

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
BAGIAN SALES/PENJUALAN DI PT. TELKOM INDONESIA TBK



Heny Kurniasih

1125115014

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING  
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Bagian *Sales/*Penjualan di PT. Telkom Indonesia Tbk.

Nama Mahasiswa : Heny Kurniasih  
Nomor Registrasi : 1125115014  
Jurusan/Program Studi : Psikologi  
Tanggal Ujian : 02 Agustus 2017

Pembimbing I



Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D

NIP. 197512152006042001

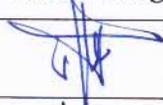
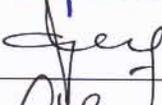
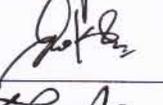
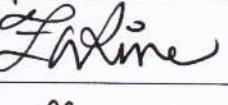
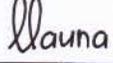
Pembimbing II



Fellianti Muzdalifah, M.Psi

NIP. 197802242005012001

**Panitia Ujian/Sidang Skripsi/Karya Inovatif**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Gantina Komalasari, M.Psi. (Penanggungjawab)*		10 Agustus 2017
Dr. Gumgum Gumelar F. R, M.Si. (Wakil Penanggungjawab)**		10 Agustus 2017
Dwi Kencana Wulan, M.Psi (Ketua Penguji)***		10 Agustus 2017
Dr. Phil Zarina Akbar, M.Psi (Penguji I)****		8 Agustus 2017
Mauna, M.Psi (Penguji II)****		14 Agustus 2017

**Catatan:**

- \* : Dekan FPPsi
- \*\* : Pembantu Dekan I
- \*\*\* : Ketua Sidang
- \*\*\*\* : Dosen Penguji

**KEASLIAN SKRIPSI  
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Heny Kurniasih

Nomor Registrasi : 1125115014

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Bagian *Sales*/Penjualan di PT. Telkom Indonesia TBK” adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2017
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/ karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 29 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan



Heny Kurniasih

**HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heny Kurniasih  
NIM : 1125115014  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Pendidikan Psikologi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif ( *Non- exclusive Royalty –Free Right* )** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Bagian *Sales/*Penjualan di PT Telkom Indonesia TBK”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta berhak meyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database* ), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juli 2017

Yang menyatakan



( Heny Kurniasih )

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan kepada Tuhanmulah engkau berharap”– (QS.A1-Insyirah:6-8)*

“Senjata paling ampuh yang dapat digunakan untuk merubah dunia adalah pendidikan”

Penelitian pertama saya ini , saya persembahkan terindah pertama untuk Allah S.W.T. yang maha pengasih dan maha penyayang, kedua persembahan terindah kedua untuk Mama, Papa, abang serta keluarga lain yang selalu memberikan doa serta semangat yang tak terhingga. Semoga menjadi sebuah kebahagiaan

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA BAGIAN  
SALES/PENJUALAN DI PT TELKOM INDONESIA TBK**

**(2017)**

**Heny Kurniasih**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja bagian *sales* di PT. Telkom Indonesia Tbk. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dari penelitian ini berjumlah 120 *sales indihome*. Penelitian menggunakan metode non-probabilitas sampel dengan teknik *cluster sampling*. Metode analisis data menggunakan uji analisis regresi linier, sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji asumsi normalitas dan linieritas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Penjualan

**EFFECT OF WORK STRESS ON SATISFACTION OF WORK SALES /  
SALES IN PT.TELKOM INDONESIA TBK**

**(2017)**

**Heny Kurniasih**

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of job stress on job satisfaction sales at PT. Telkom Indonesia Tbk. This research is a quantitative research. The sample of this study amounted to 120 sales indihome. The study used a non-probability sampling method with a cluster sampling technique. The method of data analysis using linear regression analysis test, before the hypothesis test is tested assumption of normality and linearity. The results showed that there is no significant relationship between job stress on job satisfaction.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, Sales

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan nikmat-Nya telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana jenjang sastra (S1) Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh rekan-rekan yang sudah membantu, memberikan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Ucapan terima kasih serta penghargaan sebesar-besarnya peneliti tujukan kepada:

1. Gantina Komalasari M.Psi selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
2. Gungum G.F. Rakhman, M.Si selaku Pembantu Dekan I Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
3. Kepada ibu Mira Ariyani Ph.D selaku Koordinator Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kepada ibu Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menuntun penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Fellianti Muzdalifah, M.Psi selaku dosen pembimbing II yang menyediakan waktu untuk membimbing selama penyusunan penelitian ini.
6. Terimakasih kepada seluruh dosen dan staff Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah bersedia selalu berbagi ilmu yang bermanfaat bagi peneliti, dan mengajarkan berbagai hal selama masa perkuliahan.

7. Peneliti ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ibu Samsiyatun dan bapak Sumpeno selaku orangtua peneliti yang selalu memberikan *support* baik secara material, moral serta doa yang tidak pernah terputus. Terimakasih atas kasih sayangnya selama ini yang tidak akan pernah bias peneliti bayarkan dengan apapun di dunia ini.
8. Terimakasih kepada Heru Setiyawan selaku abang peneliti, Herlina Kosim, Muhammad Kosim selaku tante dan om peneliti, serta Rizki Dwi Wahyuni, Rachel Kirana Putri selaku adik sepupu peneliti yang telah menjadi penyemangat peneliti selama ini, memberikan kasih sayang ke peneliti dan memberikan nasihat baik kepada peneliti.
9. Kepada Alpacino Ardiansyah selaku kekasih yang telah menjadi penyemangat serta memberikan saran-saran yang baik kepada peneliti.
10. Teman-teman Psikologi UNJ Wa Ode Nurlia S.Psi, Irvan Hadi S.Psi, Aulia Rahmatillah, Taufiq Adam, Arief Wibisono, Alwin Al Wakil S.Psi yang telah membantu peneliti selama menyusun skripsi dan tidak pernah putus memberikan semangat dan nasihat terbaik.
11. Teman-teman Psikologi UNJ lainnya angkatan 2013 dan 2016 yang telah memberikan semangat kepada peneliti.
12. Tak lupa peneliti ucapkan terimakasih kepada Poppy Gania, Vita Agustin, Aprian. P serta Ari yang menjadi teman bermain peneliti saat penelitian berlangsung.

13. Terimakasih kepada PT. Telkom Indonesia yang sudah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat banyak kekurangan-kekurangan, Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembacanya.

Jakarta, 29 Juli 2017

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heny Kurniasih', written in a cursive style.

Heny Kurniasih

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN & MOTTO .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1. Manfaat Teoris .....	6
1.6.2. Manfaat Praktis .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Hakikat Kepuasan Kerja .....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	7
2.1.2 Dimensi Kepuasan Kerja .....	8
2.1.3 Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	9

2.1.4 Cara Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja .....	11
2.2 Hakikat Stres Kerja.....	12
2.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	12
2.2.2 Faktor-faktor Stres Kerja.....	13
2.2.3 Ciri-Ciri Stres Kerja.....	16
2.2.4 Cara Pengukuran Variabel Stres Kerja .....	17
2.3 Gambaran Perusahaan.....	18
2.4 Tinjauan Pustaka Antar Variabel .....	20
2.5 Kerangka Berpikir .....	21
2.6 Hipotesis.....	21
2.7 Penelitian yang Relevan.....	21

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	24
3.2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	24
3.2.1 Definisi Konseptual.....	24
3.2.1.1 Stres Kerja .....	24
3.2.1.2 Kepuasan Kerja.....	24
3.2.2 Definisi Operasional.....	25
3.2.2.1 Stres Kerja .....	25
3.2.2.2 Kepuasan Kerja.....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	26
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	27

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6 Instrumen Stres Kerja.....	28
3.7 Instrumen Kepuasan Kerja .....	34
3.8 Uji Coba Instrumen .....	36
3.8.1 Uji Validitas .....	36
3.8.1.1 Uji Validitas Stres Kerja.....	37
3.8.1.2 Blueprint Instrumen Final Stres Kerja.....	38
3.8.1.3 Uji Validitas Kepuasan Kerja .....	42
3.8.1.4 Blueprint Instrumen Final Kepuasan Kerja.....	42
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.9 Teknik Analisis Data.....	45
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.9.2 Uji Normalitas .....	46
3.9.3 Uji Linieritas .....	46
3.9.4 Analisis Regresi Linier.....	46
3.9.5 Uji Hipotesis.....	47
3.10 Penentuan Uji Statistik.....	47

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Subjek Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.1.2 Gambaran Responden Jenis Kelamin .....	50
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Wilayah Kerja .....	51
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	52
4.1.5 Gambaran Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	53
4.1.6 Gambaran Responden Berdasarkan Pencapaian Target .....	54

4.2	Prosedur Penelitian.....	55
4.2.1	Persiapan Penelitian .....	55
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian .....	55
4.3	Hasil Analisis Data Penelitian.....	56
4.3.1	Variabel Stres Kerja.....	56
4.3.2	Variabel Kepuasan Kerja .....	57
4.4	Kategorisasi Data .....	58
4.4.1	Kategorisasi Data Stres Kerja .....	58
4.4.2	Kategorisasi Data Kepuasan Kerja .....	59
4.5	Uji Normalitas.....	59
4.6	Uji Linieritas.....	60
4.7	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	61
4.8	Pembahasan .....	61
4.9	Keterbatasan Penelitian.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Implikasi.....	64
5.3	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skoring Instrumen.....	28
Tabel 3.2 Blueprint Instrumen Stres Kerja .....	29
Tabel 3.3 Blueprint Instrumen Kepuasan Kerja.....	34
Tabel 3.4 Blueprint Instrumen Final Stres Kerja .....	38
Tabel 3.5 Blueprint Instrumen Final Kepuasan Kerja.....	42
Tabel 3.6 Kaidah Reliabilitas oleh Guilford .....	44
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Reliabilitas Stres Kerja .....	45
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	45
Tabel 4.1 Jumlah responden berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3 Jumlah Responden berdasarkan Wilayah Kerja .....	51
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	52
Tabel 4.5 Jumlah Responden berdasarkan latar belakang pendidikan .....	53
Tabel 4.6 Jumlah Responden berdasarkan Pencapaian Target.....	54
Tabel 4.7 Deskripsi Skor Variabel Stres Kerja .....	56
Tabel 4.8 Deskripsi Skor Variabel Kepuasan Kerja .....	57
Tabel 4.9 Kategorisasi Stres Kerja.....	59
Tabel 4.10 Kategorisasi Kepuasan Kerja .....	59
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.12 Uji Linieritas .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	21
Grafik 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	50
Grafik 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Grafik 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	53
Grafik 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Pencapaian Target .....	54
Grafik 4.5 Histogram Stres Kerja.....	57
Gambar 4.6 Histogram Kepuasan Kerja .....	58
Gambar 4.7 Scatter Plot Linieritas .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 : Hasil daya diskriminasi item stres kerja.....	75
Lampiran 3 : Hasil daya diskriminasi item kepuasan kerja.....	87
Lampiran 4. Reliabilitas stres kerja .....	95
Lampiran 5 : Reliabilitas kepuasan kerja .....	96
Lampiran 6 : Gambaran data demografi subjek .....	97
Lampiran 7 : Hasil deskripsi skor stres kerja .....	99
Lampiran 8. Hasil Deskripsi Skor Kepuasan kerja.....	101
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas .....	103
Lampiran 10. Hasil uji Asumsi Linieritas .....	106
Lampiran 11. Surat <i>Expert Judgement</i> .....	108

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan berusaha untuk bisa membuat jasa dan barang dalam model dan bentuk sebaik mungkin, supaya setiap konsumen mendapatkan kepuasan terhadap barang dan jasa yang telah dibelinya. Modal utama dari terbentuknya jasa dan barang yang berkualitas adalah SDM (Sumber Daya Manusia) dari karyawan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan saling bersaing untuk mendapatkan karyawan yang kreatif, tanggung jawab, dan loyal dalam bekerja diperusahaannya. Untuk mencapai suatu tujuan, perusahaan kadang dimunculkan dengan berbagai hambatan yang membuat efisien dan efektifitas karyawan terganggu. Hambatan yang sering terjadi di perusahaan seperti kurangnya gaji, tidak mendapatkan bonus, rekan kerja tidak menghargai dan pekerjaan *overload*.

Kinerja *sales* dalam hal penjualan sangat penting dan berguna untuk memasarkan produk ke pemasaran dan untuk mencapai tujuan perusahaan. *Sales* diharapkan dapat meningkatkan penjualan dengan baik dalam keadaan apapun. Tuntutan *sales* adalah pekerjaan yang penuh dengan tantangan dan akan mendapatkan *reward* positif jika seorang *sales* dapat menghadapi tantangan tersebut sehingga mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut membuat seorang *sales* mendapatkan kepuasan kerja dalam pekerjaannya.

Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2009) kepuasan kerja adalah sebuah keadaan emosi yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan bagi karyawan yang memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat penting bagi karyawan dalam bekerja di dalam suatu perusahaan, dan kepuasan diri juga termasuk salah satu faktor agar kinerja pekerja dapat menjadi lebih baik dan tidak merasakan tekanan pada saat bekerja.

Kepuasan kerja yaitu ketika karyawan dapat mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan dan mendapatkan balasan yang positif yang sesuai dengan pencapaian kerjanya (Robbins, 1996). Artinya bila karyawan telah mencapai target penjualan yang diharapkan oleh perusahaan dan mendapatkan balasan yang positif tetapi tidak sesuai dengan pencapaian kerjanya, maka karyawan tersebut belum mendapatkan kepuasan kerjanya.

Menurut Spector (1997) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal meliputi karakteristik pekerjaan, batasan organisasi, peran dalam pekerjaan, konflik antara keluarga dan pekerjaan, dan penghasilan. Selain itu terdapat faktor internal meliputi karakteristik kepribadian dan kesesuaian antara individu dengan pekerjaan.

Peneliti mendapatkan profil perusahaan dengan membuka website PT. Telkom Indonesia Tbk ([www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)) dan melakukan sesi wawancara dengan kepala *sales* dan beberapa *sales* untuk mendapatkan data mengenai *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk.

PT Telkom Indonesia Tbk merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan komunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Industri telekomunikasi merupakan salah satu industri yang dinamis. Adanya konvergensi teknologi yang membuat telekomunikasi tidak dapat dilihat terpisah dari industri lain. Hal ini yang mendasari PT Telkom Indonesia Tbk mulai mengubah fokus produk yang sebelumnya *single play* menjadi *triple play* dengan menawarkan *Indihome*, yaitu layanan televisi, telepon, dan internet. Perubahan fokus produk yang dilakukan oleh Telkom harus disikapi cepat oleh tenaga penjual di Telkom. Mereka harus mengetahui produk yang semakin kompleks. Selain itu, Telkom melakukan perubahan dalam pengelolaan tenaga penjual awal. Pada tahun 2017 tenaga penjual di Telkom terdiri dari *avengers* dan *canvaser*. *Avengers* hanya mendapatkan *fee* sesuai dengan pencapaian target tanpa mendapatkan tunjangan gaji pokok, *canvaser* mendapatkan tunjangan gaji pokok dengan target yang sama dengan

*avengers*. Dalam hal tersebut peneliti memakai *sales avengers* sebagai sampel penelitiannya.

Dalam hal tersebut, peneliti menemukan beberapa masalah pada karyawan bagian *sales* di PT. Telkom Indonesia.Tbk, dimana karyawan mengeluhkan tentang penghasilan yang didapat karena penghasilan mereka tergantung dengan pelanggan yang didapatnya selama satu bulan, sedangkan mendapatkan satu pelanggan terasa susah. Karyawan mengeluh karena terlalu banyaknya aturan dalam bekerja seperti jam kerja yang harus 8 jam walaupun wilayah sedang sepi, bekerja berpanas-panas di lapangan dan untuk makan siang sulit bagi mereka karena ada beberapa wilayah yang terletak jauh dari tempat mereka berdirikan stand.

Masalah lain terdapat pada beberapa karyawan yang mengeluhkan adanya senioritas dalam tim kerjanya, misalnya ada pelanggan yang menghampiri *stand*, maka senior yang akan melayani dan menjelaskan produk yang dijual kepada pelanggan sampai pelanggan merasa tertarik dengan produk tersebut, kemudian jika pelanggan tersebut membeli produk tersebut senior yang akan mendapatkan uang sedangkan junior tidak mendapatkan apapun karena selalu mengalah terhadap senior. Selain itu, kepala *sales* mengakui bahwa menjadi *sales* bukan pekerjaan yang mudah dan gaji yang ditetapkan oleh perusahaan tidak sebanding dengan pekerjaan *sales* di lapangan.

