



**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN UNIT ACCESS SERVICE OPERATION
(ASO) PADA PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA
WITEL BOGOR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Fahira Amalia Wedhotomo

021118321

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PAKUAN

BOGOR

OKTOBER 2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN UNIT ACCESS SERVICE OPERATION
(ASO) PADA PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA
WITEL BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI

Kami selaku Ketua Komisi dan Anggota Komisi telah melakukan bimbingan skripsi mulai tanggal: 12 September 2021 dan berakhir tanggal: 24 Oktober 2022.

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama : Fahira Amalia wedhotomo
NPM : 021118321
Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Ketua Komisi : Dr. Drs. Edy Sudaryanto, Ak., MM., CA.
Anggota Komisi : Towaf Totok Irawan, SE., ME.
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan Unit Access Service Operation (ASO) Pada Perusahaan
PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Menyetujui bahwa nama tersebut di atas dapat disertakan mengikuti ujian sidang skripsi yang dilaksanakan oleh pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Disetujui,

Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Drs. Edy Sudaryanto, Ak., MM., CA.)



Anggota Komisi Pembimbing
(Towaf Totok Irawan, SE., ME.)



Diketahui,

Ketua Program Studi
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA)



LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN
PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN UNIT ACCESS SERVICE OPERATION
(ASO) PADA PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA
WITEL BOGOR

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Senin tanggal 24 Oktober 2022

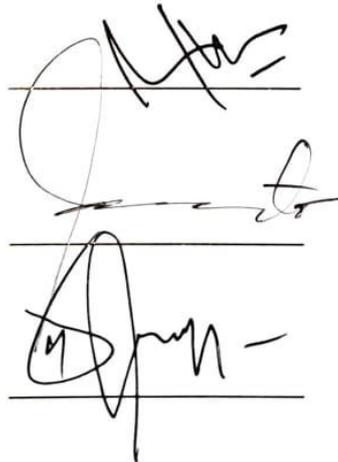
Fahira Amalia Wedhotomo
021118321

Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang
(Dr. Nancy Yusnita, SE, MM.)

Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Drs. Edy Sudaryanto, Ak., MM., CA.)

Anggota Komisi Pembimbing
(Towaf Totok Irawan, SE., ME.)



LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fahira Amalia Wedhotomo

NPM : 021118321

Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan Unit Access Service Operation (ASO) Pada Perusahaan
PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, 24 Oktober 2022



Fahira Amalia Wedhotomo

LEMBAR HAK CIPTA

© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pakuan, tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

FAHIRA AMALIA WEDHOTOMO. 021118321. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation (ASO) Pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor. Di bawah bimbingan EDY SUDARYANTO dan TOWAF TOTOK IRAWAN. 2022.

Penelitian ini mempunyai tujuan Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepasan kerja terhadap kinerja karyawan unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor.

Populasi dalam penelitian ini dibatasi pada karyawan unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor yang berjumlah 51 Orang. Penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan menggunakan Purposive Sampling, dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 51 orang karyawan unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Wawancara, daftar pertanyaan (Kuestioner), observasi dan studi dokumen. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F.

Berdasarkan hasil penelitian stres kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor dimana diperoleh hasil nilai t hitung variabel stres kerja lebih besar dari pada nilai t tabel ($-4.171 < 2,011$) dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,00. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor dimana diperoleh hasil nilai t hitung variabel kepuasan kerja lebih besar dari pada nilai t tabel ($5.812 > 2,011$) tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,00.

Sedangkan hasil uji f dapat diketahui bahwa variabel Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor, dimana nilai Fhitung $29.978 > F$ tabel 3,191 dengan probabilitas $0.000 < 0,05$, menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti stres kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada taraf α 0,05.

Besarnya R Square adalah 0.555 hal ini berarti 55,5% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan dari kedua variabel stres kerja dan kepuasan kerja sedangkan sisanya ($100\% - 55,5\% = 44,5\%$) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

PRAKATA

Segala lantunan pujian dan kesyukuran hanya milik Allah Subhanahu wa Ta'ala yang Maha Mengusai kehidupan dan kematian. Tak terbilang karunia dan nikmat yang telah Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam terlimpah curahkan kepada baginda kita tercinta yakni Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen di Universitas Pakuan yang berjudul "PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT ACCESS SERVICE OPERATION (ASO) PADA PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA WITEL BOGOR".

Penulis juga menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya atas semua dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan Skripsi ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Kepada orang tua saya Bapak Primoro dan Ibu Isna yang senantiasa selain memberikan doa, kasih sayang dan dukungannya baik moral maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Rer. Pol. Ir. H. Didik Notosudjono., M., Sc. Selaku Rektor Universitas Pakuan.
3. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
4. Ibu Dr. Retno Martanti Endah Lestari, S.E. M.Si., CMA., CAPM Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
5. Ibu Enok Rusmanah, S.E., M., Acc. Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
6. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indarayono, Ak., MM.CA. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
7. Bapak Doni Wihartika, SP.i., M.M. Selaku Asisten Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
8. Dr. Drs. Edy Sudaryanto, Ak., MM., CA. Selaku ketua komisi Pembimbing penelitian.
9. Towaf Totok Irawan, SE., ME. selaku anggota komisi Pembimbing penelitian.
10. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha beserta Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.
11. Rekan-rekan Telkom Witel Kota Bogor yang telah bersedia dalam meluangkan waktunya.
12. Teman kelompok belajar "*money campus*" lalu kawan-kawan saya yang secara tidak langsung telah membantu dan mendukung dalam penyusunan penelitian ini.
13. Teman-teman seperjuangan mahasiswa angkatan Manajemen 2018.

14. Yang teristimewa kepada semua pihak lainnya yang tidak bisa semuanya dituliskan dalam prakata teramat singkat ini. Semoga bantuan yang telah semua pihak berikan kepada penulis dapat dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang konstruktif untuk penyusunan Skripsi ini.

Universitas Pakuan.

Bogor, 20 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. F. H. S.', written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	v
LEMBAR HAK CIPTA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	9
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Maksud Penelitian.....	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Praktis	10
1.4.2. Kegunaan Akademis	11
BAB II.....	12
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2. Stes Kerja	15
2.2.1. Pengertian Stes Kerja.....	15
2.2.2. Penyebab Stes	16
2.2.3. Faktor yang Memengaruhi Stes Kerja	17

2.2.4.	Jenis-Jenis Stres Kerja	17
2.2.5.	Gejala-Gejala Stres Kerja	18
2.2.6.	Dampak Stres Kerja	19
2.2.7.	Indikator Stres Kerja	19
2.3.	Kepuasan Kerja	20
2.3.1.	Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
2.3.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	21
2.3.3.	Aspek-Aspek Kepuasan Kerja	21
2.3.4.	Teori Kepuasan Kerja	22
2.3.5.	Indikator Kepuasan Kerja Karyawan.....	23
2.4.	Kinerja Karyawan	24
2.4.1.	Pengertian Kinerja Karyawan	24
2.4.2.	Metode Penilaian Kinerja	25
2.4.3.	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	27
2.4.4.	Indikator Kinerja Karyawan	30
2.5.	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	30
2.5.1.	Peneliti Sebelumnya.....	30
2.5.2.	Kerangka Pemikiran.....	37
2.5.3.	Hipotesis Penelitian	39
BAB III	40
3.1.	Jenis Penelitian.....	40
3.2.	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	40
3.2.1.	Objek Penelitian.....	40
3.2.2.	Unit Analisis	40
3.2.3.	Lokasi Penelitian.....	40
3.3.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	40
3.3.1.	Jenis Data	40
3.3.2.	Sumber Data Penelitian.....	41
3.4.	Oprasionalisasi Variabel	41
3.5.	Metode Penarikan Sampel.....	44
3.6.	Metode Pengumpulan Data	45
3.7.	Metode Pengolahan/Analisis Data	46
3.7.1.	Uji Validitas	46
3.7.2.	Uji Reabilitas	51
3.7.3.	Analisis Deskriptif	53

