor Stres Individu (X3)	81
4.2.2. Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan (Y)	83
4.2.3. Uji Normalitas Data	88
4.2.4. Uji Heteroskedastisitas.....	91
4.2.5. Uji Multikolinieritas.....	93
4.2.6. Uji Linearitas.....	94
4.2.7. Analisis Regresi Linier Berganda	97
4.2.8. Uji Hipotesis	98
4.2.9. Koefisien Determinasi (D).....	101
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1. Kesimpulan	103
5.2. Saran	104
5.2.1. Saran Praktis	104
5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	105
 DAFTAR PUSTAKA	 106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Spesifikasi Teknologi Satelit Telkom-1.....	2
Tabel 1.2	Jenis Produk Layanan, Nama Paket, dan Jenis Paket.....	3
Tabel 1.3	Sales Performance RO Jawa Barat Tahun 2013.....	8
Tabel 1.4	<i>Jobdesk</i> Divisi Dalam Studi Pendahuluan.....	10
Tabel 1.5	Studi Pendahuluan Pencapaian Target Kerja Karyawan Semester II Tahun 2013.....	11
Tabel 1.6	Keterangan dan Pengelompokkan.....	12
Tabel 1.7	Hasil Studi Pendahuluan.....	13
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	46
Tabel 3.2	Sampel Penelitian.....	51
Tabel 3.3	Kriteria Interpretasi Skor.....	54
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Operasional.....	57
Tabel 3.5	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Koefisien Alpha.....	60
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Operasional.....	60
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	73
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	74
Tabel 4.6	Data Kuesioner – Faktor Stres Lingkungan Luar (X1).....	76

Tabel 4.7	Data Kuesioner – Faktor Stres Organisasi (X2).....	78
Tabel 4.8	Data Kuesioner – Faktor Stres Individu (X3).....	81
Tabel 4.9	Data Kuesioner – Kinerja Karyawan (Y).....	83
Tabel 4.10	Non Parametric Test Kolmogorov – Smirnov	91
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas – Glejser	93
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	94
Tabel 4.13	Uji Linieritas Variabel X1.....	95
Tabel 4.14	Uji Linieritas Variabel X2.....	95
Tabel 4.15	Uji Linieritas Variabel X3.....	96
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
Tabel 4.17	Hasil Uji F.....	99
Tabel 4.18	Hasil Uji T.....	100
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo TelkomVision	4
Gambar 1.2	Struktur Organisasi TelkomVision RO Jawa Barat	5
Gambar 1.3	Grafik Sales Performance TelkomVision Jawa Barat 2013.....	9
Gambar 2.1	Model Teoritis Stres Kerja	23
Gambar 2.2	Hubungan U-Terbalik Antara Stres Kerja dan Kinerja.....	33
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 2.4	Model Penelitian	43
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	49
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	73
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	75
Gambar 4.6	Kontinum Faktor Stres Lingkungan Luar (X1).....	77
Gambar 4.7	Kontinum Faktor Stres Organisasi (X2)	80
Gambar 4.8	Kontinum Faktor Stres Individu (X3).....	83
Gambar 4.9	Kontinum Kinerja (Y)	88
Gambar 4.10	Histogram Normalitas Data.....	89
Gambar 4.11	Normal P- Plot.....	90
Gambar 4.12	Scatterplot Heteroskedastisitas.....	92