Selanjutnya masalah lain yang berhubungan dengan kepuasan kerja yaitu stres kerja. Munculnya masalah di suatu perusahaan dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Menurut Robbins (2015) stres merupakan sebuah kondisi dinamis individu yang dihadapkan pada konfrontasi antara hambatan, kesempatan atau permintaan apa yang individu inginkan dan hasilnya dipersepsikan penting dan tidak pasti, jadi dalam hambatan stres kerja pada karyawan banyaknya target yang tidak terpenuhi akan mengakibatkan kepuasan kerja yang menurun. Ada beberapa faktor yang berkaitan dengan pekerjaan yang memunculkan stres kerja yaitu tuntutan tugas yang berupa beban tugas yang terlalu banyak maupun tugas yang jenis kerjanya dapat memunculkan stres (Sarafino, 1994).

Menurut Robbins (2015) stres dapat memperlihatkan dirinya sendiri dalam sejumlah cara, seperti tekanan darah yang tinggi, sulit mengambil keputusan yang rutin, maag, kehilangan nafsu makan. Gejala-gejala tersebut sesuai dengan 3 kategori umum, yaitu: fisiologi, psikologi, dan gejala perilaku.

Karyawan bagian *sales* di PT. Telkom Indonesia Tbk mengalami masalah yang berhubungan dengan stres kerja yaitu beban kerja yang didapat, misalnya dalam satu bulan harus dapat melakukan penjualan ke pelanggan sebanyak 18 pemasangan agar mendapatkan *fee* serta uang transport atau 5 pemasangan agar mendapatkan uang transport sebesar Rp.500.000,00, jika *sales* mendapatkan 1 pemasangan akan mendapat kan uang sebesar Rp. 150.000,00, jika selama dua bulan tidak mencapai target *salescode* karyawan akan di matikan yang berarti karyawan harus melamar ulang ke perusahaan. Jika diterima karyawan dapat melakukan kerja kembali, tetapi jika tidak diterima maka karyawan tidak dapat bekerja kembali di perusahaan tersebut.

Pada dua bulan pertama *sales* masuk ke masa percobaan yang dapat diartikan jika *sales* tersebut tidak mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, *sales* tersebut masih diperbolehkan untuk bekerja atau *sales code* tetap aktif dibulan selanjutnya, tetapi untuk dua bulan selanjutnya *sales* dituntut untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tugas *Sales*/penjualan untuk mampu mempromosikan serta menawarkan produk kepada konsumen agar konsumen tertarik. Dalam hal ini dapat menjadi faktor utama yang menyebabkan munculnya stres kerja bagi karyawan.

Kondisi dimana banyak karyawan bagian *sales* yang tidak memenuhi pencapaian target kerja membuat frekuensi rekrutmen pada PT. Telkom Indonesia Tbk meningkat. Hal ini, menjadi masalah tersendiri yang mungkin juga bisa memengaruhi kepuasan kerja dari karyawan dan PT. Telkom Indonesia Tbk.

Hasil penelitian Dewi dan Netra (2015) pada pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada matahari bungalow *Restaurant and Spa* Legian Kuta-Bali menunjukkan bahwa stres kerja

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian lainnya dari Tukimin (2014) pada Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Sumatera Utara stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Sumatera Utara, dapat diterima pada tingkat signifikansi 5%. Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, yang dimana jika stres kerja menurun maka kepuasan kerjanya meningkat dan jika stres kerjanya meningkat maka kepuasan kerjanya menurun.

Pentingnya penelitian ini karena penelitian yang terkait tentang stres kerja dan kepuasan kerja banyak dilakukan di karyawan biasa yang bukan pada bagian *sales*, kemudian penelitian juga tertuju khusus untuk karyawan pada bagian *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk dimana perusahaan tersebut adalah salah satu perusahaan besar di Indonesia dan memiliki perkembangan yang pesat. Perusahaan ini mengetahui gambaran pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Telkom Indonesia Tbk maka diharapkan dapat memberikan informasi baru terhadap hubungan antara dua variabel.

Dalam hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan yang telah dijabarkan di atas oleh penulis di suatu perusahaan di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia, yaitu PT. Telkom Indonesia Tbk. Oleh karena itu penulis akan membahas penelitian tersebut dalam judul skripsi “Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja bagian *sales*/penjualan di PT. Telkom Indonesia Tbk”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Menurut latar belakang di atas jadi identifikasi masalah yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana gambaran stres kerja pada *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk?
- b. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk?

- c. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja bagian *sales*/penjualan di PT. Telkom Indonesia Tbk?
- d. Bagaimana menghadapi masalah stres kerja dengan kepuasan kerja terhadap karyawan?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah ini dilakukan agar terhindar dari cakupan pembahasan yang lebih luas. Pembatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya membatasi dengan cara membagikan kuesioner kepada karyawan PT. Telkom Indonesia Tbk bagian *sales* yang dianggap memiliki tingkat stres yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan menjadi “Bagaimanakah Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja bagian *Sales*/penjualan di PT. Telkom Indonesia Tbk?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada bagian *Sales*/penjualan di PT. Telkom Indonesia Tbk.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian tersebut menjadi dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi berkembangnya ilmu psikologi di Indonesia dan dapat membantu pakar ilmu psikologi dalam mengembangkan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri mengenai stres kerja dan kepuasan kerja.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah PT. Telkom Indonesia Tbk dapat mengetahui faktor apa saja dari kepuasan kerja dan stres kerja dari karyawannya. Diharapkan dari penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan cara menurunkan stress kerja karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan lebih lanjut mengenai variabel terikat, variabel bebas, gambaran perusahaan yang diambil oleh peneliti sebagai sampel, hubungan antara kedua variabel, kerangka berpikir, hipotesis dan penelitian sebelumnya yang relevan.

#### **2.1 Hakikat Kepuasan Kerja**

##### **2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2008, dalam Hidayati&Trisnawati, 2016) kepuasan kerja adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya, kemudian dijelaskan juga bahwa individu dengan kepuasan kerja yang tinggi dapat menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan tersebut, sebaliknya jika individu yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Ketika karyawan bisa mencapai target kerja yang diinginkan dan karyawan tersebut mendapatkan balasan positif yang sesuai dengan pencapaian kerjanya akan menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan tersebut (Robbins, 2003 dalam Timangratuogi, 2012).

Kepuasan kerja karyawan merupakan sebuah sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2006 dalam Kartikawati, 2016). Kepuasan kerja menunjukkan bahwa adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan perkerjaan. Kepuasan atau ketidakpuasaan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Apabila yang didapatkan karyawan lebih rendah dari yang diharapkan, maka karyawan akan menimbulkan ketidakpuasaan dalam melakukan pekerjaannya. Sebaliknya, apabila yang didapatkan karyawan lebih tinggi dari yang diharapkan, maka karyawan akan menimbulkan kepuasan dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut Tiffin (2001 dalam Kartikawati, 2016) kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap situasi kerja, pekerjaannya itu sendiri, kerjasama antar karyawan dan kerjasama terhadap pimpinan,. Selain itu, kepuasan kerja yaitu sebuah perasaan karyawan yang berhubungan dengan

pekerjaannya, yang merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya (Luthans, 2006 dalam Dina Kartikawati, 2016).

Spector (1997) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang menggambarkan tentang bagaimana perasaan individu terhadap pekerjaannya secara keseluruhan ataupun dari berbagai aspek pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa individu menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya yang berkaitan dengan aspek pekerjaannya seperti, rekan kerja, pimpinan/atasan, karakteristik pekerjaan dan gaji.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan pada penelitian ini bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan dan sikap seseorang yang positif terhadap pekerjaannya yang telah dikerjakan, situasi tempat kerja, kerjasama antar pimpinan atau dengan karyawannya dan juga melahirkan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan serta berdampak suka atau tidak seseorang terhadap pekerjaannya tersebut.

### **2.1.2. Dimensi Kepuasan Kerja**

Robbins (2015) mengemukakan bahwa dimensi kepuasan kerja dibedakan menjadi 2 dimensi yaitu, konstruktif/destruktif dan aktif/pasif. Kemudian mengilustrasikan menjadi 4 respon kerangka kerja sebagai berikut :

- a. Keluar (*exit*): merupakan perilaku yang mengarahkan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi baru serta pengunduran diri.
- b. Suara (*voice*): termasuk secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan dan mengambil beberapa bentuk aktivitas serikat.
- c. Kesetiaan (*loyalty*): merupakan perilaku pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi serta manajemennya untuk melakukan hal yang benar.
- d. Pengabaian (*neglect*): suatu perilaku pasif yang membiarkan kondisi-kondisi itu memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis, berkurangnya usaha dan tingkat kesalahan yang bertambah.

### 2.1.3 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut Spector (1997) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

#### 1. Faktor Lingkungan

##### a. Karakteristik Pekerjaan

Kepuasan kerja karyawan lebih cenderung meningkat apabila karakteristik pekerjaannya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh mereka. Seseorang yang dapat merasakan kepuasan intrinsik pada saat melakukan tugas-tugas dalam pekerjaannya akan menyenangi pekerjaan mereka dan mempunyai motivasi untuk menyediakan performa yang lebih baik.

##### b. Batasan dari Organisasi

Kondisi lingkungan pekerjaan yang menjadi penghalang performa kerja karyawan, karyawan yang memiliki persepsi adanya peningkatan batasan yang meningkat cenderung tidak merasa puas terhadap pekerjaannya.

##### c. Peran dalam pekerjaan

Peran dan ambiguitas peran mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Karyawan merasakan ambiguitas peran pada saat ia tidak mempunyai kepastian tentang tanggung jawab dan fungsi dalam pekerjaannya, sedangkan konflik peran terjadi pada saat karyawan mengalami tuntutan yang berlawanan dengan tanggung jawab dan fungsi. Semakin meningkatnya konflik peran dan ambiguitas yang dialami, semakin menurun kepuasan kerja karyawan.

##### d. Konflik antara keluarga dan pekerjaan

Hal ini sering terjadi pada saat tuntutan keluarga dan tuntutan pekerjaan saling berlawanan satu sama lain. Konflik ini mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang merasakan konflik yang tinggi lebih cenderung untuk mempunyai tingkat kepuasan kerja yang menurun.

e. Gaji

Ikatan antara kepuasan kerja dengan tingkat penghasilan cenderung tidak kuat. Ikatan tersebut memperlihatkan bahwa penghasilan bukan faktor yang terkuat pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Walau tingkat penghasilan bukan menjadi faktor yang terkuat, keadilan dalam melakukan pembayaran penghasilan dapat menjadi hal terpenting karena karyawan membandingkan dirinya dengan orang lain dan merasa tidak puas jika mendapatkan penghasilan yang lebih rendah dari orang yang memiliki pekerjaan yang sama.

Dua faktor lainnya yang menjadi penyebab kepuasan kerja termasuk kedalam faktor individu (Spector, 1997), yaitu:

1. Karakteristik kepribadian

Karakteristik kepribadian yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja termasuk *Locus of control* atau *negative affectivity*. *Locus of control* adalah variabel kognitif yang merepresentasikan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya mereka sendiri untuk mengontrol penguatan positif dan negatif dalam kehidupan. Karyawan yang mempunyai *locus of control* internal merasa bahwa dirinya mampu mempengaruhi penguatan akan mempunyai kepuasan kerja yang lebih tinggi. Sedangkan, *negative affectivity* merupakan variabel kepribadian yang dapat merefleksikan kecenderungan individu untuk merasakan emosi negatif, seperti depresi, kecemasan, dalam menghadapi berbagai macam situasi. Karyawan yang mempunyai *negative affectivity* yang tinggi cenderung mempunyai kepuasan kerja yang rendah.

2. Kesesuaian antara individu dengan pekerjaan (*person job fit*)

Kepuasan kerja akan muncul ketika karakteristik pekerjaan yang sesuai atau cocok dengan karakteristik seseorang. Dalam penelitian lain menyebutkan bahwa kesesuaian antara individu dengan pekerjaannya dapat dilihat berdasarkan perbedaan antara kemampuan yang dituntut dalam sebuah pekerjaan dan

kemampuan yang dimiliki seseorang. Semakin kecil perbedaannya maka semakin besar kepuasan kerja karyawan.

#### **2.1.4 Cara Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja**

Pada penelitian sebelumnya dari We Timangratuogi tahun 2012, jenis penelitian ini adalah metode survei (kuantitatif) yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Pada penelitian ini alat ukur kepuasan kerja menggunakan format skala *likert-like* dengan 5 responden jawaban yang rentangnya dari sangat tidak sesuai sampai dengan sangat sesuai. Pilihan jawaban sangat tidak menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 1, tidak menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 2, agak menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 3, menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 4 dan sangat menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 5. Respon jawaban dari responden dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Semakin tinggi skor yang diperoleh maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

Pada penelitian lainnya dari Siagian tahun 2014. Pengumpulan datanya dilakukan dengan crara kuesinoner, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dan analisis kuantitatif, alat ukur yang dipakai untuk kepuasan kerja menggunakan skala Likert yang merupakan pengembangan dari pengukuran skala ordinal dengan indikator yang digunakan mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Luthans (2006) antara lain: kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan promosi, kepuasan dengan rekan kerja, kepuasan dengan penyelia dan kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, yang diukur dengan skala lima poin (5= Sangat Setuju, 4= Setuju, 3= Netral, 2= Tidak Setuju, 1= Sangat Tidak Setuju).

Penelitian lainnya oleh Hans, Mubeen, Khan, Saadi pada tahun 2014 menggunakan metode survei (kuantitatif) dengan membagikan kuesioner kepuasan kerja kepada sampel. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan *random sampling*. Kemudian data dianalisis dan dilaporkan melalui statistik deskriptif.

Dari beberapa penjabaran di atas mengenai teknik pengumpulan data dan alat ukur kepuasan kerja, peneliti memilih untuk menggunakan penelitian We Timangratuogi (2012) sebagai alat ukur kepuasan kerja dipelelitiannya.

## **2.2 Hakikat Stres Kerja**

### **2.2.1. Pengertian Stres Kerja**

Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seseorang menghadapi peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai penting tetapi tidak pasti. Secara lebih khusus, stres terkait dengan suatu kendala dan tuntutan. Kendala adalah kekuatan yang mencegah seseorang dari melakukan apa yang sangat diinginkan, sedangkan tuntutan adalah hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan. (Robbins, 2003 dalam Timangratuogi, 2012).

Menurut Rivai dan Deddy (2010 dalam Kartikawati, 2016) memandang bahwa stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang timbul karena adanya ketidakmampuan karyawan menghadapi perubahan pada lingkungan pekerjaan. Begitu juga stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau merasa ditekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2007 dalam Kartikawati, 2016).

Menurut Fauji (2013 dalam Timangratuogi, 2012) stres kerja adalah suatu kondisi yang merefleksikan rasa tegang, tertekan yang mempengaruhi emosi dan proses berfikir seorang karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya sehingga dapat menghambat tujuan organisasi. Menurut Spector (1997) stres kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dari faktor lingkungan, sehingga stres kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Faktor yang berkaitan dengan pekerjaan yang memunculkan stres kerja yaitu tuntutan tugas yang berupa beban tugas yang terlalu banyak maupun tugas yang jenis kerjanya dapat menimbulkan stres kerja (Sarafino, 1994 dalam Timangratuogi, 2012).

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan pada penelitian ini bahwa stres kerja adalah suatu proses yang menyebabkan seseorang merasa sakit,

tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, situasi kerja yang tertentu atau tempat kerja. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Karyawan mengalami stres yang terlalu besar maka dapat mengganggu kemampuan karyawan tersebut untuk menghadapi lingkungannya dan pekerjaan yang akan dilakukannya.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Stres Kerja**

Menurut Robbins (2015) faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stres kerja terdapat tiga faktor, antara lain:

#### **1. Faktor Lingkungan**

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur suatu organisasi, ketidakpastian juga mempengaruhi tingkat stres dikalangan karyawan dalam organisasi tersebut. Dalam faktor lingkungan ada 3 hal yang menimbulkan stres bagi karyawannya, yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan dalam siklus bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Jika ekonomi sedang mengerut, individu akan mencemaskan keamanan mereka sendiri. Ketidakpastian teknologi juga dapat menyebabkan stres, karena inovasi baru dapat membuat keterampilan serta pengalaman seorang karyawan menjadi tertinggal dalam periode singkat. Inovasi teknologis merupakan ancaman bagi seseorang yang dapat menyebabkan stres, perubahan yang sangat cepat karna adanya penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut yang membuat seseorang mengalami ancaman yang menimbulkan stres.

## 2. Faktor Organisasi

Faktor organisasi yang sering banyak menimbulkan stres kerja, terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres, yaitu *role demands*, *interpersonal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*.

a) *Role demands* terdapat dari peran berlebihan, ambiguitas peran dan konflik peran

### I. *Role Overload*/Peran Berlebihan

Suatu kondisi dimana individu dihadapkan secara bersamaan dengan berbagai macam tugas (George & Jones, 2002). Tuntutan tugas terdapat dari beban kerja yang berlebihan/sedikit kualitatif dan kuantitatif. Beban kerja yang berlebihan atau yang sedikit merupakan pembangkit stres. Unsur yang dapat memunculkan beban berlebihan kuantitatif ini adalah desakan waktu. Waktu dalam masyarakat industri merupakan salah satu unsur yang penting. Pada setiap tugas diharapkan dapat selesai secepat mungkin dengan cermat dan tepat, pada saat tertentu dalam waktu *deadline* karyawan dapat meningkatkan motivasi dan dapat menghasilkan prestasi yang tinggi.