3.7.4.	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.5.	Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.7.6.	Koefisien Determinasi	56
3.8.	Uji Hipotesis.....	56
3.8.1.	Uji F (Uji Simultan).....	56
3.8.2.	Uji T (Uji Parsial)	57
BAB IV	58
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.1.	Sejarah Singkat PT Telkom Indonesia Tbk	58
4.1.2.	Visi dan Misi PT Telkom Indonesia Tbk.....	59
4.1.3.	Logo PT Telkom Indonesia Tbk	60
4.1.4.	Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Witel Bogor.....	61
4.1.5.	Struktur Organisasi Unit Access Service Operation	63
4.2.	Karakteristik Responden	64
4.2.1.	Analisis Deskriptif	68
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik.....	96
4.2.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	97
4.2.4.	Koefisien Determinasi	99
4.2.5.	Uji F (Uji Simultan).....	100
4.2.6.	Uji T (Uji Parsial)	100
4.3.	Pembahasan.....	102
4.3.1.	Stres Kerja Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor.....	102
4.3.2.	Kepuasan Kerja Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor.....	103
4.3.3.	Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor.....	104
4.3.4.	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor.....	105
BAB V	107
5.1.	Simpulan.....	107
5.2.	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Hasil Pra Kuesioner tentang Stres Kerja	5
Tabel 1. 2 Daftar Hasil Pra Kuesioner tentang Kepuasan Kerja.....	6
Tabel 1. 3 Kriteria Penilaian Kinerja	7
Tabel 1. 4 Aspek Penilaian Kinerja	7
Tabel 1. 5 Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation 2018-2020	8
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	30
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 3. 2 Sampel Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor	45
Tabel 3. 3 Skala Likert Penilaian Kuesioner	46
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X1).....	48
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X2).....	49
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	50
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Stres Kerja (X1).....	51
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X2).....	52
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	52
Tabel 3. 10 Interpretasi Hasil	54
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden Unit Access Service Operation	64
Tabel 4. 2 Usia Responden Unit Access Service Operation	65
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden Unit Access Service Operation	66
Tabel 4. 4 Lama Bekerja Responden Unit Access Service Operation.....	67
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.1).....	68
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.2).....	69
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.3).....	70
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.4).....	71
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.5).....	71
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.6).....	72
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.7).....	73
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.8).....	74
Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Tanggapan Responden.....	75
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.1).....	76
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.2).....	77
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.3).....	78
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.4).....	79
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.5).....	79
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.6).....	80
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.7).....	81
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.8).....	82
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.9).....	82
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.10).....	83
Tabel 4. 24 Hasil Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Tanggapan Responden.....	84
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.1).....	86
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.2).....	87
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.3).....	87
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.4).....	88

Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.5).....	89
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.6).....	90
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.7).....	90
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.8).....	91
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.9).....	92
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.10).....	93
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.11).....	93
Tabel 4. 36 Hasil Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Tanggapan Responden.....	94
Tabel 4. 37 Hasil Uji Normalitas	96
Tabel 4. 38 Hasil Uji Multikolinieritas	97
Tabel 4. 39 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	97
Tabel 4. 40 Hasil Uji Analisis Regresi Partial Stres Kerja (X1).....	98
Tabel 4. 41 Hasil Uji Analisis Regresi Partial Kepuasan Kerja (X2).....	98
Tabel 4. 42 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	99
Tabel 4. 43 Hasil Uji F (Uji Simultan)	100
Tabel 4. 44 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konstelasi Penelitian.....	39
Gambar 3. 1 Kurva Uji Hipotesis	57
Gambar 4.1 Logo Telkom Indonesia Tbk.....	60
Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi Witel Bogor.....	62
Gambar 4. 3 Stuktur Organisasi Unit Access Service Operation	63
Gambar 4. 4 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4. 5 Grafik Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar 4. 6 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Gambar 4. 7 Grafik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Keterangan	114
Lampiran. 2 Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran. 3 Jawaban Responden Variabel Stres Kerja (X1)	122
Lampiran. 4 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (X2)	127
Lampiran. 5 Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	131
Lampiran. 6 Hasil Analisis Deskriptif	136
Lampiran. 7 R tabel.....	138
Lampiran. 8 Tabel t.....	139
Lampiran. 9 Tabel F.....	139

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena kemajuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusianya. Tetapi sering kali sumber daya manusia dituntut oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tanpa disadari, hal ini bisa saja membuat karyawan merasa stres yang mana nantinya akan mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja karyawan tersebut. Menurut Shafiq dan Hamza (2017) aset utama dalam perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang mampu memberikan kontribusi dengan baik merupakan sumber daya manusia yang memberi dukungan kepada keberhasilan perusahaan. Malik (2019) memaparkan bahwa sumber daya manusia yang memiliki komitmen dan tanggung jawab yang dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan unsur utama dalam membantu perusahaan untuk mencapai sasaran organisasi. Diamantidis dan Chatzoglou (2018) mengungkapkan bahwa kinerja yang dapat dikatakan baik apabila lingkungan kerja dan dukungan manajemen telah optimal. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang menjadi masalah serius diakibatkan oleh ketidaksesuaian kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja dengan pekerjaan yang dilakukannya. Membuat makna di tempat kerja akan memberi efek pengaruh stres kerja pada makna hidup. Semakin banyak orang mampu membuat makna di tempat kerja, semakin sedikit efek stres kerja pada keseluruhan makna hidup Ditzel (Satmayani, Syahrul, dan Saleh, 2018). Stres sebagai respon adaptif yang dipengaruhi karakteristik pribadi dan atau proses psikologis, yang merupakan akibat dari tindakan eksternal, situasi, ataupun kejadian yang membebani tuntutan fisik dan psikologis pada individu. Dimensi stres yaitu adanya tuntutan lingkungan, pemicu stres yang menghasilkan respon adaptif yang dipengaruhi oleh perbedaan individu. Selye (Tahir, 2018)

Menurut World Health Organization (WHO), prevalensi kejadian stres cukup tinggi dimana hampir dari 350 juta penduduk dunia mengalami stres dan stres merupakan penyakit dengan peringkat ke-4 di dunia. Studi prevalensi stres dilakukan oleh Health and Safety Executive di Inggris melibatkan penduduk Inggris sebanyak 487.000 orang yang masih produktif dari tahun 2013-2014. Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2007 menyatakan bahwa dari populasi orang dewasa di Indonesia yang mencapai 150 juta jiwa, sekitar 11,6 persen atau 17,4 juta jiwa mengalami gangguan mental emosional atau gangguan kesehatan jiwa berupa gangguan kecemasan dan depresi. Angka

tersebut mengalami penurunan menjadi 6% pada tahun 2013. Data 1.740.000 orang Indonesia yang mengalami gangguan mental emosional atau gangguan kesehatan jiwa berupa gangguan kecemasan dan depresi (Saputri, 2017).

Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta menunjukkan jumlah penduduk stres mencapai 1,33 juta dari 9,5 juta jiwa (14% dari 9,5 juta). Data dari Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Jawa Tengah tahun 2006 tercatat 704.000 orang mengalami gangguan kejiwaan, 608.000 di antaranya mengalami stres (Saputri, 2017).

Menurut angka yang didata oleh AOK, perusahaan asuransi terbesar di Jerman, hampir satu dari sepuluh izin sakit terkait dengan penyakit psikologis. Menanggapi hal ini Menteri Tenaga Kerja Ursula von der Leyen memulai kampanye meningkatkan kesadaran terhadap penyakit yang terkait psikologis dan memfokuskan pada perusahaan kecil dan menengah (perusahaan besar sudah lebih dahulu mengambil langkah mengatasi masalah ini. Dalam wawancara AFP pada 2012, Leyen memperkirakan pekerja yang stres merugikan bisnis negara sebesar 8 hingga 10 miliar euro (Rp 100 hingga 136 triliun) per tahun akibat cuti dan pensiun dini.