### II. *Role Conflict*/Konflik Peran

Menurut Rizzo (1970) konflik peran dipandang sebagai suatu bentuk konflik antara keinginan dalam organisasi dengan nilai-nilai individu, masalah alokasi sumber daya serta konflik antara beberapa tugas dari atasan. Ada beberapa yang menyebabkan konflik peran muncul, yaitu pertentangan antara beberapa tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab, tugas harus dilakukan yang menurut pandangannya adalah bukan merupakan bagian dari pekerjaannya, tuntutan yang bertentangan dari atasan, bawahan, rekan ataupun orang lain yang penting bagi dirinya, pertentangan dengan nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

### *III. Ambiguity Role/Ambiguitas Peran*

Menurut George dan Jones (2002) ketidakpastian yang timbul pada saat karyawan tidak jelas tentang apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka harus melakukan pekerjaannya. Tuntutan serta peraturan yang tidak jelas dapat mempengaruhi seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai dalam suatu organisasi tersebut.

#### *b. Interpersonal Demands*

Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya di dalam organisasi, kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan komunikasi tidak jelas antar karyawan satu dengan karyawan yang lainnya dapat memunculkan komunikasi yang tidak sehat dan dapat memunculkan stres yang cukup besar terutama kepada karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Tidak terpenuhinya permohonan kebutuhan dalam organisasi yang terutama berkaitan dengan kehidupan sosial. Hal, tersebut dapat menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya.

#### *c. Organizational Structure*

Struktur organisasi dapat menentukan tingkat diferensial di dalam organisasi, tingkat peraturan dan dimana keputusan akan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya berpartisipasi dalam mengambil keputusan yang berdampak pada karyawan adalah salah satu contoh dari variabel struktural yang menjadi sumber potensial dari stres.

#### *d. Organizational Leadership*

Kepemimpinan organisasi dapat menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi. Beberapa pejabat eksekutif kepala menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, kecemasan dan rasa takut. Mereka membangun tekanan yang tidak realistis untuk kerja dalam rangka pendek, memaksakan pengawasan yang sangat ketat dan

secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat mengikuti. Hal tersebut adalah contoh kepemimpinan organisasi yang dapat meningkatkan stres pada karyawan.

### 3. Faktor Individu

Faktor individu mencakup beberapa faktor di dalam kehidupan karyawan, terutama faktor persoalan keluarga, ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi. Hubungan yang kurang baik dengan keluarga akan memunculkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan oleh karyawan karena akibat tersebut dapat terbawa ke dalam pekerjaan karyawan.

#### 2.2.3 Ciri-ciri Stres

Robbins (2015) stres memperlihatkan dirinya sendiri dalam sejumlah cara, seperti tekanan darah yang tinggi, sulit mengambil keputusan yang rutin, maag, kehilangan nafsu makan. Gejala-gejala tersebut sesuai dengan 3 kategori umum, yaitu: fisiologi, psikologi dan gejala perilaku.

##### a. Gejala Fisiologis

Stres diarahkan pada gejala-gejala fisiologis karena sebagian besar para peneliti merupakan para spesialis dalam sains kesehatan dan medis. Pekerjaan mereka mengarah pada kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan di dalam metabolisme, meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, stres menimbulkan serangan jantung.

##### b. Gejala Psikologis

Ketidakpuasan pekerjaan merupakan penyebab yang sangat jelas dari stres. Namun, stres memperlihatkan dirinya sendiri dalam keadaan psikologis lainnya seperti, ketegangan, kecemasan, dan kebosanan. Pekerjaan yang membuat tuntutan berlipat dan pertentangan atau kurangnya kejelasan mengenai kewajiban dari pemegang jabatan dan tanggung jawab yang meningkatkan baik stres ataupun ketidakpuasan kerja.

c. Gejala perilaku

Gejala stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran, demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatkan merokok atau konsumsi alkohol, berbicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

#### **2.2.4 Cara Pengukuran Variabel Stres Kerja**

Pada penelitian sebelumnya dari We Timangratuogi tahun 2012, jenis penelitian ini adalah metode survei (kuantitatif) yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Pada penelitian ini alat ukur stres kerja menggunakan format skala *Likert-like*, yaitu skala yang didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan. Skala *Likert-like* menggunakan lima respon jawaban. Hal ini dilakukan agar dapat lebih mengukur respon jawaban responden. Responden diminta untuk mengindikasikan seberapa besar stres yang dialaminya pada masing-masing item. Pilihan jawaban sangat tidak menimbulkan stres diberi skor 1, tidak menimbulkan stres diberi skor 2, agak menimbulkan stres diberi skor 3, menimbulkan stres diberi skor 4, dan sangat menimbulkan stres diberi skor 5. Respon jawaban dari responden dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Semakin tinggi skor yang diperoleh maka semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh karyawan dan semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin rendah tingkat stres yang dialami oleh karyawan tersebut.

Pada penelitian lainnya oleh Gunawan Aprizal Siagian tahun 2014. Pengumpulan datanya dilakukan dengan cara kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dan analisis kuantitatif, alat ukur stres kerja menggunakan skala *Likert* yang merupakan pengembangan dari pengukuran skala ordinal dengan indikator yang digunakan mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Robbins (2006) antara lain: beban pekerjaan, ketidakjelasan peran atau ambiguitas, tuntutan antar pribadi yang saling bertentangan, kurangnya kerjasama dalam struktur organisasi, standar kerja atasan yang sulit dipenuhi dan ketidakjelasan promosi, yang diukur dengan skala lima poin (5 = Sangat Setuju, 4 = Setuju, 3 = Netral, 2 = Tidak Setuju, 1 = Sangat Tidak Setuju).

Penelitian lainnya oleh Hans, Mubeen, Khan, Saadi pada tahun 2014 menggunakan metode survei (kuantitatif) dengan membagikan kuesioner stres kerja kepada sampel. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan *random sampling*. Kemudian data dianalisis dan dilaporkan melalui statistik deskriptif.

Dari beberapa penjabaran di atas mengenai teknik pengukuran data dan alat ukur stres kerja, peneliti memilih mengadaptasi dan memodifikasi penelitian dari We Timangratuogi (2012) sebagai alat ukur kepuasan kerja pada penelitiannya.

### **2.3 Gambaran Perusahaan**

PT. Telkom Indonesia Tbk merupakan BUMN yang bergerak di bidang jaringan di wilayah Indonesia dan jasa layanan komunikasi. Industri telekomunikasi merupakan salah satu industri yang dinamis. Adanya konvergensi teknologi membuat telekomunikasi tidak dapat dilihat terpisah dari industri lain. Hal ini yang mendasari PT. Telkom Indonesia Tbk mulai mengubah fokus produk yang sebelumnya *single play* menjadi *triple play* dengan menawarkan IndiHome, yaitu layanan televisi, telpon dan internet. Perubahan fokus produk yang dilakukan oleh Telkom harus disikapi cepat oleh tenaga penjual di Telkom. Mereka harus mengetahui produk yang semakin kompleks. Grup Telkom mengajak talenta-talenta terbaik bangsa untuk bergabung melalui berbagai program rekrutmen dengan menggunakan metode yang mampu memastikan keahlian, kesesuaian minat dan kompetensi dengan kebutuhan memenuhi tuntutan global. Peluang bergabung terbuka lebar tidak hanya bagi talenta kreatif yang bersemangat menimba pengalaman tetapi juga bagi kaum profesional yang siap memperkuat supertim kami.

Telkom mencari *fresh graduated* terbaik dari perguruan tinggi untuk bergabung menjadi bagian dari Telkom, melalui :

1. *National talent*: Rekrutmen yang dilakukan Telkom terhadap talent yang menyampaikan lamarannya melalui *website* rekrutmen Telkom.
2. *Talent scout*: Rekrutmen yang dilakukan Telkom melalui undangan terhadap top talent dari perguruan tinggi yang sudah bekerja sama.

3. *Socio Digi Leader*: Rekrutmen yang dilakukan Telkom terhadap *talent-talent digital business leader* melalui kompetisi ide solusi digital dan *paid interenship*

Bagian *sales* di Telkom terdiri dari *avengers* dan *canvaser*. *Avengers* hanya mendapatkan *fee* sesuai dengan pencapaian target tanpa mendapatkan tunjangan gaji pokok, *canvaser* mendapatkan tunjangan gaji pokok dengan target yang sama dengan *avengers*. *Sales avengers* memiliki dua tipe cara penjualan, yaitu: pertama *door to door* dan *open table*, *door to door* adalah *sales* melakukan penjualan dari rumah ke rumah lainnya dan pada tipe *open table* melakukan penjualan dengan cara membuka *stand* di daerah tertentu selama satu minggu, setelah itu *sales* akan berpindah ke daerah lainnya. *Sales* bekerja selama 8 jam (08.00-17.00), tetapi ada beberapa *sales* yang bekerja lebih dari 8 jam karena mengejar target yang ditetapkan oleh perusahaan, pada saat memulai kerja *sales* diwajibkan untuk melakukan absen dengan cara mengirim foto jika *sales* sudah siap melakukan penjualan ke grup yang telah dibuat oleh atasannya dan pada saat selesai kerja *sales* diminta untuk membuat laporan hasil penjualan setiap harinya setelah melakukan absen pulang. Pada wilayah Jakarta terdapat 300 *sales avangers* yang menjualkan produk Telkom (*IndiHome*). Pencapaian target *sales* yang diharapkan oleh perusahaan adalah 18 pemasangan dalam satu bulan atau minimal lima pemasangan kemudian akan mendapatkan uang transportasi sebesar Rp.500.000,00 dan jika dalam waktu dua bulan *sales* tidak mencapai target maka *salescode* karyawan dapat dihentikan oleh perusahaan. Persaingan provider saat ini semakin ketat banyak, maka dari itu PT. Telkom Indonesia Tbk merasakan kecemasan hingga ketakutan jika produk yang di keluarkan kalah saing dengan perusahaan lain. Hal ini merupakan faktor meningkatnya stres kerja pada karyawan dan menurunnya kepuasan kerja karyawan.

## 2.4 Tinjauan Pustaka Antar Variabel

Seorang *sales*/penjualan merupakan berbagai insentif jangka pendek yang dirancang untuk merangsang pembelian produk atau jasa tertentu dengan segera dan meningkatkan jumlah yang dibeli oleh konsumen atau dalam pemasaran. Insentif ini (seperti bonus dan tunjangan) hanya merupakan tambahan tidak menggantikan manfaat dasar suatu produk yang akan diberikan ketika konsumen membeli suatu produk atau jasa. Insentif bisa didapatkan jika seorang karyawan dapat memenuhi atau mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan dan diberikan *reward* positif maka karyawan tersebut akan mendapatkan kepuasan kerja, tetapi sebaliknya jika karyawan tidak dapat mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan dan mendapatkan *reward* negatif maka karyawan tersebut tidak mendapatkan kepuasan kerjanya.

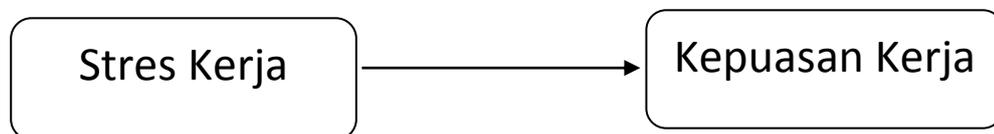
Karyawan yang merasa puas bekerja dengan penuh semangat, aktif, baik dan memiliki prestasi yang lebih baik dari karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja, sedangkan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan pernah memperoleh kepuasan psikologis dan pada akhirnya akan menimbulkan tingkah laku atau sikap yang negatif dan akan menimbulkan frustrasi Handoko (dalam Sutrisno, 2009). Menurut Handoko (2001 dalam Hidayati dan Trisnawati, 2016) mendefinisikan kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaannya, Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Stres adalah kondisi ketegangan yang dapat memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang. Menurut Munandar (2011 dalam Purdini, 2016) seseorang yang sedang mengalami stres akan cenderung merasakan *nervous* yang kronis dan kekhawatiran. Menurut Luthans (2005 dalam Siagian, 2014) stres adalah suatu tanggapan untuk menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, stres berarti suatu tuntutan hal-hal yang sangat berbeda atau secara

seederhana atau diartikan dengan sesuatu yang melibatkan interaksi antara individu terhadap lingkungan.

## 2.5 Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang masalah, tinjauan pustaka dan hubungan antar variabel. Maka kerangka berpikir pada penelitian ini melihat bahwa stres kerja dapat berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana jika *sales* mengalami stres kerja menurun maka kepuasan kerjanya meningkat dan sebaliknya jika stres kerja meningkat maka kepuasan kerjanya menurun. Di bawah ini merupakan bagan yang dimana variabel pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja.



**Bagan 2.1 Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja**

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya, rumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja.

## 2.7 Penelitian yang Relevan

Terdapat beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dibahas oleh peneliti diantaranya yaitu:

1. Penelitian yang berjudul “Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo.”

Penelitian ini dilakukan oleh Dina Kartikawati tahun 2016 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tujuan dalam penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado”

Penelitian ini dilakukan oleh Rocky Potale dan Yantje Uhing tahun 2015 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui apakah kompensasi dan stres kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa kompensasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara parsial kedua variabel kompensasi dan stres kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Sebaiknya pimpinan PT. Bank Sulut Cabang Utama dapat terus mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan karyawan sehingga tujuan utama dari organisasi bisa tercapai.

3. Penelitian yang berjudul ”Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan”

Penelitian ini dilakukan oleh Uzzah Roni Amalia, I Wayan Suwendra, I Wayan Bagia pada tahun 2016 Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang pengaruh (1) stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, (2) stres kerja terhadap kepuasan kerja, (3) stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan (4) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Centra Swakarsa. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh dari (1) stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, (2) stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, (3) stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dan (4)

kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Centra Swakarsa.

Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, yang dimana jika stres kerja menurun maka kepuasan kerjanya meningkat dan jika stres kerjanya meningkat maka kepuasan kerjanya menurun.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari: tipe penelitian, identifikasi dan operasional variabel penelitian (definisi konseptual dan definisi operasional). Selanjutnya bab ini juga memuat populasi dan sampel serta teknik pengumpulan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik atau kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2011).

#### **3.2 Identifikasi dan Operasional Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu stres kerja sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Pada sub bab ini akan dijelaskan definisi konseptual dan definisi operasional dari setiap variabel.

##### **3.2.1. Definisi Konseptual**

###### **3.2.1.1 Stres Kerja**

Pada penelitian ini yang dimaksud dengan stres kerja adalah suatu proses yang menyebabkan seseorang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, situasi kerja yang tertentu atau tempat kerja. Selain itu, stres juga merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang.

###### **3.2.1.2 Kepuasan Kerja**

Pada penelitian ini yang dimaksud dengan kepuasan kerja adalah suatu perasaan dan sikap seseorang yang positif terhadap pekerjaannya yang telah dikerjakan, situasi tempat kerja, kerjasama antar pimpinan atau dengan karyawannya dan juga melahirkan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan serta berdampak suka atau tidak seseorang terhadap pekerjaannya tersebut.

### 3.2.2 Definisi Operasional

#### 3.2.2.1 Stres Kerja

Variabel stres kerja pada penelitian ini adalah total skor dari dimensi stres teori Robbins (2015) yaitu:

a. *Demands Role*

Terdiri dari yang pertama yaitu, peran berlebihan/*overload role* suatu tuntutan tugas terdapat dari beban kerja yang berlebihan/sedikit kualitatif dan kuantitatif. Kedua ambiguitas peran/*ambiguity role* suatu tuntutan serta peraturan yang tidak jelas dapat mempengaruhi seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai dalam suatu organisasi tersebut. Ketiga konflik peran/*conflict role* dipandang sebagai suatu bentuk konflik antara keinginan dalam organisasi dengan nilai-nilai individu, masalah alokasi sumber daya serta konflik antara beberapa tugas dari atasan.

b. *Organizational Structure*

Struktur organisasi dapat menentukan tingkat diferensial di dalam organisasi, tingkat peraturan dan dimana keputusan akan diambil.

c. *Interpersonal Demands*

Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya di dalam organisasi, kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan komunikasi antar karyawan.

d. *Organizational Leadership*

Kepemimpinan organisasi dapat menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi.

#### 3.2.2.2 Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja pada penelitian ini adalah total skor dari dimensi teori Robbins (2015), yaitu:

- a. Keluar (*exit*) merupakan perilaku yang mengarahkan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi baru serta pengunduran diri.

- b. Suara (*voice*) termasuk secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan dan mengambil beberapa bentuk aktivitas serikat.
- c. Pengabaian (*neglect*) suatu perilaku pasif yang membiarkan kondisi-kondisi itu memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis, berkurangnya usaha dan tingkat kesalahan yang bertambah.
- d. Kesetiaan (*loyalty*) merupakan perilaku pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi serta manajemennya untuk melakukan hal yang benar.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah sekumpulan subjek yang akan menjadi bahan penelitian dengan ciri-ciri yang memiliki karakteristik yang sama (Suryaratri & Rangkuti, 2009). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah *sales indihome* di wilayah Jakarta yang terbagi menjadi lima wilayah, yaitu Jakarta Selatan, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Timur.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel yaitu suatu bagian populasi yang untuk dijadikan sebagai bahan penelitian dengan harapan contoh yang dipakai dari populasi tersebut bisa mewakili populasinya (Suryaratri & Rangkuti, 2009). Pada penelitian ini, penulis menggunakan sampel dengan berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

- a) *Sales indihome* wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Selatan (detail di sub 3.3.3).
- b) Berjenis kelamin perempuan dan laki-laki.
- c) Usia 20-27 tahun.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teknik sampling terdapat dua bagian, yaitu: teknik sampling *probability* dan *non probability*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling *probability* yang memungkinkan semua anggota populasi dapat memperoleh kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel penelitian (Rangkuti, 2012). Jenis teknik sampling yang digunakan adalah *cluster* sampling karena memiliki kriteria yang diinginkan oleh penulis. *Cluster* sampling adalah sampling yang digunakan jika sumber data sangat luas, *cluster* sampling ini dilakukan melalui dua tahap, yaitu: tahap menentukan sampel area atau daerah dan menentukan orang-orang yang ada di daerah tersebut secara sampling (Rangkuti, 2012).

Populasi *indihome* terdapat 300 *sales* yang berada di wilayah Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Utara dan Jakarta Pusat. Pada setiap bagian wilayahnya terdapat 60 *sales* yang menjual produk *indihome*.

Pada penelitian ini peneliti telah melakukan *cluster* sampling dari lima wilayah Jakarta, yaitu Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Utara dan Jakarta Pusat untuk menentukan dua wilayah yang akan digunakan untuk menjadi sampel. Peneliti mendapatkan wilayah Jakarta Barat sebanyak 60 *sales* dan Jakarta Selatan sebanyak 60 *sales*, jadi total *sales* yang dijadikan sampel sebanyak 120 *sales*.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan dengan cara menyebarkan kuesioner pada responden. Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi individu atau sekelompok individu tentang suatu fenomena. Skala *likert* menggunakan dua bentuk pertanyaan, yaitu bentuk pertanyaan positif dan bentuk pertanyaan negatif (Wahyuni, 2011).

Instrumen yang digunakan hasil adaptasi yang telah dilakukan We Timangratuogi (2012) Universitas Indonesia. Butiran dalam instrumen adaptasi ini berupa pernyataan yang *favorable* dan *unfavorable* terhadap variabel stres kerja dan kepuasan kerja.

Penyusunan skala stres kerja dan kepuasan kerja disusun dengan menggunakan skala *likert* yang terdapat dari empat pilihan jawaban, yaitu: STS (Sangat tidak setuju), TS (Tidak setuju), R (Ragu-ragu), S (Setuju) dan SS (Sangat setuju) dengan pembobotan skor untuk setiap item *favorable* dan *unfavorable* sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skoring Instrumen**

Skala	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Sangat Tidak Setuju	1	5
Tidak Setuju	2	4
Ragu-ragu	3	3
Setuju	4	2
Sangat Setuju	5	1

### 3.6 Instrumen Stres Kerja

Instrumen stres kerja ini terdiri dari enam dimensi, yaitu: *Demands Role* (terdiri dari konflik peran, peran berlebihan dan ambiguitas peran), *Organizational Structure*, *Interpersonal Demands*, *Organizational Leadership* dan terdapat 50 total item.

**Tabel 3.2 Blueprint Instrumen Stres Kerja**

Dimensi	Indikator	Item		Skor Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Ambiguitas peran/ <i>role ambiguity</i>	- Tugas dan sasaran pekerjaan membingungkan.	3	7	8
	- Wewenang yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan terbatas.	1	8	
	- Kinerja yang diharapkan perusahaan oleh karyawan sangat ambigu.	14	10	
	- Kesulitan memenuhi tuntutan target yang diberikan oleh perusahaan.	9	4	

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Konflik peran/ <i>role conflict</i>	- Karyawan mengerjakan tugas di luar tugas utamanya.	2	27	8
	- Karyawan kesulitan mengetahui kepada siapa harus melaporkan hasil pekerjaannya	6	5	
	- Karyawan kesulitan dengan siapa harus mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya.	12	15	
	- Pernah mendapat tugas pekerjaan dari dua atau lebih atasan yang memiliki metode kerja yang berbeda satu sama lain.	17, 11		

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Peran berlebihan/ <i>role overload-quantitative</i>	- Tuntutan terhadap kualitas pekerjaan tidak masuk akal.	13	20	8
	- Tugas-tugas yang diberikan terlalu sulit dan kompleks.	16	19	
	- Tugas yang diberikan rumit.	18	24	
	- Kemampuan yang dimiliki karyawan berlawanan dengan tuntutan perusahaan.	21	26	
Tuntutan pribadi/ <i>interpersonal demands</i>	- Karyawan kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.	29,25		8
	- Mendapatkan tekanan dari karyawan lain dalam bekerja.	28	33	
	- Terjadi miskom antar karyawan satu dengan karyawan lainnya.	22	34	
	- Kebutuhan yang berkaitan dengan kehidupan sosial terpenuhi di perusahaan ini.	23	38	

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Struktur organisasi/ <i>organizational structure</i>	- Peraturan perusahaan menyulitkan karyawan dalam bekerja.	30, 40		10
	- Setiap karyawan tidak berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak terhadap karyawan di perusahaan.	32	44	
	- Karyawan melanggar peraturan yang diterapkan oleh perusahaan.	39	49	
	- Perusahaan mengacuhkan pendapat karyawan dalam pengambilan keputusan.	35	31	
	- Karyawan merasa ikut dilibatkan dalam setiap menyangkut kepentingan perusahaan.	37	42	

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kepemimpinan organisasi/ <i>organizational leadership</i>	- Sebagai pemimpin, atasan di perusahaan memberikan tekanan yang berlebihan kepada bawahan.	41, 48		8
	- Atasan di perusahaan dalam memimpin menciptakan rasa tegang, takut dan cemas kepada bawahannya.	36	46	
	- Atasan tidak memberikan perhatian kepada karyawannya.	50	43	
	- Atasan melakukan pengawasan dengan ketat.	47, 45		

### 3.7 Instrumen Kepuasan Kerja

Instrumen kepuasan kerja ini terdiri dari empat dimensi, yaitu: keluar/*exit*, suara/*voice*, pengabaian/*neglect*, kesetiaan/*loyalty* dan terdapat 33 total item.

**Tabel 3.3 Blueprint instrumen Kepuasan Kerja**

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Keluar/ <i>exit</i>	- Karyawan mendapatkan tawaran yang lebih baik di perusahaan lain, merasa bersalah jika pindah.	5	10	9
	- Karyawan enggan jika harus meninggalkan perusahaan.	9	24	
	- Senang dengan pekerjaannya.	15, 19		
	- Pekerjaannya menarik.	30	33	
	- Pekerjaannya dihargai	13		

Dimensi	Indikator	Item		Total item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Suara/ <i>voice</i>	- Adanya komunikasi yang baik dengan atasan.	26	29	8
	- Senang memberikan masukan kepada perusahaan.	25, 1		
	- Jarang membicarakan masalah pekerjaan dengan atasan.	4	12	
	- Komunikasi antar manajemen perusahaan dengan karyawan terjalin dengan baik.	8	18	
Pengabaian/ <i>neglect</i>	- Karyawan selalu berusaha keras setiap mengerjakan pekerjaannya.	3	6	8
	- Datang ke kantor tepat waktu	20	16	
	- Tingkat kekeliruan dalam bekerja meningkat.	7	17	
	- Karyawan mengerjakan pekerjaan yang diberikan.	14	32	

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kesetiaan/ <i>loyalty</i>	- Karyawan merasa sebagai bagian dari keluarga perusahaan tersebut.	11, 31		8
	- Karyawan suka memuji perusahaan dikala mengobrol dengan orang lain/kerabat.	21	28	
	- Merasa gembira bila menghabiskan sisa karir diperusahaan tersebut.	23	2	
	- Masalah perusahaan juga merupakan masalah karyawan.		22, 27	

### 3.8 Uji coba Instrumen

Uji coba bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrumen yang digunakan dengan menggunakan SPSS versi 16.0.

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menyesuaikan item-item yang menunjukkan indikator perilaku dengan batasan domain yang akan diukur (Azwar, 2005). Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing item dengan skor total menggunakan rumus *product moments* dari *pearson*. Perhitungan menggunakan komputer dengan memakai analisis statistik SPSS versi 16.0.

Peneliti melakukan uji validitas internal untuk pengujian validitas instrumen Stres kerja dan kepuasan kerja pada *sales indihome*. Proses pengujian validitas instrumen penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0, suatu item juga dapat dikatakan layak menjadi bagian dari suatu instrumen jika ternyata

nilai *Alpha if item deleted* lebih kecil daripada nilai *Alpha* per faktor/dimensi instrumen (Rangkuti, 2012). Maksudnya, jika item yang bersangkutan digugurkan maka akan memperkecil nilai lebih baik jika item tersebut dipertahankan. Sebaliknya, jika nilai *Alpha if item deleted* lebih besar daripada nilai *Alpha* per faktor/dimensi instrumen, maka sebaiknya item yang bersangkutan digugurkan saja.

### **3.8.1.1 Uji Validitas Stres Kerja**

Berdasarkan perhitungan validitas instrumen stres kerja menunjukkan bahwa untuk skala dimensi ambiguitas peran item yg drop sebanyak 3 item, skala dimensi konflik peran sebanyak 3 item, skala peran berlebihan sebanyak 3 item, skala dimensi tuntutan pribadi sebanyak 2 item, skala dimensi struktur organisasi sebanyak 4 item, dan skala dimensi kepemimpinan organisasi sebanyak 3 item.

### 3.8.1.2 Blueprint Instrumen Final Stres Kerja

**Tabel 3.4 Blueprint Instrumen Stres Kerja**

Dimensi	Indikator	Item		Skor Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Ambiguitas peran/ <i>role ambiguity</i>	- Tugas dan sasaran pekerjaan membingungkan.	3	7	5
	- Wewenang yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan terbatas.	1		
	- Kinerja yang diharapkan perusahaan oleh karyawan sangat ambigu.	14		
	- Kesulitan memenuhi tuntutan target yang diberikan oleh perusahaan.		4	
Konflik peran/ <i>role conflict</i>	- Karyawan mengerjakan tugas di luar tugas utamanya.	2		3
	- Karyawan kesulitan dengan siapa harus mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya.	6		
	- Karyawan kesulitan dengan siapa harus mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya.	12		

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Peran berlebihan/ <i>role overload-quantitative</i>	- Tuntutan terhadap kualitas pekerjaan tidak masuk akal.	13		5
	- Tugas-tugas yang diberikan terlalu sulit dan kompleks.	16		
	- Tugas yang diberikan rumit.	18		
	- Kemampuan yang dimiliki karyawan berlawanan dengan tuntutan perusahaan.	21	26	
Tuntutan pribadi/ <i>interpersonal demands</i>	- Karyawan kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.	29		6
	- Mendapatkan tekanan dari karyawan lain dalam bekerja.	28		
	- Terjadi miskom antar karyawan satu dengan karyawan lainnya.	22	34	
	- Kebutuhan yang berkaitan dengan kehidupan sosial terpenuhi di perusahaan ini.	23	38	

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Struktur organisasi/ <i>organizational structure</i>	- Peraturan perusahaan menyulitkan karyawan dalam bekerja.	30		6
	- Setiap karyawan tidak berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak terhadap karyawan di perusahaan.	32		
	- Karyawan melanggar peraturan yang diterapkan oleh perusahaan.		49	
	- Perusahaan mengacuhkan pendapat karyawan dalam pengambilan keputusan.	35		
	- Karyawan merasa ikut dilibatkan dalam setiap menyangkut kepentingan perusahaan.	37	42	

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kepemimpinan organisasi/ <i>organizational leadership</i>	- Sebagai pemimpin, atasan di perusahaan memberikan tekanan yang berlebihan kepada bawahan.	41, 48		5
	- Atasan di perusahaan dalam memimpin menciptakan rasa tegang, takut dan cemas kepada bawahannya.	36		
	- Atasan tidak memberikan perhatian kepada bawahannya.	50		
	- Atasan melakukan pengawasan dengan ketat.	47		

### 3.8.1.3 Uji Validitas Kepuasan Kerja

Perhitungan validitas instrumen kepuasan kerja menunjukkan bahwa untuk skala dimensi keluar item yang drop sebanyak 2 item, skala dimensi suara sebanyak 3 item, skala pengabaian sebanyak 2 item, dan skala dimensi kesetiaan sebanyak 2 item.

### 3.8.1.4 Blueprint Instrumen Final Kepuasan Kerja

**Tabel 3.5 Blueprint Instrumen Final Kepuasan Kerja**

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
<i>Keluar/exit</i>	- Karyawan mendapatkan tawaran yang lebih baik di perusahaan lain, merasa bersalah jika pindah.	5	10	7
	- Karyawan enggan jika harus meninggalkan perusahaan.	9	24	
	- Senang dengan pekerjaannya.	15, 19		
	- Pekerjaannya menarik.	30		
<i>Suara/voice</i>	- Adanya komunikasi yang baik dengan atasan.	26	29	4
	- Senang memberikan masukan kepada perusahaan.	25		
	- Komunikasi antar manajemen perusahaan dengan karyawan terjalin dengan baik.	8		

Dimensi	Indikator	Item		Total Item
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Pengabaian/ <i>neglect</i>	- Karyawan selalu berusaha keras setiap mengerjakan pekerjaannya.	3	6	6
	- Datang ke kantor tepat waktu	20		
	- Tingkat kekeliruan dalam bekerja meningkat.		17	
	- Karyawan mengerjakan pekerjaan yang diberikan.	14	32	
Kesetiaan/ <i>loyalty</i>	- Karyawan merasa sebagai bagian dari keluarga perusahaan tersebut.	11, 31		6
	- Karyawan suka memuji perusahaan dikala mengobrol dengan orang lain/kerabat.		28	
	- Merasa gembira bila menghabiskan sisa karir diperusahaan tersebut.	23	2	
	- Masalah perusahaan juga merupakan masalah karyawan.		22	

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu kepada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur instrument tersebut dan mengandung makna kecermatan pengukuran . Dalam aplikasinya, reliabilitas yang besarnya berkisar antara 0-1. Semakin mendekati angka 1, maka reliabilitas tersebut tergolong tinggi (Rangkuti, 2012).

Berikut ini adalah interpretasi koefisien reliabilitas yang dikemukakan oleh Guilford:

**Tabel 3.6 Kaidah Reliabilitas oleh Guilford**

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
>0,9	Sangat Reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,69	Cukup Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
<0,2	Tidak Reliabel

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh nilai reliabilitas stres kerja sebesar 0,731 dan nilai reliabilitas skala kepuasan kerja sebesar 0,698. Instrumen akan diuji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Proses perhitungan reliabilitasnya menggunakan program SPSS 16.0.

**Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Reliabilitas Stres Kerja**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,731	30

Berdasarkan tabel 3.7, nilai *Alpha Cronbach* yang diperoleh adalah 0,731. Menurut Kaidah Guilford, dapat dikatakan bahwa instrumen ini dikategorikan reliable.

**Tabel 3.8 Hasil Perhitungan Reliabilitas Kepuasan Kerja**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,698	23

Berdasarkan tabel 3.8, nilai *Alpha Cronbach* yang diperoleh adalah 0,698. Menurut Kaidah Guilford, dapat dikatakan bahwa instrumen ini dikategorikan cukup reliabel.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah alat analisis penelitian agar rumusan masalah penelitian dapat terpecahkan, hipotesis penelitian dapat diujikan atau dibuktikan, dan tujuan penelitian dapat tercapai (Sangadji & Sopiah, 2010). Pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis data sebagai berikut:

#### 3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif untuk menggambarkan fakta yang ada, untuk karakteristik responden akan dilakukan dengan cara analisa deskriptif yang didasarkan pada jenis kelamin dan usia. Jawaban dari kedua variabel dapat dihasilkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden.

### 3.9.2 Uji Asumsi Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan menggunakan SPSS 16.0 untuk mengetahui normalitas distribusi data (Rangkuti, 2012).