Orang Jepang sangat familiar dengan dampak stres pekerjaan, bahkan memasukan dalam kosa kata mereka. Kata “karoshi” digunakan pada stres yang menyebabkan kematian, sedangkan “karojisatsu” adalah bunuh diri akibat kerja berlebihan. Untuk kasus karoshi dan karojisatsu yang terbukti benar, pemerintah memberi sekitar US\$ 20.000 atau Rp 205 juta kepada keluarga korban. Sedangkan perusahaan harus membayar sebesar US\$ 1 juta atau Rp 10 miliar atas kejadian tersebut. Menurut data Organisasi Buruh Internasional (ILO), antara tahun 1997 hingga 2011, angka kasus karoshi yang dikompensasi meningkat dari 47 menjadi 120, sedangkan kasus karojisatsu dari 2 menjadi 66 kasus. Kenaikan ini bisa jadi disebabkan oleh peninjauan ulang atas apa yang didefinisikan sebagai karoshi. Kementerian Kesehatan, Tenaga Kerja, dan Kesejahteraan membentuk komite untuk mengubah standar dalam melihat karoshi. Sebelumnya, kerja berlebihan selama seminggu atau beberapa hari sebelum kematian, dianggap sebagai karoshi. Namun, komite mengubahnya bahwa kerja berlebih selama satu hingga enam bulan juga termasuk karoshi sehingga harus dikompensasi.

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018). Menurut Sutrisno (2017) Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya. Menurut Hasibuan dalam Setiana (2019) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini tercermin oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Perusahaan mempunyai peranan yang besar dalam rangka menumbuhkan daya kerja yang seefektif mungkin dari sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya demi tercapai produktifitas yang tinggi. Pelatihan dan pengembangan adalah alat strategis yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan dari profesi, lingkungan kerja dan kebijakan kompensasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Mengelola emosi karyawan adalah salah satu aset terpenting bagi sebagian besar organisasi, khususnya organisasi berbasis layanan karena manfaat nyata terhadap kinerja yang sukses.

Perusahaan di perhadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas karyawannya demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan menjadi perhatian pihak manajemen SDM, salah satunya adalah PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Perusahaan ini merupakan BUMN yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan wilayah Indonesia yang menyediakan beragam layanan komunikasi termasuk layanan internet koneksi jaringan telephone, multimedia dan pembangunan infrastruktur menyeluruh yang dikenal dengan Indonesia Digital Network (IDN).

Stres kerja merupakan beban yang berlebihan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya sehingga karyawan merasa stres dan dapat menurun kinerjanya. Stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres. Bila tidak ada stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan kinerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Banyak yang sudah penelitian adanya sebab-akibat antara stres dan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, maag, dan beberapa penyakit lainnya. Oleh karenanya, perlu kesadaran penuh setiap orang untuk mempertahankan tidak hanya Kesehatan dan keseimbangan fisik saja, tetapi juga dengan psikisnya.

Kepuasan kerja adalah faktor utama pada karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Kepuasan kerja merupakan suatu yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kelangsungan perusahaan dan apabila hal tersebut tidak diperhatikan oleh organisasi maka akan dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi. Dimana hal tersebut tidak menimbulkan rasa kepuasan bagi karyawan dan akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan dan dalam kenyataannya para karyawan kurang merasa puas atas pemenuhan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Dalam *Sustainability Report* (Laporan Keberlanjutan) PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk tahun 2016 dijelaskan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah mitra bisnis perusahaan yang sangat penting mengingat bahwa karyawan adalah pelaku utama dalam transformasi perusahaan sekaligus aset

utama dalam mensukseskan pencapaian tujuan bisnis perusahaan dengan ditentukan oleh seberapa baik kualitas Sumber Daya Manusia yang terlibat, baik jajaran manajemen maupun seluruh karyawan perusahaan.

Telkom mempunyai program pengembangan SDM yang terencana dan terstruktur, yakni *Human Capital Master Plan* yang didesain untuk mengoptimalkan potensi SDM yang ada di Telkom, baik jangka menengah dan jangka panjang. Dalam konsep *Human Capital Master Plan*, Telkom juga menjelaskan strategi pengelolaan SDM, dengan penekanan pada harmonisasi jumlah dan kompetensi SDM agar searah dengan portofolio bisnis dan terus menekankan penerapan nilai-nilai dan budaya yang telah ditetapkan.

Dalam rangka memenuhi tujuan program pengembangan SDM Telkom sebagaimana yang tercantum dalam konsep *Human Capital Master Plan* Telkom. Maka setiap karyawan diharapkan menerapkan sistem *The Telkom Way* dengan nilai *Philosophy to be the Best* yang berisi integritas, antusiasme, dan totalitas. *Principles to be the Star* yang berisi *Solid, Speed, Smart* (3S) yang sekaligus menjadi *core values* atau *great spirit*. *Practices to be the Winner* yang berisi *Imagine, Focus, Action* sekaligus sebagai *Key Behaviors*. Adapun konsep pengembangan budaya perusahaan oleh Telkom didasarkan atas elemen 8S, yaitu *Spirituality, Style, Shared Values, Strategy, Staff, Skill, System dan Structure*.

Tabel 1. 1 Daftar Hasil Pra Kuesioner tentang Stres Kerja
Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia witel Bogor.

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jawaban		Persentase (%)
			Total Jawaban Ya	Total Jawaban Tidak	
1.	Pada saat kerja saya mudah letih	30	18	12	60%
2.	Saya tidak dapat fokus dalam berkerja	30	17	13	57%
3.	Saya merasa gelisah pada saat berkerja	30	11	19	63%
4.	Pada saat bekerja saya merasakan sakit kepala	30	16	14	53%
5.	Saya merasa tidak stabil saat bekerja	30	15	15	50%
6.	Selama berkerja saya tidak dapat berfikir jernih	30	19	11	63%
7.	Kreativitas mengalami penurunan	30	13	17	57%
8.	Saya tidak dapat terus meningkatkan inovasi dalam berkerja	30	18	12	60%

Sumber: Data primer, diolah dari pra kuesioner karyawan unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2021

Berdasarkan hasil Pra Kuesioner Stres Kerja pada PT Telkom Indonesia witel Bogor di Unit Access Service Operation dapat terlihat adanya pemicu stres dalam bekerja. Stres kerja yang dialami dapat membuat fisik dan psikologis pada individu tidak seimbang. Dilihat dari jawaban beberapa responden bahwa pada saat bekerja mudah merasa letih dengan presentase sebanyak 60%, tidak dapat fokus berkerja dengan presentase sebanyak 57%, merasakan sakit kepala saat berkerja dengan presentase sebanyak 53%, responden tidak dapat berfikir jernih saat bekerja dengan presentase sebanyak 63%, dan responden tidak dapat terus meningkatkan inovasi dalam berkerja dengan presentase sebanyak 60%.

Tabel 1. 2 Daftar Hasil Pra Kuesioner tentang Kepuasan Kerja
Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia witel Bogor.

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden	Jawaban		Persentase (%)
			Total Jawaban Ya	Total Jawaban Tidak	
1.	Saya puas karena bekerja sesuai dengan keahlian	30	9	21	70%
2.	Saya puas karena dibebankan tanggung jawab	30	16	14	53%
3.	Saya puas karena diberikan kesempatan untuk belajar	30	15	15	50%
4.	Saya puas dengan gaji yang diberikan	30	21	9	70%
5.	Saya puas karena adanya dukungan moral dari atasan	30	17	13	57%
6.	Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan	30	10	20	67%
7.	Saya nyaman dengan lingkungan sosial dalam pekerjaan saya	30	8	22	73%

Sumber: Data primer, diolah dari pra kuesioner karyawan unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2021

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, keadaan terkait kepuasan kerja di PT Telkom Indonesia witel Bogor di unit Access Service Operation (ASO) belum mendukung karyawan untuk bekerja dengan nyaman, terlihat dari ketidakpuasan karena bekerja tidak sesuai dengan keahlian, hubungan dengan rekan kerja kurang baik sehingga kerja sama antar karyawan menurun dilihat dari suasana lingkungan sosial dalam pekerjaan yang kurang nyaman, dan kurangnya kesempatan promosi yang diberikan maka menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Penilaian atas kinerja masing-masing karyawan terkait dua aspek, yaitu aspek hasil yang berdasarkan sasaran kerja individu dan aspek proses. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan yang ada, maka di PT Telkom Indonesia Witel Bogor menerapkan sistem penilaian yang setiap karyawannya memiliki Sasaran Kerja Individu (SKI). Setiap karyawan memiliki target yang telah dibuat pada awal tahun dan pada saat akhir tahun terdapat hasil kinerja yang telah dinilai yaitu Nilai Kerja Individu (NKI) yang dapat diketahui. Penilaian kinerja karyawan di PT Telkom bernama performansi yang terdiri dari Performansi 1 (P1) sampai dengan Performansi 5 (P5)

Tabel 1. 3 Kriteria Penilaian Kinerja

PERFORMANSI	NILAI KERJA INDIVIDU	KETERANGAN
P1	≥ 110	Sangat Baik
P2	≥ 103 s.d < 110	Baik
P3	≥ 96 s.d < 103	Cukup
P4	≥ 90 s.d < 96	Kurang Baik
P5	< 90	Tidak Baik

Sumber: Data primer tahun 2018-2020, diolah dari data kepegawaian unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Tabel 1. 4 Aspek Penilaian Kinerja

ASPEK PENILAIAN	PEPRSENTASE
Kuantitas	26%
Kualitas	28%
Pemanfaatan Waktu	16%
Kehadiran	17%
Kerja Sama	13%

Sumber: Data primer tahun 2018-2020, diolah dari data kepegawaian unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Tabel 1. 5 Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation 2018-2020

PERFORMANSI	TAHUN					
	2018		2019		2020	
	JUMLAH KARYAWAN	Percent (%)	JUMLAH KARYAWAN	Percent (%)	JUMLAH KARYAWAN	Percent (%)
P1	22	13%	29	17%	18	11%
P2	53	31%	47	28%	44	26%
P3	68	40%	59	35%	64	38%
P4	24	14%	26	15%	32	19%
P5	3	2%	7	4%	9	5%
JUMLAH	170	100%	168	100%	167	100%

Sumber: Data primer tahun 2018-2020, diolah dari data kepegawaian unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan di unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor mengalami penurunan yang fluktuatif, dan Rekapitulasi Nilai Kinerja unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor tahun 2018-2020 menunjukkan bahwa pencapaian kinerja individu karyawan termasuk dalam kategori kurang Baik, karena terlihat dari meningkatnya nilai P4 (Kurang baik) dan P5 (Tidak Baik) dari tahun ke tahun.

Adapun masalah yang saya dapatkan pada saat melakukan pengamatan di kantor Telkom Indonesia Witel Bogor, berdasarkan data yang didapat dari wawancara dengan Manager di unit Acces Service Operation (ASO), beliau menyatakan bahwa kinerja yang diukur di unit Acces Service Operation (ASO) adalah gangguan, Asuransi Garansi (SUGAR), dan *Time To Repair* (TTR). Dalam gangguan unit Acces Service Operation (ASO) sedang mengejar target yang ingin dicapai sebanyak 3,1% yang dimana posisi saat ini berada di angka 3,9%. Sedangkan untuk *Time To Repair* (TTR) sedang mengejar target untuk waktu 3 jam masih di angka 56% dari target 80% dan untuk 12 jam masih di angka 76% dari target 80%. Dan berdasarkan data yang di dapat melalui Pra Survey, ada beberapa masalah kinerja karyawan di indikasikan dari sisi pekerjaan dikarenakan beberapa karyawan masih ada yang merasa bahwa semangat kerja yang menurun, pekerjaan yang di kerjakan tidak sesuai dengan standar mutu perusahaan, dan masih ada yang meninggalkan tumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan.

Bedasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Acces Service Operation (ASO) Pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor”**

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan riset sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Tingkat kepuasan kerja karyawan unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia witel Bogor masih rendah.
3. Penilaian kinerja karyawan unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia witel Bogor mengalami fluktuatif.
4. Adanya penurunan dari hasil penilaian kinerja karyawan unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia witel Bogor yang masih berada dikategori kurang baik.

1.2.2. Perumusan Masalah

Bedasarkan uraikan di atas, maka perumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja secara parsial pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor?
2. Bagaimana kepuasan kerja secara parsial pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor?
3. Bagaimana kinerja karyawan secara parsial pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor?
4. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor?
6. Apakah stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

1. Untuk menganalisis keterkaitan/hubungan diantara variabel-variabel penelitian Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation (ASO) Pada Perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor.

2. Menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana stres kerja secara parsial pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja secara parsial pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.
3. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan secara parsial pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.
4. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.
5. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.
6. Untuk mengetahui apakah stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman terutama tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan masukan bagi manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan melalui stres kerja dan kepuasan kerja.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan sebuah asset yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan. Karena persaingan didalam perusahaan harus memiliki sumber daya yang baik semua potensi sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap tujuan perusahaan. Adapun beberapa definisi sumber daya manusia menurut para ahli:

Edy Sutrisno (2017) lebih spesifik mengatakan bahwa, “MSDM merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.”

Armstrong, Michael (2017), pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut.

Kaswan (2017) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang meliputi antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan lain-lain. MSDM menangani SDM, yaitu orang yang siap, bersedia dan mampu memberi kontribusi terhadap tujuan stakeholders. MSDM memperhatikan kesejahteraan manusia dalam organisasi agar dapat bekerja sama secara efektif dan berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi. MSDM merupakan sistem yang mempunyai beberapa fungsi, kebijakan, aktivitas, atau praktik diantaranya recruitment, selection, development, compensation, retention, evaluation, promotion, dan lain-lain.

Menurut Garry Dessler (2017) *“Human resources management is the process of equiring, training, appraising, and compantsating employees and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns.”* (Proses memperoleh, melatih hubungan kerja manusia, kesehatan dan keselamatan serta perhatian keadilan).

Hasibuan (2016) *“Human resource management is designing manajement system to ensure that human talent is used effectively and efficiently to accomplish organizational goals.* (Rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efesien guna mencapai tujuan organisasi).

Dari beberapa definisi-definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu kegiatan

atau sistem manajemen yang mengadakan dan mengelola sumber daya manusia yang siap, bersedia, dan mampu memberikan kontribusi yang baik agar Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat bekerjasama secara efektif untuk mencapai tujuan baik secara individu ataupun organisasi.

2.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Edy Sutrisno (2017) mengemukakan tujuan dari manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuan.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

Setiap organisasi menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam manajemen sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Tujuan dari SDM umumnya bervariasi dan bergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu sistem yang merupakan bagian dari proses kegiatan yang paling sentral, karena merupakan suatu rangkaian untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, agar kegiatan manajemen sumber daya manusia ini dapat berjalan dengan lancar, maka dapat memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Edy Sutrisno (2017) mendefinisikan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:

1. Perencanaan
Kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian
Kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
3. Pengarahan dan Pengadaan
Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Sedangkan, pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
4. Pengendalian
Merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengembangan
Merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
Pengembangan Sumber Daya Manusia
6. Kompensasi
7. Merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
8. Pengintegrasian
Merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan
Merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.
10. Kedisiplinan
Merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan maksimal.
11. Pemberhentian
Merupakan putusannya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

Dari definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia adalah menerapkan dan mengelola

sumber daya manusia secara tepat untuk organisasi/perusahaan agar dapat berjalan efektif, guna mencapai tujuan yang telah dibuat, serta dapat dikembangkan dan dipelihara agar fungsi organisasi dapat berjalan seimbang dan efisien.