### 3.9.3 Uji Asumsi Linieritas

Uji linieritas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linieritas biasa digunakan sebagai prasyarat dalam analisis regresi linier. Pengujian linieritas dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 16.0 dengan taraf signifikansi lebih kecil 0,05 (Rangkuti,2012)

### 3.9.4 Analisis Regresi Linier

Analisis yang mencari hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Hubungan variabel akan dianalisis sesuai dengan persamaan regresi:

$$Y=a + bX$$

Keterangan:

Y= kepuasan kerja

X= stres kerja

a= bilangan konstan

b= koefisien predictor

### 3.9.5 Uji Hipotesis

Rumusan hipotesis dua pihak yaitu :

Ha :  $r \neq 0$

Ho :  $r = 0$

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja bagian *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk.

Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja bagian *sales* di PT. Telkom Indonesia Tbk.

Keterangan :

Ho = Hipotesis Nol

Ha = Hipotesis Alternatif

$r$  = Koefisien hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja bagian *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk.

### 3.10 Penentuan Uji Statistik

Sesudah data penelitian selesai, maka data tersebut diolah menggunakan uji statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan. Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, analisis ini digunakan karena penelitian ini hanya terdapat satu variabel prediktor untuk memprediksi variabel kriterium. Analisis regresi linier untuk menguji hipotesis pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis regresi linier salah satu analisis yang menjelaskan tentang sebab-akibat dan besarnya akibat yang ditimbulkan oleh salah satu atau lebih variabel terikat.

Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji statistik dengan analisis regresi hanya dapat dilakukan jika telah terbukti ada hubungan yang signifikan antar variabel yang bersangkutan (Rangkuti, 2012). Perhitungan analisis regresi sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= kepuasan kerja

X= stres kerja

a= bilangan konstan

b= koefisien prediktor

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Subyek Penelitian

Jumlah subyek pada penelitian ini sebanyak 120 responden. Sesuai dengan karakteristik sampel penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti, maka responden penelitian ini adalah *sales* indihome yang berdomisili Jakarta Barat dan Jakarta Selatan, berjenis kelamin pria dan wanita yang berusia 20-26 tahun.

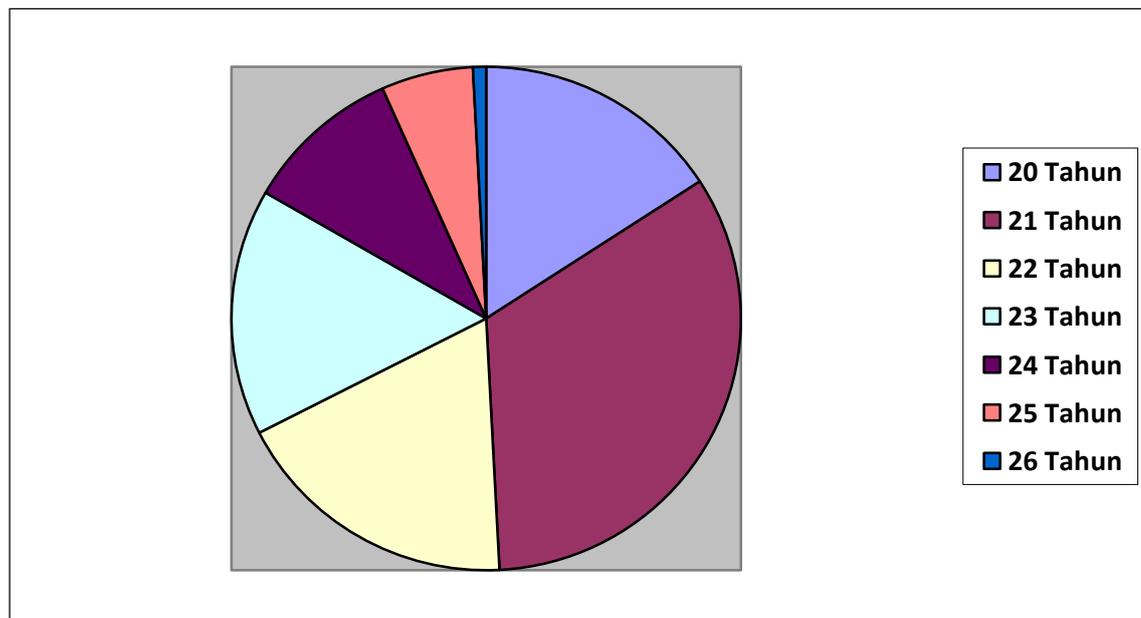
##### 4.1.1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia Responden

Pada tabel 4.1 di bawah ini akan menjelaskan gambaran responden berdasarkan usia responden.

**Tabel 4.1 Jumlah responden berdasarkan usia**

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	20	19	15,8%
2	21	40	33,3 %
3	22	22	18,3 %
4	23	19	15,8%
5	24	12	10,0%
6	25	7	5,8%
7	26	1	8%
	Jumlah	120	100%

Pada tabel 4.1, maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan pada usia 20 tahun sebanyak 19 responden (15,8%), usia 21 tahun sebanyak 40 responden (33,3%), usia 22 tahun sebanyak 22 responden (18,3%), usia 23 tahun sebanyak 19 responden (15,8%), usia 24 tahun sebanyak 12 responden (10,0%), usia 25 tahun sebanyak 7 responden (5,8%), usia 26 tahun sebanyak 1 responden (8%). Jika digambarkan dengan grafik, maka hasilnya adalah sebagai berikut:



**Grafik 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Usia**

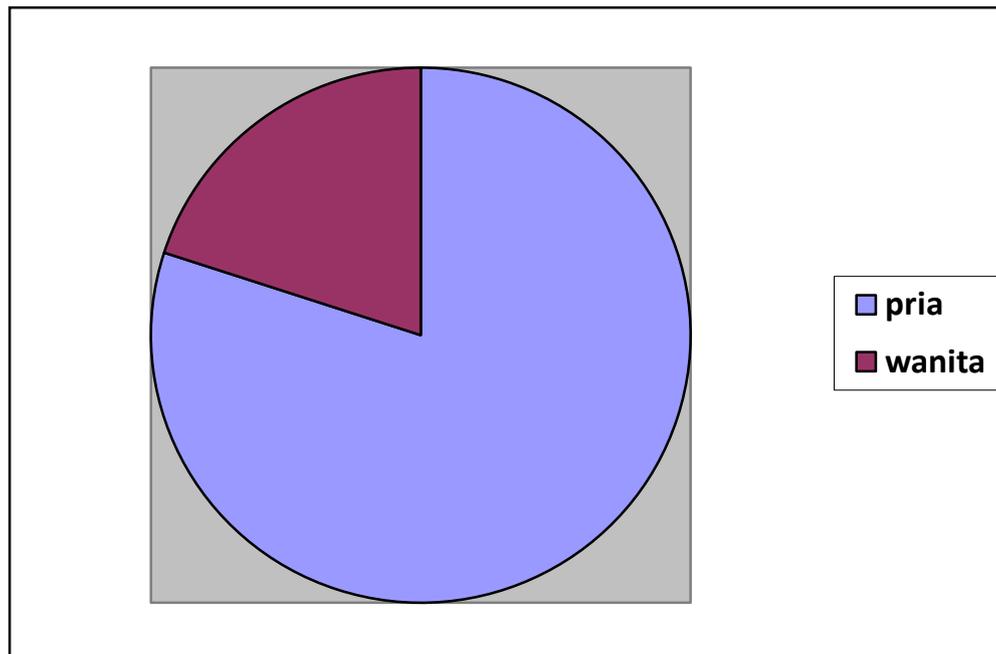
#### 4.1.2. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini juga terdapat gambaran jenis kelamin pada tabel 4.2:

**Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
1	Pria	96	80 %
2	Wanita	24	20 %
	Jumlah	120	100 %

Berdasarkan data pada tabel 4.2, dapat dilihat bahwa jumlah subyek pada penelitian ini berjumlah 120 responden dengan pembagian berdasarkan jenis kelamin, yaitu pria berjumlah 96 responden (80%) dan wanita berjumlah 24 responden (20%). Hal ini, memperlihatkan bahwa responden pria lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin wanita. Jika digambarkan dengan grafik, maka hasilnya adalah sebagai berikut:



**Grafik 4.2 Presentase responden berdasarkan jenis kelamin**

#### 4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Wilayah Kerja

Pada tabel 4.3 dibawah ini terdapat gambaran responden berdasarkan wilayah kerja.

**Tabel 4.3 Jumlah Responden berdasarkan Wilayah Kerja**

No.	Wilayah Kerja	Jumlah Responden	Persentase %
1	Barat	60	50 %
2	Selatan	60	50 %
	Jumlah	120	100 %

Berdasarkan data tabel 4.3, dapat dilihat bahwa jumlah subyek pada penelitian ini berjumlah 120 responden dengan pembagian berdasarkan wilayah kerja, yaitu Jakarta barat berjumlah 60 responden (50%) dan Jakarta selatan berjumlah 60 responden (50%).

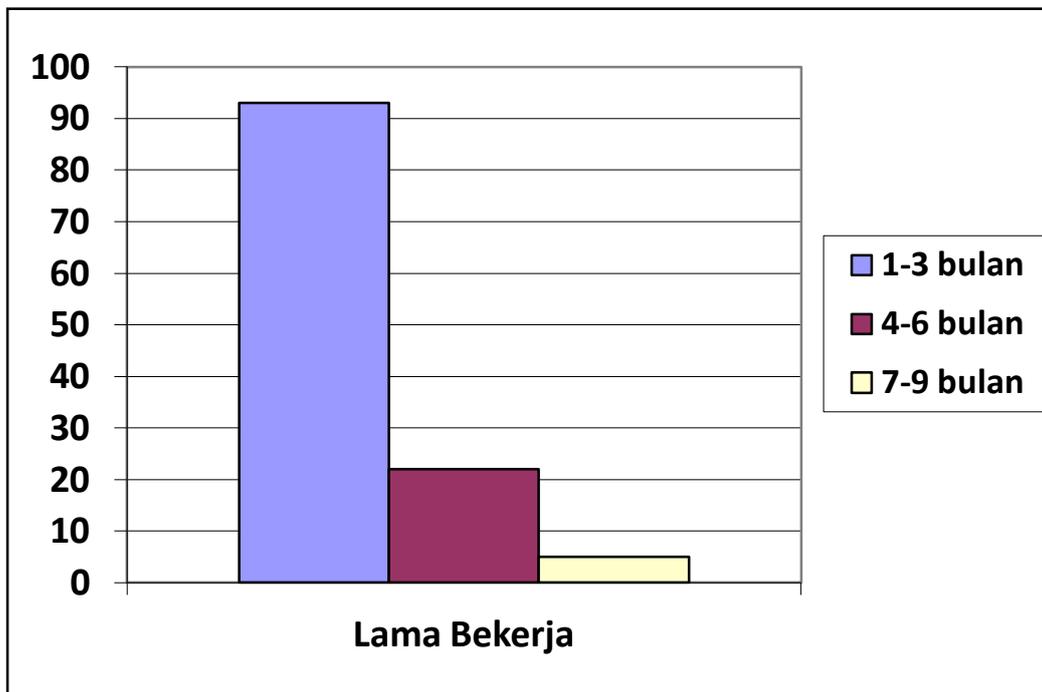
#### 4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Penelitian ini terdapat gambaran responden berdasarkan lama bekerja pada tabel 4.4:

**Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan Lama Bekerja**

No.	Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase %
1	1-3 bulan	93	77,5 %
2	4-6 bulan	22	18,3 %
3	7-9 bulan	5	4,2 %
	Jumlah	120	100 %

Berdasarkan data pada tabel 4.4, dapat dilihat bahwa jumlah subyek pada penelitian ini berjumlah 120 responden dengan pembagian berdasarkan lama bekerja, yaitu 1-3 bulan berjumlah 93 responden (77,5%), 4-6 bulan berjumlah 22 responden (18,3%), dan 7-9 bulan berjumlah 5 responden (4,2%). Jika digambarkan dengan grafik, maka hasilnya adalah sebagai berikut:



**Grafik 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

#### 4.1.5 Gambaran Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Pada tabel 4.5 akan menjelaskan gambaran responden berdasarkan latar belakang pendidikan.

**Tabel 4.5 Jumlah Responden berdasarkan latar belakang pendidikan**

No.	Pencapaian Target	Jumlah Responden	Persentase %
1	SLTA	120	100%
	Jumlah	120	100 %

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa jumlah latar belakang pendidikan SLTA sebanyak 120 responden (100%).

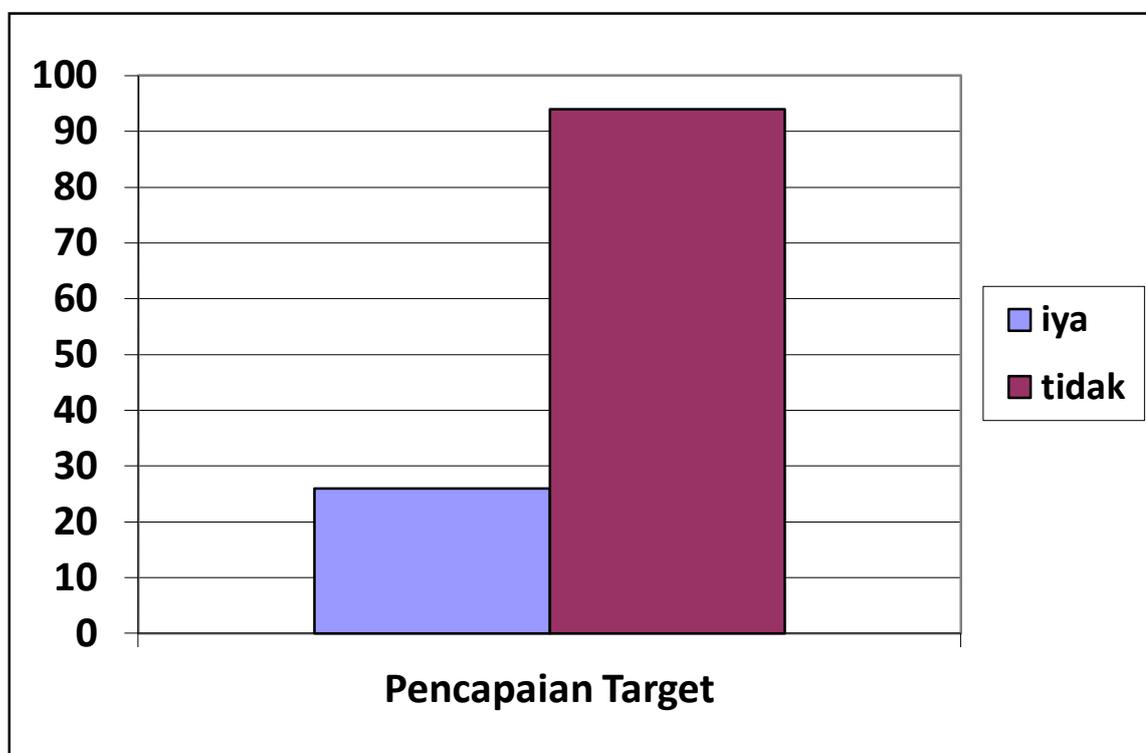
#### 4.1.6 Gambaran Responden Berdasarkan Pencapaian Target

Pada tabel 4.6 akan menjelaskan gambaran responden berdasarkan pencapaian target.

**Tabel 4.6 Jumlah Responden berdasarkan Pencapaian Target**

No.	Pencapaian Target	Jumlah Responden	Persentase %
1	Iya	26	21,7 %
2	Tidak	94	78,3 %
	Jumlah	120	100 %

Berdasarkan data tabel 4.6, dapat dilihat bahwa jumlah subyek pada penelitian ini berjumlah 120 responden dengan pembagian berdasarkan pencapaian target, yaitu iya berjumlah 26 responden (21,7%) dan tidak berjumlah 94 responden (78,3%). Jika digambarkan dengan grafik, maka hasilnya adalah sebagai berikut:



**Grafik 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Pencapaian Target**

## 4.2 Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini terbagi menjadi 2 tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan penelitian.

### 4.2.1 Persiapan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan beberapa tahapan prosedur penelitian, yaitu sebagai berikut :

- a. Peneliti menentukan variabel dan subyek yang akan diteliti
- b. Peneliti membuat perumusan masalah
- c. Peneliti melakukan kajian studi pustaka untuk mendapatkan landasan teori dan gambaran yang tepat mengenai variabel yang akan diteliti.
- d. Menentukan serta menyiapkan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu alat ukur stres kerja dan kepuasan kerja dan mengadaptasi alat ukur stres kerja dan kepuasan kerja.
- e. Peneliti melakukan *expert judgement* instrumen penelitian kepada dosen yang sesuai pada bidang yang akan diteliti.
- f. Peneliti melakukan uji coba instrumen pada 40 responden.
- g. Melakukan uji reliabilitas dan uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 16.0 pada instrumen yang telah diujikan pada 40 responden sehingga diketahui instrumen item yang valid dan item yang gugur yang telah disusun.
- h. Setelah menyeleksi item yang gugur maka instrumen penelitian dapat digunakan untuk melakukan pengambilan data sampel penelitian.