2.2. Stes Kerja

2.2.1. Pengertian Stres Kerja

Stres sebagai respon adaptif yang dipengaruhi karakteristik pribadi dan atau proses psikologis, yang merupakan akibat dari tindakan eksternal, situasi, ataupun kejadian yang membebankan tuntutan fisik dan psikologis pada individu. Dimensi stres yaitu adanya tuntutan lingkungan, pemicu stres yang menghasilkan respon adaptif yang dipengaruhi oleh perbedaan individu. Selye (Tahir, 2018) menekankan bahwa peristiwa positif dan negative dapat memicu stres respon yang sama, yang bisa menguntungkan atau merugikan. Stres positif atau yang memberikan hasil positif disebut sebagai eustres. Menerima penghargaan di depan banyak orang atau menyelesaikan tugas pekerjaan yang sulit, contoh tersebut sebagai pemicu stres yang menghasilkan atau eustres. Orang-orang dengan kondisi status sosial ekonomi lebih rendah mengalami stres yang lebih tinggi, di mana ini merupakan kombinasi dari 1) status ekonomi, yang diukur dari pendapatan; 2) status sosial, yang diperoleh dari tingkat pendidikan; serta 3) status kerja, yang diukur dari pekerjaan. Pemicu stres tersebut sangat mungkin untuk menjadi lebih berpengaruh pada masa depan.

Dalam suatu perusahaan stres kerja juga merupakan salah satu masalah yang sangat penting untuk dibahas, karena hal ini tidak hanya menyangkut karyawan saja namun juga bisa menyangkut keberlangsungan perusahaan. Adanya keadaan ini memang juga harus dipikirkan khususnya oleh pihak manajemen karena menyangkut keberlangsungan para karyawan dan perusahaan agar tetap berjalan dengan baik. Dalam kehidupan sehari-hari stres kerja yang dialami karyawan boleh jadi disebabkan beban kerja yang terlalu berat dengan waktu yang pendek, atau karena tugas rangkap yang disandang karyawan sehingga mereka merasa kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Terlebih-lebih mereka sering mendapat tugas tambahan yang menyita waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Quick, James Campbell; Henderson, Demetria F. (2016) *“Occupational stres is psychological stres related to one's job. Occupational stres refers to a chronic condition. Occupational stres can be managed by understanding what the stressful conditions at work are and taking steps to remediate those conditions”*. Dapat dikatakan disini bahwa Stres kerja adalah stres psikologis yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang. Stres kerja mengacu pada kondisi kronis. Stres kerja dapat dikelola dengan memahami kondisi stres di

tempat kerja dan mengambil langkah-langkah untuk memulihkan kondisi tersebut.

Ditzel (Satmayani, Syahrul, dan Saleh, 2018) stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang menjadi masalah serius diakibatkan oleh ketidaksesuaian kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja dengan pekerjaan yang dilakukannya. Membuat makna di tempat kerja akan memberi efek pengaruh stres kerja pada makna hidup. Semakin banyak orang mampu membuat makna di tempat kerja, semakin sedikit efek stres kerja pada keseluruhan makna hidup.

Ekawarna (2018) Stres kerja adalah stres yang berkaitan dengan pekerjaan. Selain itu menurut definisi WHO, Stres kerja adalah tanggapan orang-orang pada suatu tuntutan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam mengatasinya.

2.2.2. Penyebab Stres

Penyebab stres kerja tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penyebab saja, namun stres bisa saja terjadi karena penggabungan dari beberapa sebab sekaligus. Seperti pendapat dari Luthans bahwa penyebab stres ada beberapa faktor, yaitu:

1. Stresor Ekstraorganisasi

Penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stres ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal memengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.

2. Stresor Organisasi

Penyebab stres yang berasal dari dalam organisasi tempat karyawan bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

3. Stresor Kelompok

Penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan, misalnya rekan kerja atau supervisor atau atasan langsung dari karyawan.

4. Stresor Individual

Penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

2.2.3. Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja

Sebagian besar stresor dalam kehidupan sehari-hari bersifat psikososial. Walaupun mobilisasi cepat sumber-sumber daya tubuh memang tepat untuk menghadapi cedera fisik baik yang bersifat ancaman atau yang sudah terjadi. Stresor yang sama dapat dipersepsi secara berbeda, yaitu dapat sebagai peristiwa yang positif dan tidak berbahaya, atau menjadi peristiwa yang berbahaya dan mengancam. Penilaian kognitif individu atau karyawan akan sangat menentukan apakah stresor itu berakibat positif atau negatif. Ada peristiwa tertentu menimbulkan stres 16 bagi seseorang, namun bagi orang lain hal tersebut merupakan sesuatu peristiwa yang biasa saja dan dapat dikendalikan dengan baik. Hal yang membedakan adalah persepsi. Bagaimana setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda atas suatu peristiwa yang terjadi dalam hidupnya.

Faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang bisa menimbulkan stres pada karyawan. Hal-hal yang bisa menimbulkan stres yang berasal dari beban pekerjaan antara lain:

1. Beban kerja yang berlebihan.
2. Tekanan atau desakan waktu.
3. Kualitas supervisi yang jelek.
4. Iklim politis yang tidak aman.
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggungjawab.
7. Kemenduaan peran (role ambiguity).
8. Frustrasi.
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
11. Berbagai bentuk perubahan.

2.2.4. Jenis-Jenis Stres Kerja

Stres tidak selalu buruk, meskipun seringkali dibahas dalam konteks yang negatif, karena stres memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Contohnya, banyak profesional memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang mepet sebagai tantangan positif yang menaikkan mutu pekerjaan mereka. Stres bisa positif bisa negatif. Para peneliti berpendapat bahwa stres tantangan, atau stres yang menyertai tantangan di lingkungan kerja, beroperasi berbeda dari stres hambatan, atau stres yang menghalangi dalam mencapai tujuan. Terkadang memang dalam satu organisasi sengaja diciptakan adanya suatu

tantangan, yang tujuannya membuat karyawan lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Dengan cara memberikan waktu yang terbatas.

Winto Waluyo (2021) mengkategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu:

- a. *Eustres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
- b. *Distres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negative, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

2.2.5. Gejala-Gejala Stres Kerja

Individu akan mengalami gejala stres positif seandainya mendapatkan kesempatan untuk naik jabatan atau menerima hadiah (reward). Sebaliknya, jika individu merasa dihambat oleh berbagai sebab di luar kontrol dalam mencapai tujuannya, maka individu akan mengalami gejala stres yang negatif.

Gejala stres diungkapkan oleh Robbins dan Timothy (2016) meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. **Gejala Fisiologis**
Stres dapat menciptakan perubahan di dalam metabolisme, meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, serta menimbulkan serangan jantung.
- b. **Gejala Psikologis**
Stres memperlihatkan dirinya sendiri dalam keadaan psikologis seperti ketegangan, kecemasan, sifat lekas marah, kebosanan, dan penundaan.
- c. **Gejala Perilaku**
Gejala stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran, dan tingkat perputaran karyawan, demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok atau konsumsi alkohol, pidato yang cepat dan gelisah, dan gangguan tidur.

2.2.6. Dampak Stres Kerja

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu:

1. Terganggunya kesehatan fisik.
Stres yang dialami oleh seseorang akan merubah cara kerja *system* kekebalan tubuh. Penurunan respon antibodi tubuh disaat *mood* sedang negatif dan akan meningkat naik pada saat *mood* seseorang sedang positif. Banyak sudah penelitian yang menemukan adanya kaitan sebab-akibat antara stres dengan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, dan beberapa penyakit lainnya.
2. Terganggunya kesehatan psikis.
Stres berkepanjangan akan menyebabkan ketegangan dan kekhawatiran yang terus menerus.
3. Kinerja terganggu.
Pada tingkat kerja yang tinggi ataupun ringan akan membuat menurunkan kinerja karyawan. Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang.
4. Memengaruhi individu dalam pengambilan keputusan.
Seseorang yang mengalami stres dalam bekerja tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

2.2.7. Indikator Stres Kerja

Adapun indikator-indikator dari stres kerja menurut Pandi Afandi (2018) yaitu:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran intansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

2.3. Kepuasan Kerja

2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan aspek yang penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan. Adapun definisi kepuasan kerja menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Afandi (2018) Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Menurut Sutrisno (2017) Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya.

Menurut Michell dan Larson dalam Sinambela (2016) setidaknya terdapat dua alasan untuk mengetahui kepuasan dan akibatnya, yaitu:

- 1) Bersumber dari faktor organisasi, kepuasan adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan bekerja, ketidakhadiran dan keluar masuknya pegawai.
- 2) Bersumber dari sumber daya dan penyebab kepuasan karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan.

Menurut Hasibuan dalam Setiana (2019) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini tercermin oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Thompson, E.R.; Phua F.T.T. (2012). *“Job satisfaction, employee satisfaction or work satisfaction is a measure of workers' contentedness with their job, whether they like the job or individual aspects or facets of jobs, such as nature of work or supervision. Job satisfaction can be measured in cognitive (evaluative), affective (or emotional), and behavioral components”*. Dapat dikatakan disini bahwa kepuasan kerja adalah ukuran kepuasan pekerja dengan pekerjaan mereka, apakah mereka menyukai pekerjaan atau aspek individu atau segi pekerjaan, seperti sifat pekerjaan atau pengawasan. Kepuasan kerja dapat diukur dalam komponen kognitif (evaluatif), afektif (atau emosional), dan perilaku.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap dan perasaan diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan dan kondisi pegawai.

2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2017) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Balas jasa yang adil dan layak.
2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.
3. Berat ringannya pekerjaan.
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.
7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

2.3.3. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

- a. Kerja yang secara mental menantang.

Kebanyakan karyawan menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan persaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

- b. Ganjaran yang pantas.

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, dan segaris dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunikasi, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

- c. Kondisi kerja yang mendukung.

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan pekerjaan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperature(suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau sedikit).

- d. Rekan kerja yang mendukung.

Orang-orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang ataupun prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan

kerja yang meningkat. Tetapi perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadian kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan karena sukses ini, mempunyai kejadian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

2.3.4. Teori Kepuasan Kerja

a. Teori ketidaksesuaian Discrepancy theory

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasan diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga dapat discrepancy, tetapi merupakan discrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

b. Teori keadilan Equity theory

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan equity dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi pegawai yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang pegawai yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, symbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang yang selalu membandingkan dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu. Menurut teori ini, setiap pegawai akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Apabila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

c. Teori dua faktor Two Factor theory

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang continue. Teori ini merumuskan

karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu satisfies atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhi faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. Dissatisfied hygiene factors adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar pegawai. Jika tidak terpenuhi faktor ini, pegawai tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pegawai tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

d. Teori kesetaraan Equity Model Theory

Teori ini dikemukakan oleh Edward Lawler. Teori ini pada intinya menjelaskan tentang kepuasan dan ketidakpuasan dengan pembayaran. Perbedaan antara jumlah yang dipresepsikan oleh pegawai lain merupakan penyebab utama terjadinya ketidakpuasan. Untuk itu, pada dasarnya ada tiga tingkatan pegawai, yaitu:

31 Memenuhi kebutuhan dasar pegawai

32 Memenuhi harapan pegawai sedemikian rupa, sehingga mungkin tidak mau pindah kerja ketempat lain

33 Memenuhi keinginan karyawan dengan mendapatkan lebih dari apa yang diharapkan.

e. Teori M-H motivator-hygiene theory

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Teori M-H sebenarnya berujung pada kepuasan kerja. Namun penelitian menunjukkan hubungan positif antara kepuasan kerja dan turnover SDM serta antara kepuasan kerja dan komitmen SDM. Pada intinya, teori M-H justru kurang sependapat dengan pemberian balas jasa tinggi macam strategi golden handcuff karena balas jasa tinggi hanya mampu menghilangkan ketidakpuasan kerja dan tidak mampu mendatangkan kepuasan kerja balas jasa hanyalah faktor hygiene, bukan motivator. Untuk mendatangkan kepuasan kerja, Herzberg menyarankan agar perusahaan melakukan job enrichment, yaitu suatu upaya menciptakan pekerjaan dengan tantangan, tanggung jawab dan otonomi yang lebih besar.

2.3.5. Indikator Kepuasan Kerja Karyawan

Terdapat indikator kepuasan kerja karyawan menurut Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge (2017), yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan, Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Gaji, Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Rekan kerja, Teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Promosi, Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

2.4. Kinerja Karyawan

2.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja telah menjadi terminologi atau konsep penting dalam berbagai pembahasan khususnya dalam mendorong keberhasilan organisasi dan sumber daya manusia. Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena apapun organisasinya kinerja merupakan kunci terhadap efektifitas keberhasilan organisasi. Organisasi yang efektif atau berhasil akan di topang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Kasmir (2016) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (individual performance) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (corporate performance) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat.

Michael Armstrong (2017) *performance is defined as behaviour that accomplishes result. Performance management influences performances by helping people to understand what good performance means and by providing the information needed to improve it reward management influences performance by recognizing and rewarding good performance and by providing incentives to improve it.*

(kinerja didefinisikan sebagai perilaku yang menyelesaikan hasil. Pengaruh manajemen kinerja dengan membantu seseorang untuk memahami sarana kinerja yang baik dengan menyediakan informasi yang diperlukan untuk memperbaikinya. Penghargaan kinerja manajemen mempengaruhi

kinerja dengan menegenali dan memberikan penghargaan kinerja yang baik dengan menyediakan insentif untuk memperbaikinya).

Helfert dalam Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. (2017) menjelaskan bahwa kinerja (performance) adalah hasil dari banyak keputusan individual yang dibuat secara terus menerus oleh manajemen. Performance atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Menurut As'ad dalam Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. (2017) kinerja adalah success full role achievement yang diperoleh seseorang atau sekelompok orang dari perbuatannya. Artinya semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerja seseorang, maka akan semakin tinggi pula kinerjanya.

Menurut Siagian dalam Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. (2017) menjelaskan bahwa, kinerja merupakan umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana pengembangan karier orang itu sendiri khususnya organisasi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang bisa dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi, dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Hasibuan dalam Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. (2017), menyatakan bahwa kinerja berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya. Pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan dimana seseorang bekerja.

2.4.2. Metode Penilaian Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2006), berdasarkan orientasi waktu yang digunakan, penilaian kinerja dibagi menjadi dua yaitu penilaian kinerja berorientasi masa lalu dan masa depan. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Metode penilaian kinerja berorientasi masa lalu
Metode penilaian kinerja yang berorientasi masa lalu (*past oriented evaluation methods*) dilakukan berdasarkan masa lalu. Dengan mengevaluasi prestasi kinerja di masa lalu, karyawan dapat memperoleh umpan balik dari upaya-upaya mereka. Umpan balik ini selanjutnya bisa mengarah kepada perbaikan-perbaikan prestasi. Teknik-teknik penilaian ini adalah sebagai berikut:

1. Skala peringkat (rating scale). Penilaian prestasi di mana para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala-skala tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai dengan yang paling tinggi.
 2. Daftar pertanyaan. Metode ini menggunakan formulir isian yang menjelaskan beraneka macam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu. Penilai hanya perlu memilih pernyataan yang menggambarkan karakteristik dan hasil kerja karyawan.
 3. Metode dengan pilihan terarah. Salah satu sasaran dasar pendekatan pilihan ini adalah untuk mengurangi dan menyingkirkan kemungkinan berat sebelah penilaian dengan memaksakan suatu pilihan antara pernyataan-pernyataan deskriptif yang kelihatannya memiliki nilai yang sama.
 4. Metode peristiwa kritis. Metode ini merupakan pemilihan yang berdasarkan pada catatan yang dibuat penilai atas perilaku karyawan yang sangat kritis, seperti sangat baik atau sangat jelek di dalam melaksanakan pekerjaan.
 5. Metode catatan prestasi. Metode ini berkaitan erat dengan metode peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan oleh professional.
 6. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku. Metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.
 7. Metode peninjauan lapangan. Penilai turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM. Spesialis SDM mendapat informasi dari atasan langsung perihal prestasi karyawannya, lalu mengevaluasi berdasarkan informasi tersebut.
 8. Tes dan observasi prestasi kerja. Berdasarkan pertimbangan dan keterbatasan, penilaian prestasi dapat didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan, berupa tertulis dan peragaan, syaratnya tes harus valid dan reliabel.
- b. Metode penilaian kinerja berorientasi masa depan
- Metode penilaian kinerja berorientasi masa depan berfokus pada kinerja masa mendatang dengan mengevaluasi potensi karyawan atau menetapkan sasaran kinerja di masa mendatang secara bersama-sama antara pimpinan dengan karyawan. Metode penilaian kinerja berorientasi masa depan mencakup:
1. Penilaian diri sendiri (*selfappraisal*). Penilaian diri sendiri adalah penilaian yang dilakukan oleh karyawan sendiri dengan harapan karyawan tersebut dapat lebih mengenal kekuatan dan kelemahan