### 4.2.2 Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data dilakukan secara langsung, peneliti membagikan angket kuesioner kepada responden yang dapat peneliti temui. Pengambilan data dilakukan selama 3 minggu, yaitu dari tanggal 05 sampai 19 Juni 2017 dan peneliti melanjutkan mencari responden pada tanggal 05 Juli sampai 12 Juli 2017. Jumlah responden yang diperoleh adalah sebanyak 120 responden, yang terbagi menjadi 96 pria dan 24 wanita. Item instrumen penelitian yang digunakan pada

pelaksanaan penelitian adalah item yang sudah valid, yaitu berjumlah 23 item pada instrumen kepuasan kerja dan instrumen stres kerja berjumlah 30 item.

### 4.3 Hasil Analisis Data Penelitian

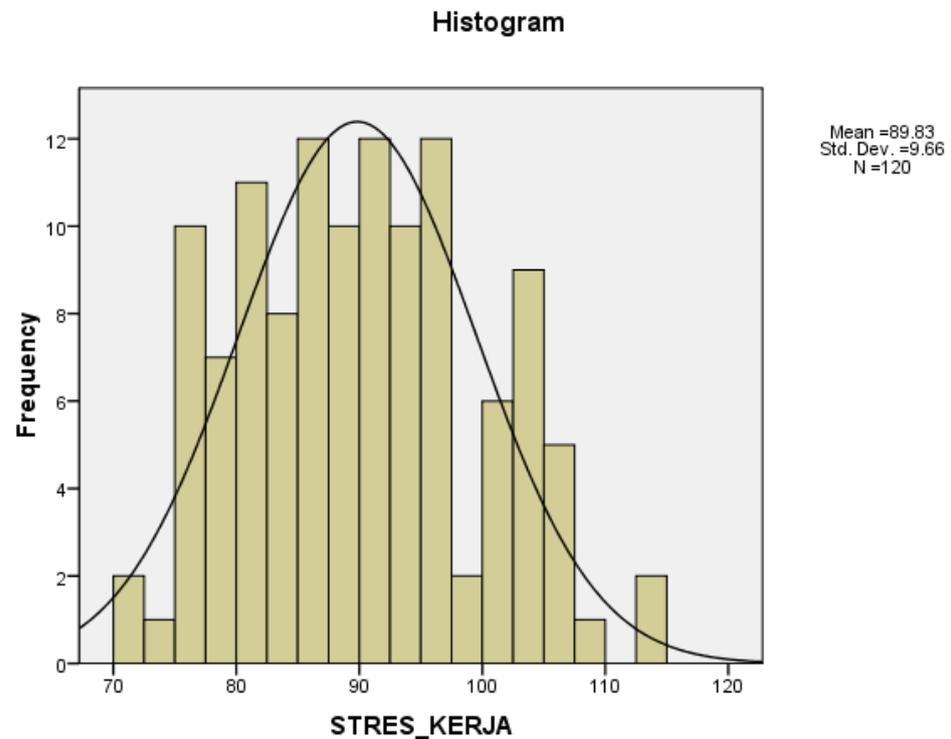
#### 4.3.1 Variabel stres kerja

Berikut adalah hasil deskripsi skor stres kerja yang telah dianalisis

**Tabel 4.7 Deskripsi Skor Variabel Stres Kerja**

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	89,83
Median	89,00
Standar Deviasi	9,660
Varians	93,317
Minimum	71
Maximum	113

Pengukuran dilakukan dengan cara memilih jawaban. Instrumen diberikan kepada 120 responden dengan jumlah item sebanyak 30 pernyataan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat ukur Robins dengan jumlah item sebanyak 32. Hasil dari pengolahan statistik menunjukkan skor Mean 89,93, Median 89,00, Standar Deviasi 9,660, Varians 93,317, nilai minimum 71, nilai maximum 113. Grafik 4.6 ini menunjukkan bentuk kurva variabel stres kerja:



**Grafik 4.5 Histogram stres kerja**

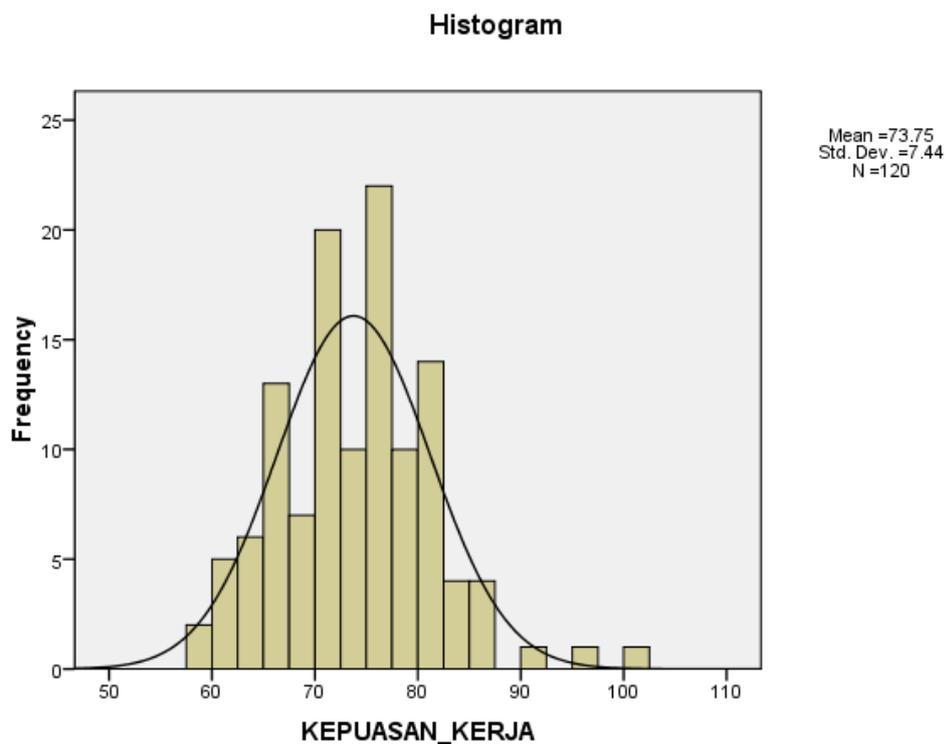
#### 4.3.2 Variabel Kepuasan Kerja

Berikut adalah hasil deskripsi skor harga diri yang telah dianalisis:

**Tabel 4.8 Deskripsi Skor Variabel Kepuasan Kerja**

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	73,75
Median	74,00
Standar Deviasi	7,440
Varians	55,349
Minimum	59
Maximum	101

Pengukuran dilakukan dengan cara memilih jawaban. Instrumen diberikan kepada 120 responden dengan jumlah item sebanyak 23 pernyataan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat ukur Robbins dengan jumlah item sebanyak 23. Hasil dari pengolahan statistik menunjukkan skor Mean 73,75, Median 74,00, Standar Deviasi 7,440, Varians 55,349, nilai minimum 59, nilai maximum 101. Grafik 4.7 ini menunjukkan bentuk kurva variabel kepuasan kerja:



**Grafik 4.6 Histogram Kepuasan Kerja**

#### 4.4 Kategorisasi Data

##### 4.4.1 Kategorisasi Data Stres Kerja

Dalam menentukan penempatan kategori untuk responden maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi variabel stres kerja. Skor stres kerja didapat dari penelitian ini dikategorikan menjadi dua, yaitu stres kerja tinggi dan stres kerja rendah. Penarikan tinggi dan rendahnya stres kerja dilakukan berdasarkan mean teoritik dari stres kerja.

Dengan menggunakan rumus :

$$X \geq \text{Mean Teoritik} = T$$

$$X < \text{Mean Teoritik} = R$$

Ket :

Mean Teoritik : Jumlah item yang Valid x Nilai Tengah Skala Likert

Berikut ini hasil kategorisasi stres kerja dalam bentuk tabel:

**Tabel 4.9 Kategorisasi Stres Kerja**

Kategorisasi	Skor	Frekuensi	Presentase
Tinggi	$X \geq 90$	82	68,3 %
Rendah	$X < 90$	38	31,7 %

#### 4.4.2 Kategorisasi Data Kepuasan Kerja

Dalam menentukan penempatan kategori-kategori untuk responden maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi variabel kepuasan kerja. Skor kepuasan kerja didapat dari penelitian ini dikategorikan menjadi dua, yaitu kepuasan kerja tinggi dan kepuasan kerja rendah. Penarikan tinggi dan rendahnya kepuasan kerja dilakukan berdasarkan mean teoritik dari kepuasan kerja.

Dengan menggunakan rumus :

$$X \geq \text{Mean Teoritik} = T$$

$$X < \text{Mean Teoritik} = R$$

Ket :

Mean Teoritik : Jumlah item yang Valid x Nilai Tengah Skala Likert

Berikut ini hasil kategorisasi kepuasan kerja dalam bentuk tabel.

**Tabel 4.10 Kategorisasi Kepuasan Kerja**

Kategorisasi	Skor	Frekuensi	Presentase
Tinggi	$X \geq 69$	32	26,7 %
Rendah	$X < 69$	88	73,3 %

#### 4.5 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan cara menggunakan program SPSS versi 16.0 dengan taraf signifikansi sebesar 5 %

atau 0,05. Data berdistribusi normal apabila  $\rho$  lebih besar dari  $\alpha$  atau  $\rho > 0,05$ . Hasil pengujian penelitian menunjukkan bahwa penyebaran data sampel penelitian berdistribusi normal.

**Tabel 4.11 Uji Normalitas**

Variabel	P	$\alpha$	Interprestasi
Stres Kerja	0,355	0,05	Berdistribusi Normal
Kepuasan Kerja	0,007	0,05	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel 4.11, dapat dilihat bahwa pada variabel kepuasan kerja (variabel dependen) menunjukkan hasil berdistribusi normal dan variabel stres kerja (variabel independen). Artinya sampel penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hal ini salah satu syarat untuk melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan cara analisis regresi.

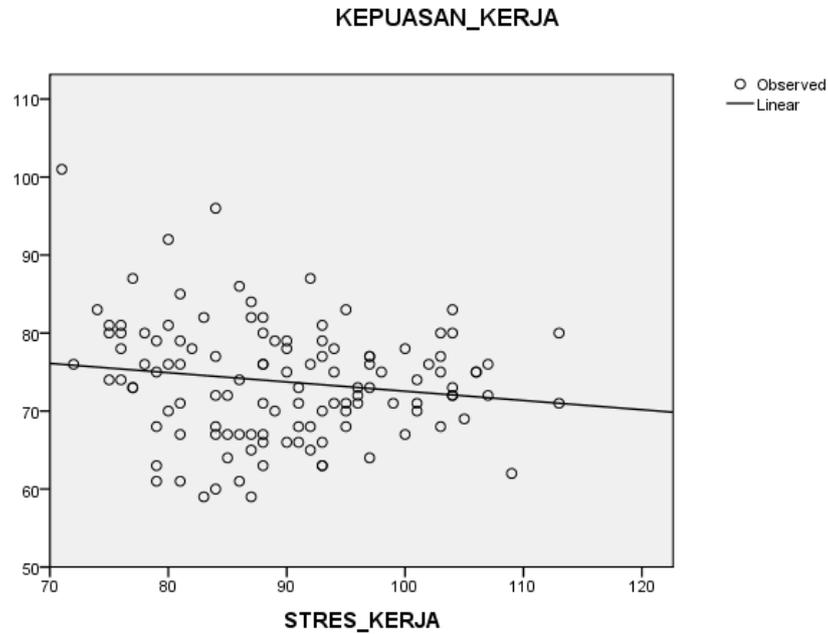
#### 4.6 Uji Linieritas

Pengujian linieritas pada penelitian ini juga menggunakan program SPSS versi 16.0. Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah kedua variabel memiliki hubungan yang linier atau tidak. Pada penelitian ini, peneliti ingin menguji bagaimana linieritas variabel stres kerja terhadap kepuasan diri. Kedua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linier apabila  $\rho < 0,05$ .

**Tabel 4.12 Uji Linieritas**

Variabel	P	A	Interpretasi
Stres kerja dengan kepuasan kerja	0,158	$< 0,05$	Tidak Linier

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa taraf signifikansi ( $\rho$ ) sebesar 0,158. Jika dibandingkan dengan  $\alpha$ , maka  $\rho > \alpha$ . Artinya bahwa kelinieran tidak terpenuhi dari data penelitian variabel stres kerja dengan kepuasan kerja.



**Gambar 4.7 Grafik Scatter Plot Uji Linieritas**

#### 4.7 Pengujian Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti tidak bisa melakukan uji hipotesis dikarenakan uji asumsi linieritas yang menjadi salah satu syarat hipotesis tidak tercapai. Dengan kata lain, penelitian ini disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada sales indihome di PT. Telkom Indonesia Tbk.

#### 4.8 Pembahasan

Dalam analisis regresi linier terdapat asumsi yang harus dipenuhi sebelum melanjutkan analisis dalam rangka pengujian hipotesis. Asumsi pertama yang harus dipenuhi yaitu data yang digunakan harus berdistribusi normal, dapat diketahui melalui uji normalitas. Selanjutnya yang kedua, terjadi linieritas antara skor-skor pada variabel Y dengan skor-skor variabel X dan dapat diketahui dengan uji linieritas.

Pada penelitian ini uji asumsi normalitas untuk variabel stres kerja memiliki nilai sig sebesar 0,355 yang memiliki arti lebih dari nilai  $\alpha = 0,005$ . Dengan demikian variabel stres kerja dapat dikatakan memiliki data berdistribusi normal. Sedangkan, untuk variabel kepuasan kerja memiliki nilai sig sebesar 0,007 yang memiliki arti lebih dari nilai  $\alpha = 0,005$ . Sehingga untuk variabel kepuasan kerja memiliki data yang berdistribusi normal. Dengan demikian uji asumsi normalitas dapat disimpulkan terpenuhi sebagai asumsi yang pertama.

Berdasarkan uji asumsi linieritas yang dilakukan antara variabel stres kerja dengan kepuasan kerja memiliki nilai sig 0,158. Jika dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  maka nilai  $\rho > \alpha$ . Artinya, bahwa kelinieran antara skor pada variabel Y dengan variabel X tidak terpenuhi. Sehingga untuk melakukan uji hipotesis tidak dapat dilakukan dan dapat disimpulkan uji linieritas tidak terpenuhi sebagai asumsi yang kedua.

Analisis regresi dengan korelasi saling berkaitan satu sama lain. Jika suatu variabel mempunyai hubungan dengan variabel-variabel lainnya, maka analisis dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana prediksi suatu variabel terhadap variabel lainnya serta bagaimana hubungan sebab-akibat antar variabel tersebut. Pada penelitian ini tidak terbukti adanya hubungan atau korelasi antara variabel-variabel penelitian, maka pada penelitian ini analisis tidak dapat dilanjutkan untuk mengetahui bagaimana prediksi suatu variabel terhadap variabel lainnya serta bagaimana hubungan sebab-akibat antar variabel.

Pada penelitian ini variabel stres kerja tidak terbukti mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini memungkinkan disebabkan oleh Kepuasan kerja memiliki faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan, yaitu faktor eksternal yang terdiri dari karakteristik pekerjaan, batasan organisasi, peran dalam pekerjaan, konflik antara keluarga serta pekerjaan dan gaji. Kemudian terdapat juga faktor internal yang terdiri dari karakteristik kepribadian dan kesesuaian antara individu dengan pekerjaan (Spector, 1997). Faktor-faktor tersebut tidak terukur dalam penelitian ini, sehingga mungkin saja bisa menyebabkan tidak ditemukannya hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja.

Stres kerja dapat dibedakan menjadi dua yaitu *distress* yang merupakan jenis stres yang diakibatkan oleh hal-hal yang tidak menyenangkan dan menghasilkan respon yang bersifat negatif, sedangkan *eustress* yang merupakan jenis stres yang diakibatkan oleh hal-hal yang menyenangkan dan menghasilkan respon yang bersifat positif. Sehingga apabila seseorang mengalami *distress* maka kepuasan kerja akan bersifat negatif, sedangkan apabila seseorang mengalami *eustress* maka kepuasan kerja akan bersifat positif (Sofiyati, 2011).

#### **4.9 Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti memiliki beberapa keterbatasan, yaitu :

1. Alat ukur kepuasan kerja pada penelitian ini sudah mengukur tentang kepuasan kerja pegawai tetapi ada beberapa hal seperti kondisi kerja khusus pada *sales* yang belum terukur secara detail.
2. Pada penelitian ini alat ukur stres kerja telah mengukur tentang stres kerja pada pegawai, namun pada penelitian ini memiliki perbedaan kriteria responden dengan penelitian sebelumnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis dengan menggunakan uji analisis regresi menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada sales Indihome di PT. Telkom Indonesia Tbk, sehingga hipotesis penelitian ditolak dan  $H_0$  diterima.