- dirinya sendiri sehingga mampu mengidentifikasi aspek-aspek perilaku kerja yang perlu diperbaiki pada masa yang akan datang.
2. Manajemen berdasarkan sasaran (*management by objective*). Manajemen berdasarkan sasaran merupakan satu bentuk penilaian di mana karyawan dan penyelia bersama-sama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja karyawan secara individu di waktu yang akan datang.
 3. Implikasi penilaian kinerja individu dengan pendekatan MBO (*management by objective*). MBO digunakan untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan keberhasilan mereka dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui konsultasi dengan atasan mereka. Keberhasilan dari penilaian kinerja tergantung pada pendekatan yang konsisten untuk mendapatkan perbandingan hasil, ukuran, dan standar yang jelas, selain penilaian harus bebas dari bias.
 4. Penilaian dengan psikolog. Penilaian dengan menggunakan psikolog untuk melakukan penilaian potensi-potensi yang akan datang, bukan kinerja masa lalu.
 5. Pusat penilaian. Penilaian ini sebagai suatu bentuk penilaian pekerjaan terstandar yang tertumpu pada beragam tipe evaluasi dan beragam penilai. Pusat-pusat penilaian sebagai bentuk standar pekerja yang bertumpu pada tipe-tipe evaluasi dan nilai-nilai ganda.

2.4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2016) yaitu:

1. Kemampuan dan keahlian Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Pengetahuan Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
3. Rancangan kerja Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.
4. Kepribadian Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter

yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.
6. Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
7. Gaya kepemimpinan Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
8. Budaya organisasi Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.
9. Kepuasan kerja Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka kinerjanya pun akan berhasil baik.
10. Lingkungan kerja disekitar Merupakan suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam bekerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja memengaruhi kinerja seseorang.
11. Loyalitas Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.
12. Komitmen Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
13. Disiplin kerja Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan

kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan memengaruhi kinerja. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diatas peneliti hanya mengangkat dua faktor yang telah disesuaikan dengan keadaan obyek penelitan, yaitu faktor lingkungan kerja dan disiplin kerja.

14. Stres kerja adalah tanggapan orang-orang pada suatu tuntutan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam mengatasinya. Stres kerja merupakan beban yang berlebihan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya sehingga karyawan merasa stres dan dapat menurun kinerjanya. Stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres. Bila tidak ada stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan kinerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan.

2.4.4. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Anwar Prabu mangkunegara (2017), indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan ada enam, yaitu:

1. Kualitas (mutu) Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.
2. Kuantitaas (jumlah) Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.
3. Kehandalan, Kehandalan kerja adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Sikap, Sikap adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya.

2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.5.1. Peneliti Sebelumnya

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Nasyadizi Nilamsar Noor, Kusdi Rahardjo, Ika Ruhana. Februari 2016. Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja	X1: Stres Kerja X2: Kepuasan Kerja Y: Kinerja Karyawan	X1: Factor lingkungan kerja, factor rekan kerja, factor pimpinan serta factor dari diri sendiri. X2: gaji, pekerjaan,	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori. - data primer dan sekunder. - Teknik pengumpulan	Hasil yang terlihat dari penelitian ini menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana

	Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jasaraharja (Persero) Cabang Jawa timur Di Surabaya)		promosi,dan pemimpin. Y: waktu kerja yang tepat, kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan, tingkat ketidakhadiran, pelayanan yang maksimal, dan sanksi yang diberikan jika melakukan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.	data berupa kuesioner dan dokumentasi.	terdapat hubungan yang searah antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, dan berpengaruh positif secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Sementara variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah stres kerja.
2	Chadek Novi Charisma Dewi, I Wayan Bagia, Gede Putu Agus Jana Susila. November 2018. Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap	X1: Stres Kerja X2: Kepuasan Kerja Y: Kinerja Karyawan	X1: - beban kerja yang berlebihan. - desakan waktu. - kualitas supervisi yang tidak proporsional. - ambiguitas peran. - wewenang	Jenis penelitian kuantitatif kasual. Data Primer dan sekunder Data dikumpulkan dengan Teknik kuesioner, pencatatan dokumen, dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, Ada hubungan negatif dan

	<p>kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.</p>		<p>dan tanggung jawab tidak seimbang.</p> <ul style="list-style-type: none"> - konflik antar pribadi dan kelompok. - perbedaan harapan perusahaan dan karyawan. <p>X2: - Gaji</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pekerjaan itu sendiri. - Kesempatan Promosi. - Rekan Kerja. - Kondisi kerja <p>Y: - Hasil Kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proses kerja. - Sikap Kerja 	<p>wawancara, kemudian dianalisis dengan analisis jalur.</p>	<p>signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.</p>
3	<p>Rocky P Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang. Oktober 2019. Pengaruh Beban Kerja,</p>	<p>X1: Beban Kerja</p> <p>X2: Stres Kerja</p> <p>X3: Kepuasan</p>	<p>X1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perbaikan yang terus menerus dalam bekerja - peningkatan 	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja</p>

	<p>Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri</p>	<p>Kerja</p> <p>Y: Kinerja Karyawan</p>	<p>mutu hasil pekerjaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - sikap terhadap pegawai. - pemahaman substansi dasar tentang bekerja. <p>X2: - beban kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> - tekanan - kualitas supervise - desakan waktu <p>X3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kesesuaian pekerjaan - menyenangkan pekerjaan - gaji - lingkungan kerja <p>Y:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kualitas - kuantitas - waktu - kerja sama 	<p>verifikatif dengan pendekatan kuantitatif.</p>	<p>berpengaruh terhadap kinerja karyawan, secara parsial beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi yaitu beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh sebesar 72,3% terhadap kinerja karyawan dan masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat. Sebaiknya Hotel Gran Puri Manado, hendaknya</p>
--	---	---	---	---	--

					dapat memperhatikan faktor beban kerja dan stres kerja agar supaya diminimalisir dan berupaya meningkatkan kepuasan kerja sehingga kinerja karyawan juga dapat meningkat.
4	Cokorda istri ari sintya dewi, i made artha wibawa. 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank BPD Bali Cabang Ubud.	X1: Stres Kerja X2: Motivasi Kerja Y: Kinerja Karyawan	X1: - tuntutan tugas - tuntutan peran - tuntutan antar pribadi - struktur organisasi	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dan digolongkan pada penelitian asosiatif. - data primer dan sekunder. - Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan kuesioner.	Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja dan kinerja karyawan memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, serta motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kedepannya PT Bank BPD Bali Cabang Ubud hendaknya memperhatikan tuntutan tugas yang menjadi

					indicator penting di dalam stres kerja dan keamanan yang merupakan indikator penting dari motivasi demi meningkatkannya kinerja karyawan pada PT Bank BPD Bali Cabang Ubud.
5	Iwan Kurnia Wijaya. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Bukit Sanomas	X: Kepuasan Kerja. Y: Kinerja Karyawan.	X: - Kepuasan terhadap gaji pokok -Kepuasan Terhadap Peluang Kenaikan Gaji - Kepuasan terhadap penghargaan atas hasil kerja karyawan - Kesempatan promosi jabatan Y: - Kualitas - Kuantitas - Pelaksanaan	Jenis penelitian termasuk dalam penelitian kuantitatif. Data primer dan sekunder	Dari hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja yang digunakan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian

			<p>Pekerjaan - Tanggung Jawab</p>		<p>Javed, Balouch dan Hassan (2014) dimana terdapat hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini diukur berdasarkan gaji pokok, peluang kenaikan gaji, penghargaan atas hasil kerja karyawan, dan promosi jabatan. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa indikator penghargaan yang diberikan pemimpin atas prestasi yang dicapai menjadi indikator terbesar yang dalam faktor kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan di CV Bukit Sanomas memiliki</p>
--	--	--	---	--	---

					<p>motivasi yang besar dalam bekerja karena apresiasi yang diberikan pimpinan atas kinerja mereka sangat baik. Karyawan pun menjadi puas atas apresiasi tersebut.</p>
--	--	--	--	--	---

Sumber: Data Sekunder, Data Diolah Penulis, 2022

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nasyadizi Nilamsar Noor, Kusdi Rahardjo, Ika Ruhana. Dengan judul Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jasaraharja (Persero) Cabang Jawa Timur Di Surabaya) mempunyai hasil penelitian yang relevan dengan penulis yaitu variabel bebas maupun terikat yang digunakan.