#### **5.2 Implikasi**

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Terdapat faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang terdiri dari karakteristik kepribadian dan kesesuaian antara individu dengan pekerjaan. Faktor eksternal terdiri dari karakteristik pekerjaan, batasan organisasi, peran dalam pekerjaan, konflik antara keluarga dan pekerjaan, serta gaji (Spector, 1997).

#### **5.3 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi dari penelitian ini, maka peneliti menyampaikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- a. Peneliti berikutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan subjek yang berberda dan variabel penelitian yang sama untuk memperluas referensi dan sumber-sumber terkait dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Bagi peneliti berikutnya diharapkan untuk mempertimbangkan menggunakan alat ukur lainnya yang mengukur mengenai stres kerja dan kepuasan kerja yang sesuai kriteria responden sehingga hasilnya tepat.
- c. Bagi para pembaca agar penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian berikutnya yaitu dengan menggunakan variabel yang sama dan subjek yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, U.R., I Wayan, S., I Wayan, B. (2016). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Skripsi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia.
- Azwar, S. (2005). Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, N.P.E.L & Ketut, I.G.S. (2015). Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada matahari bungalow Restaurant and Spa Legian Kuta-Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, (4) 7, Hal 1-16.
- Hans, A., Mubeen, S.A., Khan, S. Saadi, A.S.M.A. (2014). A Study on Work Stress and Job Satisfaction among Headmasters: A Case Study of Bilingual Schools in Sultanate of Oman – Muscat. *Journal of Sociological Research*, (5) 1, Hal 40-46.
- Hendiyansyah. (2011). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sinar Antjol Tangerang. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hidayati, N & Trisnawati, D. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intentions karyawan bag. Marketing PT. Wahana Sahabat. *Jurnal EKSIS*. STIE PGRI Dewantara Jombang. (11) 1, Hal 24-37.
- Kartikawati, D. (2016). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Manurung, M.T. (2012). Analisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap Turnover Intention karyawan (Studi pada STIKES Widya Husada Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

- Potale, R & Uhing, Y. (2015). Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA* (3) 1, Hal 63-73.
- PT. Telkom Indonesia Tbk. 11 Maret, 2017. <http://www.telkom.co.id>
- PT. Telkom Indonesia Tbk. 25 Maret, 2017. <https://rekrutmen.telkom.co.id>
- Purdini, N.K.A., Musadieg, M.A., Mayowan, Y. (2016). Pengaruh stres kerja, konflik kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja (Studi pada perawat di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Kabupaten Kediri). Universitas Brawijaya Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. (38) 2 Hal 131-140.
- Rangkuti, A.A. (2012). *Buku ajar statistika inferensial untuk penelitian psikologi dan pendidikan*. Jakarta: FIP UNJ Press.
- Robbins, S.P & Judge, T.A. (2014). *Organizational Behavior*. Ed 15., Includes Indexes.
- Robbins, S.P & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Rev. ed. 16., Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, E.M., Sopiah. (2010). *Metode penelitian: pendekatan praktis dalam penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siagian, G.A. (2014). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Intention to Quit* Perawat“ (Studi pada RSJD Dr.Amino Gondohutomo Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro.
- Sofiyati, P., Humaeroh,. Ernoptri, D. (2011) Konflik dan Stres. Skripsi Universitas Brawijaya.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, causes and consequences*. Thousand oaks: sage publication, Inc. [Http://www.books.google.co.id](http://www.books.google.co.id). (01/04/2017).

- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dan research and development*. Bandung: Alfabeta.
- Suryaratri, R.D., Rangkuti, A.A. (2009). *Buku ajar statistic deskriptik: statistika dasar psikologi dan pendidikan*. Jakarta: FIP UNJ Press.
- Timangratuogi W. (2012). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian sales/penjualan PT. Indomobil Trada Nasional cabang Padjajaran Bogor. Skripsi Universitas Indonesia Depok.
- Tukimin. (2014). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Sumatera Utara. *Jurnal Kultura*. (15) 1, Hal 1-196.
- Wahyuni, L.D. (2011). *Konstruksi tes: langkah mudah membuat tes*. Jakarta: FIP UNJ Press.
- Faisal, M. (2017, Februari 25). Wawancara.
- Gunawan, Y. (2017, Februari 25). Wawancara.
- Husein, M. (2017, Februari 25). Wawancara.
- Irawan, D. (2017, Februari 28). Wawancara.
- Utama, T. (2017, Februari 28). Wawancara.

Lampiran 1 Kuesioner Final

Kepada YTH

Karyawan *Sales* Indi Home

Dengan Hormat,

Bersama ini saya Heny Kurniasih mahasiswa Universitas Negeri Jakarta bermaksud mengadakan penelitian pada *sales* di PT. Telkom Indonesia Tbk. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana Psikologi. Saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi instrument penelitian ini sesuai dengan pengalaman dan pendapat yang saudara miliki.

Instrumen ini memiliki 53 pernyataan dan terdapat lima alternatif jawaban, respon/jawaban saudara terjamin kerahasiannya. Oleh karena itu, saudara diharapkan dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang penelitian ini bisa hubungi saya melalui email. Bantuan dan partisipasi saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ini dan untuk itu saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Heny Kurniasih

Contact Person:

Email : [Henyknh7@gmail.com](mailto:Henyknh7@gmail.com)

***INFORMED CONSENT***

## Pernyataan Pemberian Izin oleh Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Dengan secara suka rela, tidak ada unsur paksaan dari siapapun, dan sadar dengan penuh tanggung jawab bersedia berperan serta dalam penelitian ini. Saya telah diminta dan menyetujui untuk mengisi kuesioner sebagai responden dalam proses penelitian. Penelitian dilaksanakan terhitung bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2017. Penelitian telah menjelaskan tentang maksud dan tujuan dari penelitian. Dengan demikian saya menyatakan kesediaan untuk mengisi kuesioner.

Saya menyetujui bahwa identitas diri dan informasi yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, serta hanya digunakan untuk tujuan penelitian skripsi yang bersangkutan.

Jakarta,.....2017

Peneliti

Responden

( )

( )

### Data Diri

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Lama Bekerja :
- e. Latar Belakang Pendidikan :
- f. Wilayah Kerja :
- g. Capai target dalam 2 bulan belakangan ini : YA / TIDAK

Keterangan lainnya :

### Petunjuk Pengisian

Saudara diminta untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan yang dirasakan oleh diri Anda. berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang tersedia dan pilihlah yang sesuai. Pada kuesioner ini terdapat lima alternatif jawaban yaitu:

- STS = Sangat tidak setuju
- TS = Tidak setuju
- R = Ragu-Ragu
- S = Setuju
- SS = Sangat setuju

## ANGKET I

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Perusahaan ini bukan tempat yang tepat untuk menghabiskan sisa karir saya.					
2	Saya berusaha memberikan yang terbaik dalam bekerja.					
3	Jika saya mendapatkan tawaran di perusahaan lain yang lebih baik, saya merasa bersalah jika pindah.					
4	Saya malas bekerja.					
5	Saya merasa komunikasi antar manajemen perusahaan dengan karyawan terjalin dengan baik.					
6	Saya enggan jika harus meninggalkan perusahaan ini.					
7	Saya tidak merasa bersalah jika saya pindah ke perusahaan lain.					
8	Saya merasa menjadi bagian dari keluarga perusahaan ini.					
9	Saya tidak pernah mangkir dari pekerjaan yang diberikan.					
10	Saya senang dengan pekerjaan saya.					
11	Saya selalu fokus dalam bekerja.					
12	Saya tidak terbebani oleh pekerjaan ini.					
13	Saya jarang terlambat ke kantor.					
14	Masalah perusahaan bukan bagian dari masalah saya.					
15	Saya gembira sekali bila menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini.					
16	Saya tidak nyaman bekerja di perusahaan ini.					
17	Saya senang memberikan masukan kepada perusahaan.					
18	Hubungan komunikasi saya dengan atasan baik terjalin baik.					
19	Saya tidak membicarakan kepada orang lain tentang perusahaan ini.					
20	Saya takut jika berbicara dengan atasan saya.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
21	Pekerjaan saya menarik.					
22	Menurut saya, berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain adalah tindakan yang tidak etis.					
23	Saya meninggalkan pekerjaan yang telah diberikan.					

## ANGKET II

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya tidak mempunyai wewenang dalam melaksanakan pekerjaan saya.					
2	Saya mengerjakan tugas di luar tugas utama saya.					
3	Tugas dan sasaran pekerjaan yang harus saya jalankan tidak jelas.					
4	Kontribusi yang saya berikan terhadap pencapaian target dapat saya pahami.					
5	Saya tidak mengetahui kepada siapa harus melaporkan hasil pekerjaan saya.					
6	Saya merasa tugas yang diberikan oleh atasan saya jelas.					
7	Saya tidak tahu kepada siapa harus mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan saya.					
8	Tuntutan terhadap kualitas pekerjaan saya tidak masuk akal.					
9	Kinerja yang diharapkan dari saya oleh perusahaan tidak jelas/tidak saya ketahui.					
10	Tugas-tugas pekerjaan yang diberikan ke saya terlalu sulit dan kompleks.					
11	Tugas-tugas yang diberikan rumit.					
12	Perusahaan menuntut kemampuan saya yang tidak sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.					
13	Komunikasi tidak terjalin dengan baik antara karyawan satu dengan karyawan lainnya.					
14	Kebutuhan sosial saya tidak terpenuhi di perusahaan ini.					
15	Kemampuan yang saya miliki sesuai dengan tuntutan dari perusahaan.					
16	Saya mendapatkan tekanan dari karyawan lain dalam bekerja.					
17	Hubungan saya dengan rekan kerja tidak terjalin dengan baik.					
18	Peraturan di perusahaan menyulitkan saya dalam bekerja.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
19	Perusahaan selalu mendengarkan keputusan karyawan.					
20	Saya tidak ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.					
21	Komunikasi antara karyawan terjalin dengan baik.					
22	Atasan saya di perusahaan menciptakan rasa tegang, cemas dan takut kepada bawahannya.					
23	Perusahaan melibatkan saya dalam hal yang menyangkut kepentingan perusahaan.					
24	Pekerjaan ini membuat kebutuhan sosial saya terpenuhi.					
25	Sebagai pemimpin, atasan saya di perusahaan memberikan tekanan yang berlebihan.					
26	Saya tidak dilibatkan dalam hal yang menyangkut kepentingan perusahaan.					
27	Atasan saya melakukan pengawasan dengan berlebihan.					
28	Saya mendapat tekanan yang berlebihan oleh atasan saya.					
29	Peraturan di perusahaan ini mudah untuk diikuti.					
30	Atasan saya tidak memberikan perhatian terhadap bawahannya.					

## Lampiran 2: Hasil daya diskriminasi item stres kerja

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.514	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_3	4.00	1.062	40
ITEM_7	3.38	1.079	40
ITEM_8	2.65	.921	40
ITEM_1	3.88	1.090	40
ITEM_10	2.48	.847	40
ITEM_14	3.58	.958	40
ITEM_9	3.42	.958	40
ITEM_4	3.32	1.095	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_3	22.70	9.754	.572	.335
ITEM_7	23.32	10.225	.477	.377
ITEM_8	24.05	13.126	.105	.524
ITEM_1	22.82	11.738	.234	.482
ITEM_10	24.22	14.999	-.158	.594
ITEM_14	23.12	11.651	.323	.449
ITEM_9	23.28	13.179	.084	.533
ITEM_4	23.38	11.471	.270	.467

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.70	14.677	3.831	8

**Uji Validitas Instrumen Stres Kerja Dimensi Ambiguitas**

Dimensi	Item	Nilai $\alpha$	Keterangan
Ambiguitas Peran	3	0,335	Valid
	7	0,377	Valid
	8	0,524	Tidak Valid
	1	0,482	Valid
	10	0,594	Tidak Valid
	14	0,449	Valid
	9	0,533	Tidak Valid
	4	0,467	Valid

---

Note :  $\alpha = 0,514$

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
-.254	8

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_2	4.12	.939	40
ITEM_27	3.45	.846	40
ITEM_6	3.20	.823	40
ITEM_5	2.22	.862	40
ITEM_12	2.42	.874	40
ITEM_15	2.25	.899	40
ITEM_17	3.82	1.035	40
ITEM_11	3.42	1.035	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_2	20.80	4.677	-.013	-.292 <sup>a</sup>

ITEM_27	21.48	5.333	-.138	-.149 <sup>a</sup>
ITEM_6	21.72	4.153	.202	-.534 <sup>a</sup>
ITEM_5	22.70	4.933	-.044	-.249 <sup>a</sup>
ITEM_12	22.50	4.667	.020	-.325 <sup>a</sup>
ITEM_15	22.68	5.815	-.257	-.022 <sup>a</sup>
ITEM_17	21.10	5.374	-.196	-.062 <sup>a</sup>
ITEM_11	21.50	4.821	-.085	-.203 <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.92	5.507	2.347	8

#### Uji Validitas Instrumen Stres Kerja Dimensi Konflik Peran

Dimensi	Item	Nilai $\alpha$	Keterangan
Konflik Peran	2	-0,292	Valid
	27	0,149	Tidak Valid
	6	-0,534	Valid
	5	-0,249	Tidak Valid
	12	-0,324	Valid
	15	-0,022	Tidak Valid
	17	-0,062	Tidak Valid
	11	-0,203	Tidak Valid

Note :  $\alpha = -0,254$

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0

Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.296	8

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_13	3.50	.961	40
ITEM_20	2.35	.834	40
ITEM_16	3.68	1.141	40
ITEM_19	3.22	.974	40
ITEM_18	3.75	.954	40
ITEM_24	3.15	1.099	40
ITEM_21	3.68	.944	40
ITEM_26	2.52	.816	40

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_13	22.35	8.644	.109	.317
ITEM_20	23.50	9.846	-.069	.386
ITEM_16	22.17	7.071	.298	.185
ITEM_19	22.62	9.728	-.081	.377
ITEM_18	22.10	7.733	.290	.166
ITEM_24	22.70	8.985	-.002	.371
ITEM_21	22.17	7.892	.264	.231
ITEM_26	23.32	8.738	.161	.285

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.85	10.182	3.191	8

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Uji Validitas Instrumen Stres Kerja Dimensi Peran Berlebihan**

Dimensi	Item	Nilai $\alpha$	Keterangan
Peran Berlebihan	13	0,317	Valid
	20	0,386	Tidak Valid
	16	0,185	Valid
	19	0,377	Tidak Valid
	18	0,166	Valid
	24	0,371	Tidak Valid
	21	0,231	Valid
	26	0,285	Valid

Note :  $\alpha = 0,296$

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_29	3.55	1.061	40
ITEM_25	3.45	.846	40
ITEM_28	3.52	.960	40
ITEM_33	3.55	.959	40
ITEM_22	3.48	1.086	40
ITEM_34	3.42	.781	40
ITEM_23	3.52	.933	40
ITEM_38	3.40	.928	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_29	24.35	12.746	.523	.610
ITEM_25	24.45	16.921	.029	.719
ITEM_28	24.38	14.138	.384	.648
ITEM_33	24.35	15.362	.207	.689
ITEM_22	24.42	12.866	.487	.620
ITEM_34	24.47	14.974	.373	.653
ITEM_23	24.38	13.266	.544	.610
ITEM_38	24.50	13.949	.436	.636

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.90	17.836	4.223	8

### Uji Validitas Instrumen Stres Kerja Tuntutan Pribadi

Dimensi	Item	Nilai $\alpha$	Keterangan
Tuntutan Pribadi	29	0,610	Valid
	25	0,719	Tidak Valid
	28	0,648	Valid
	33	0,689	Tidak Valid
	22	0,620	Valid
	34	0,653	Valid
	23	0,610	Valid
	38	0,636	Valid

Note :  $\alpha = 0,681$

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.113	10

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_30	3.32	1.095	40
ITEM_40	2.35	.770	40
ITEM_32	3.45	.986	40
ITEM_44	3.38	.952	40
ITEM_39	2.58	1.083	40
ITEM_49	2.82	.813	40
ITEM_35	3.75	.899	40
ITEM_31	3.65	.949	40
ITEM_37	3.52	.877	40
ITEM_42	3.18	.903	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_30	28.67	6.892	.296	-.115 <sup>a</sup>
ITEM_40	29.65	10.592	-.277	.254
ITEM_32	28.55	8.459	.063	.084
ITEM_44	28.62	8.958	-.012	.134
ITEM_39	29.42	8.661	-.006	.135
ITEM_49	29.17	10.712	-.297	.271
ITEM_35	28.25	8.551	.083	.074
ITEM_31	28.35	8.951	-.010	.133
ITEM_37	28.47	7.743	.263	-.041 <sup>a</sup>
ITEM_42	28.82	7.635	.270	-.051 <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
------	----------	----------------	------------

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.00	9.795	3.130	10

**Uji Validitas Instrumen Stres Kerja Struktur Organisasi**

Dimensi	Item	Nilai $\alpha$	Keterangan
Struktur Organisasi	30	-0,115	Valid
	40	0,254	Tidak Valid
	32	0,084	Valid
	44	0,134	Tidak Valid
	39	0,135	Tidak Valid
	49	0,271	Valid
	35	0,074	Tidak Valid
	31	0,133	Valid
	37	-0,041	Valid
	42	-0,051	Valid

Note :  $\alpha = 0,113$

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.226	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_41	3.20	.853	40
ITEM_48	3.75	.809	40
ITEM_36	3.02	1.097	40
ITEM_46	3.18	1.152	40
ITEM_50	2.55	.904	40
ITEM_43	3.62	1.030	40
ITEM_47	3.72	.960	40
ITEM_45	3.50	.877	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_41	23.35	8.233	.075	.209
ITEM_48	22.80	7.651	.229	.125
ITEM_36	23.53	6.922	.208	.108
ITEM_46	23.38	8.804	-.117	.351
ITEM_50	24.00	7.333	.241	.106
ITEM_43	22.92	8.635	-.060	.299
ITEM_47	22.82	7.328	.208	.122
ITEM_45	23.05	8.562	.000	.252

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.55	9.331	3.055	8

### Uji Validitas Instrumen Stres Kerja Kepimpinan Organisasi

Dimensi	Item	Nilai $\alpha$	Keterangan
Kepemimpinan Organisasi	41	0,209	Valid
	48	0,125	Valid
	36	0,108	Valid
	46	0,351	Tidak Valid
	50	0,106	Valid
	43	0,299	Tidak Valid
	47	0,122	Valid
	45	0,252	Tidak Valid

Note :  $\alpha = 0,226$

## Lampiran 3. Hasil daya diskriminasi item kepuasan kerja

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.235	9

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_5	3.48	.987	40
ITEM_10	3.50	1.086	40
ITEM_9	3.58	.903	40
ITEM_24	3.40	.841	40
ITEM_15	3.68	.971	40
ITEM_19	3.55	.932	40
ITEM_30	3.40	.778	40
ITEM_33	3.58	.958	40
ITEM_13	3.80	.758	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_5	28.47	7.999	.110	.092
ITEM_10	28.45	7.177	.212	-.170
ITEM_9	28.38	7.317	.298	-.200
ITEM_24	28.55	8.715	.033	.072
ITEM_15	28.28	8.717	-.013	.102
ITEM_19	28.40	7.631	.211	.137
ITEM_30	28.55	8.356	.139	.188
ITEM_33	28.38	8.907	-.041	.287
ITEM_13	28.15	9.874	-.181	.331

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.95	9.587	3.096	9

### Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja Dimensi Keluar

Dimensi	Item	Nilai	Keterangan
Keluar	5	0,092	Valid
	10	-0,170	Valid
	9	-0,200	Valid
	24	0,072	Valid
	15	0,102	Valid
	19	0,137	Valid

30	0,188	Valid
33	0,287	Tidak Valid
13	0,331	Tidak Valid

---

Note :  $\alpha = 0,235$

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.089	8

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_26	3.98	.800	40
ITEM_29	3.50	.987	40
ITEM_25	3.58	.903	40
ITEM_1	3.58	1.318	40
ITEM_4	2.60	.871	40
ITEM_12	2.32	.764	40
ITEM_8	3.82	1.035	40
ITEM_18	2.55	.876	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_26	21.95	6.664	.161	-.008 <sup>a</sup>
ITEM_29	22.42	6.353	.129	-.004 <sup>a</sup>
ITEM_25	22.35	6.592	.121	.010
ITEM_1	22.35	7.054	-.118	.239
ITEM_4	23.32	7.404	-.041	.128
ITEM_12	23.60	8.297	-.207	.216
ITEM_8	22.10	5.477	.293	-.170 <sup>a</sup>
ITEM_18	23.38	7.317	-.024	.117

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.92	7.969	2.823	8

**Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja Dimensi Suara**

Dimensi	Item	Nilai	Keterangan
Suara	26	-0,008	Valid
	29	-0,004	Valid
	25	0,010	Valid
	1	0,239	Tidak Valid
	4	0,128	Tidak Valid
	12	0,216	Tidak Valid
	8	-0,170	Valid
	18	0,117	Tidak Valid

Note :  $\alpha = 0,089$

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.291	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_3	3.68	1.228	40
ITEM_6	3.65	1.001	40
ITEM_20	3.75	1.127	40
ITEM_16	1.98	1.000	40
ITEM_7	3.38	1.125	40
ITEM_17	3.30	1.018	40
ITEM_14	3.68	.971	40
ITEM_32	3.25	.776	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_3	22.97	7.512	.379	.061
ITEM_6	23.00	10.000	.089	.277
ITEM_20	22.90	8.349	.299	.139
ITEM_16	24.67	11.661	-.160	.404

ITEM_7	23.28	11.538	-.162	.422
ITEM_17	23.35	8.644	.315	.142
ITEM_14	22.97	9.717	.150	.244
ITEM_32	23.40	10.605	.071	.284

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.65	11.567	3.401	8

**Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja Dimensi Pengabaian**

Dimensi	Item	Nilai	Keterangan
Pengabaian	3	0,061	Valid
	6	0,277	Valid
	20	0,139	Valid
	16	0,404	Tidak Valid
	7	0,422	Tidak Valid
	17	0,142	Valid
	14	0,244	Valid
	32	0,284	Valid

Note :  $\alpha = 0,291$

	N	%
Cases Valid	40	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.347	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ITEM_11	3.55	.986	40
ITEM_31	3.68	1.071	40
ITEM_21	3.80	1.305	40
ITEM_28	3.38	1.055	40
ITEM_2	3.55	1.339	40
ITEM_23	3.55	1.154	40
ITEM_22	3.68	1.141	40
ITEM_27	2.15	.949	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_11	23.78	12.128	.239	.273
ITEM_31	23.65	12.387	.159	.309
ITEM_21	23.52	12.512	.057	.369
ITEM_28	23.95	12.562	.142	.317
ITEM_2	23.78	10.128	.331	.191
ITEM_23	23.78	11.512	.242	.262
ITEM_22	23.65	12.746	.085	.346
ITEM_27	25.18	14.712	-.120	.424

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.32	14.738	3.839	8

**Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja Dimensi Kesetiaan**

Dimensi	Item	Nilai	Keterangan
Kesetiaan	11	0,273	Valid
	31	0,309	Valid
	21	0,369	Tidak Valid
	28	0,317	Valid
	2	0,191	Valid
	23	0,262	Valid
	22	0,346	Valid
	27	0,424	Tidak Valid

Note :  $\alpha = 0,347$

## Lampiran 4. Reliabilitas stres kerja

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	30

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
102.22	94.435	9.718	30

## Lampiran 5. Reliabilitas kepuasan kerja

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	23

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
82.12	71.035	8.428	23

## Lampiran 6. Gambaran data demografi subjek

**Statistics**

## JENIS KELAMIN

N	Valid	120
	Missing	0

**JENIS KELAMIN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	96	80.0	80.0	80.0
	WANITA	24	20.0	20.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Statistics**

## LAMA BEKERJA

N	Valid	120
	Missing	0

**LAMA BEKERJA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 Bulan	92	76.7	76.7	76.7
	4-6 Bulan	22	18.3	18.3	95.0
	7-9 Bulan	5	4.2	4.2	99.2
	6	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Statistics**

## LATAR BELAKANG

## PENDIDIKAN

N	Valid	120
	Missing	0

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	120	100.0	100.0	100.0

**Statistics**

## WILAYAH KERJA

N	Valid	120
	Missing	0

**WILAYAH KERJA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	JAKARTA BARAT	60	50.0	50.0	50.0
	JAKARTA SELATAN	60	50.0	50.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Statistics**

## CAPAI TARGET

N	Valid	120
	Missing	0

**CAPAI TARGET**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	YA	26	21.7	21.7	21.7
	TIDAK	94	78.3	78.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

## Lampiran 7. Hasil deskripsi skor stres kerja

**Statistics**

STRES\_KERJA

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		89.83
Std. Error of Mean		.882
Median		89.00
Mode		88
Std. Deviation		9.660
Variance		93.317
Skewness		.252
Std. Error of Skewness		.221
Kurtosis		-.659
Std. Error of Kurtosis		.438
Range		42
Minimum		71
Maximum		113
Sum		10780
Percentiles	25	81.25
	50	89.00
	75	96.75

**STRES\_KERJA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 71	1	.8	.8	.8
72	1	.8	.8	1.7
74	1	.8	.8	2.5
75	3	2.5	2.5	5.0
76	4	3.3	3.3	8.3
77	3	2.5	2.5	10.8
78	2	1.7	1.7	12.5
79	5	4.2	4.2	16.7

80	4	3.3	3.3	20.0
81	6	5.0	5.0	25.0
82	1	.8	.8	25.8
83	2	1.7	1.7	27.5
84	6	5.0	5.0	32.5
85	3	2.5	2.5	35.0
86	4	3.3	3.3	38.3
87	5	4.2	4.2	42.5
88	8	6.7	6.7	49.2
89	2	1.7	1.7	50.8
90	4	3.3	3.3	54.2
91	4	3.3	3.3	57.5
92	4	3.3	3.3	60.8
93	7	5.8	5.8	66.7
94	3	2.5	2.5	69.2
95	4	3.3	3.3	72.5
96	3	2.5	2.5	75.0
97	5	4.2	4.2	79.2
98	1	.8	.8	80.0
99	1	.8	.8	80.8
100	2	1.7	1.7	82.5
101	3	2.5	2.5	85.0
102	1	.8	.8	85.8
103	4	3.3	3.3	89.2
104	5	4.2	4.2	93.3
105	1	.8	.8	94.2
106	2	1.7	1.7	95.8
107	2	1.7	1.7	97.5
109	1	.8	.8	98.3
113	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

## Lampiran 8. Hasil Deskripsi Skor Kepuasan kerja

**Statistics**

## KEPUASAN\_KERJA

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		73.75
Std. Error of Mean		.679
Median		74.00
Mode		76
Std. Deviation		7.440
Variance		55.349
Skewness		.503
Std. Error of Skewness		.221
Kurtosis		1.054
Std. Error of Kurtosis		.438
Range		42
Minimum		59
Maximum		101
Sum		8850
Percentiles	25	68.00
	50	74.00
	75	78.75

## KEPUASAN\_KERJA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	59	2	1.7	1.7	1.7
	60	1	.8	.8	2.5
	61	3	2.5	2.5	5.0
	62	1	.8	.8	5.8
	63	4	3.3	3.3	9.2
	64	2	1.7	1.7	10.8
	65	2	1.7	1.7	12.5

66	4	3.3	3.3	15.8
67	7	5.8	5.8	21.7
68	6	5.0	5.0	26.7
69	1	.8	.8	27.5
70	5	4.2	4.2	31.7
71	9	7.5	7.5	39.2
72	6	5.0	5.0	44.2
73	6	5.0	5.0	49.2
74	4	3.3	3.3	52.5
75	7	5.8	5.8	58.3
76	10	8.3	8.3	66.7
77	5	4.2	4.2	70.8
78	5	4.2	4.2	75.0
79	5	4.2	4.2	79.2
80	7	5.8	5.8	85.0
81	4	3.3	3.3	88.3
82	3	2.5	2.5	90.8
83	3	2.5	2.5	93.3
84	1	.8	.8	94.2
85	1	.8	.8	95.0
86	1	.8	.8	95.8
87	2	1.7	1.7	97.5
92	1	.8	.8	98.3
96	1	.8	.8	99.2
101	1	.8	.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

## Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas

STRES_KERJA			
	Observed N	Expected N	Residual
71	1	3.2	-2.2
72	1	3.2	-2.2
74	1	3.2	-2.2
75	3	3.2	-.2
76	4	3.2	.8
77	3	3.2	-.2
78	2	3.2	-1.2
79	5	3.2	1.8
80	4	3.2	.8
81	6	3.2	2.8
82	1	3.2	-2.2
83	2	3.2	-1.2
84	6	3.2	2.8
85	3	3.2	-.2
86	4	3.2	.8
87	5	3.2	1.8
88	8	3.2	4.8
89	2	3.2	-1.2
90	4	3.2	.8
91	4	3.2	.8
92	4	3.2	.8
93	7	3.2	3.8
94	3	3.2	-.2
95	4	3.2	.8
96	3	3.2	-.2
97	5	3.2	1.8
98	1	3.2	-2.2
99	1	3.2	-2.2
100	2	3.2	-1.2
101	3	3.2	-.2
102	1	3.2	-2.2

103	4	3.2	.8
104	5	3.2	1.8
105	1	3.2	-2.2
106	2	3.2	-1.2
107	2	3.2	-1.2
109	1	3.2	-2.2
113	2	3.2	-1.2
Total	120		

#### Test Statistics

STRES_KERJA	
Chi-Square	39.600 <sup>a</sup>
Df	37
Asymp. Sig.	.355

a. 38 cells (100.0%) have  
expected frequencies less than  
5. The minimum expected cell  
frequency is 3.2.

#### KEPUASAN\_KERJA

	Observed N	Expected N	Residual
59	2	3.8	-1.8
60	1	3.8	-2.8
61	3	3.8	-.8
62	1	3.8	-2.8
63	4	3.8	.2
64	2	3.8	-1.8
65	2	3.8	-1.8
66	4	3.8	.2
67	7	3.8	3.2
68	6	3.8	2.2
69	1	3.8	-2.8
70	5	3.8	1.2
71	9	3.8	5.2
72	6	3.8	2.2

73	6	3.8	2.2
74	4	3.8	.2
75	7	3.8	3.2
76	10	3.8	6.2
77	5	3.8	1.2
78	5	3.8	1.2
79	5	3.8	1.2
80	7	3.8	3.2
81	4	3.8	.2
82	3	3.8	-.8
83	3	3.8	-.8
84	1	3.8	-2.8
85	1	3.8	-2.8
86	1	3.8	-2.8
87	2	3.8	-1.8
92	1	3.8	-2.8
96	1	3.8	-2.8
101	1	3.8	-2.8
Total	120		

#### Test Statistics

	KEPUASAN_KERJA
Chi-Square	53.867 <sup>a</sup>
Df	31
Asymp. Sig.	.007

a. 32 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 3.8.

## Lampiran 10. Hasil uji Asumsi Linieritas

**Model Description**

Model Name		MOD_3
Dependent Variable	1	KEPUASAN_KERJA
Equation	1	Linear
Independent Variable		STRES_KERJA
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

**Case Processing Summary**

	N
Total Cases	120
Excluded Cases <sup>a</sup>	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

**Variable Processing Summary**

	Variables	
	Dependent	Independent
	KEPUASAN_KE RJA	STRES_KERJA
Number of Positive Values	120	120
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

**Model Summary and Parameter Estimates**

Dependent Variable:KEPUASAN\_KERJA

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.024	2.875	1	118	.158	84.420	-.119

The independent variable is STRES\_KERJA.

Lampiran 11. Surat *Expert Judgement*

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN**

***EXPERT JUDGEMENT 1***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herwindo Haribowo, Ph.D.

NIP : 195410081981031003

Prodi : Psikologi

Pendidikan Terakhir : S3

Bidang Keahlian : PIO, Psikometri

No.Handphone : 081387448230

Menyatakan bahwa Instrumen Kepuasan Kerja dan Stress Kerja yang disusun oleh Heny Kurniasih yang telah divalidasi: dapat digunakan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Jakarta, 25 Mei 2017

Validator,

Signed.

Herwindo Hariobowo, Ph.D.

NIP. 195410081981031003

## RIWAYAT HIDUP



Yang bertanda tangan di bawah ini:

### Data Pribadi

Nama Lengkap : Heny Kurniasih  
Nama Panggilan : Heny  
Jenis Kelamin : Perempuan  
TTL : Banyumas, 27 Juli 1994  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Tinggi, Berat Badan : 160 cm, 51 kg  
Status Pekerjaan : Mahasiswa  
Pendidikan Terakhir : SMK  
Alamat Tinggal : Jln E1 Rt 01 Rw 02 No. 30 Kel. Slipi Kec. Palmerah  
Jakarta Barat 11410.  
Telpon/HP : 089697294460  
Email : [Henyknh@gmail.com](mailto:Henyknh@gmail.com)

### Pendidikan Formal

SD : SD Negeri 11, Jakarta Barat 1999 - 2005

SMP : SMP Negeri 61, Jakarta Barat 2005 - 2008

SMK : SMK Wiyata Satya, Jakarta Barat 2008 - 2011

Mahasiswa : Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Pendidikan Psikologi  
Program Studi Psikologi 2011.

Pengalaman Organisasi

1. Sekretaris OSIS SMK Wiyata Satya Jakarta Barat angkatan XXVI Periode 2009 – 2010.

Pengalaman Kerja

1. Perbantuan 30 hari Staff Karyawan PT. Asuransi Jiwa Sraya Jakarta Barat Periode 2010 – 2011.
2. *Sales Promotion Girl Event XL* periode 01 – 30 Juni 2016.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Salam Hormat,



(Heny Kurniasih)