Hasil yang terlihat dari penelitian ini menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana terdapat hubungan yang searah antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, dan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Sementara variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah stres kerja.

2.5.2. Kerangka Pemikiran

Ditzel (Satmayani, Syahrul, dan Saleh, 2018) stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang menjadi masalah serius diakibatkan oleh ketidaksesuaian kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja dengan pekerjaan yang dilakukannya. Membuat makna di tempat kerja akan memberi efek pengaruh stres kerja pada makna hidup. Semakin banyak orang mampu membuat makna di tempat kerja, semakin sedikit efek stres kerja pada keseluruhan makna hidup.

Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja dari karyawan tersebut.

Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rocky P Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang (2019) yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri." Rocky dkk menyimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh sebesar 72,3% terhadap kinerja karyawan dan masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.

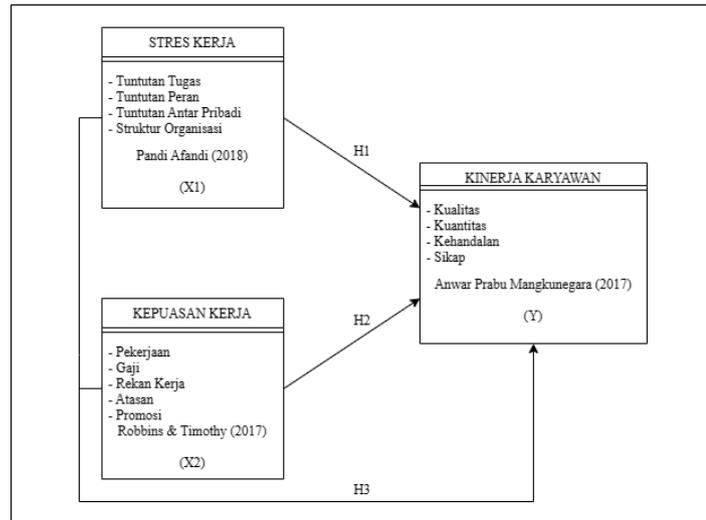
Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres. Bila tidak ada stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan kinerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah sikap yang ditunjukkan oleh seorang karyawan setelah karyawan selesai melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan. Karyawan akan mengharapkan pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, penilaian yang objektif, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik dari perusahaan.

Menurut Afandi (2018) Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iwan Kurnia Wijaya (2018) menyimpulkan bahwa diketahui kepuasan kerja yang digunakan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dapat dilihat apabila kepuasan karyawan meningkat maka kinerja karyawan akan juga meningkat.

Pengaruh sumber stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada konstelasi penelitian berikut ini:



Gambar 2. 1 Konstelasi Penelitian

Sumber: Data Sekunder, Data Diolah Penulis, 2022

2.5.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian Menurut Sugiyono (2018), merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka berpikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

Berdasarkan tujuan penelitian, landasan teori, penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga stres kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Diduga kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Diduga stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif eksploratif dan Verifikatif explanatory survey. Penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai taraf deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan data secara sistematis, sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan sedangkan penelitian eksploratif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan sesuatu yang baru berupa pengelompokan suatu gejala, fakta dan penyakit tertentu. Verifikatif explanatory survey adalah metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis, yang umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Penelitian ini memiliki tingkatan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif dan komparatif.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation (ASO) Pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas adalah Stres Kerja dan Kepuasan Kerja (X) sedangkan untuk variabel terikat (Y) Kinerja karyawan Unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

3.2.2. Unit Analisis

Penelitian ini unit analisisnya adalah individual, yaitu karyawan unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor yang berjumlah 51 orang dari total karyawan berjumlah 167 Orang.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Indonesia Witel Bogor yang berlokasi di Jl. Pajajaran No.37, Bogor, Jawa Barat, 16151 Indonesia.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif yang meliputi:

1. Data Kualitatif

Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berbentuk informasi berupa fenomena yang terjadi di perusahaan dan data jumlah karyawan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Manager unit Acces Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

2. Data Kuantitatif

Yaitu data yang diperoleh dari hasil menyebar kuesioner sehingga dapat memperoleh data kuantitatif yang berupa jawaban dari pertanyaan yang peneliti masukan kedalam kuesioner tersebut.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, sumber data yang diperoleh dan digunakan dari sumber sebagai berikut:

1. Data Primer

Dalam Penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara terhadap salah satu pihak Manager unit Acces Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor, hasil observasi dan memberikan kuesioner berupa sejumlah pertanyaan kepada karyawan unit Acces Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

2. Data Sekunder

Dalam Penelitian ini data sekunder didapatkan dengan cara mengumpulkan data dari buku referensi, internet, jurnal, serta website/situs di Internet.

3.4. Oprasionalisasi Variabel

Operasional setiap variabel harus didefinisikan, hal ini bertujuan untuk menterjemahkan variabel dengan tegas, sehingga menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Dalam operasionalisasi variabel terdapat dua variabel yaitu independen dan dependen. Stres kerja dan kepuasan kerja merupakan variabel independen atau sebagai variabel bebas (X). Sedangkan kinerja karyawan sebagai variabel dependen atau variabel yang terikat (Y).

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Stres Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Unit Access Services Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR (DIMENSI)	SKALA
STRES KERJA (X1) Pandi Afandi (2018)	TUNTUTAN TUGAS	• Tingkat beban kerja	INTERVAL
		• Tingkat kemudahan dalam bekerja	
		• Tingkat kondisi pekerjaan	
	TUNTUTAN PERAN	• Tingkat pemahaman peran	INTERVAL
		• Tingkat wewenang dalam peran	
	TUNTUTAN ANTAR PRIBADI	• Tingkat konflik antar rekan kerja	INTERVAL
		• Tingkat tekanan yang diberikan atasan	
	STRUKTUR ORGANISASI	• Tingkat peraturan pekerjaan	INTERVAL
• Tingkat pekerjaan terhadap jabatan			
KEPUASAN KERJA (X2) Robbins & Timothy (2017)	PEKERJAAN	• Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan	INTERVAL
		• Pekerjaan yang secara mental menantang	
	GAJI	• Besarnya gaji	INTERVAL
		• Kecepatan pembayaran gaji	

Sumber: Data Sekunder, Data Diolah Penulis, 2022

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR (DIMENSI)	SKALA
KEPUASAN KERJA (X2) Robbins & Timothy (2017)	REKAN KERJA	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan hubungan dengan rekan kerja 	INTERVAL
		<ul style="list-style-type: none"> • Kesiediaan bekerjasama dengan rekan kerja 	
	ATASAN	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan hubungan dengan atasan 	INTERVAL
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan yang diberikan atasan 	
	PROMOSI	<ul style="list-style-type: none"> • Kesempatan untuk maju 	INTERVAL
		<ul style="list-style-type: none"> • Cara pemilihan promosi 	
KINERJA KARYAWAN (Y) Anwar Prabu Mangkunegara (2017)	KUALITAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan 	INTERVAL
		<ul style="list-style-type: none"> • Ketelitian 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Keterampilan 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan 	
	KUANTITAS	<ul style="list-style-type: none"> • Output, perlu diperhatikan juga bukan hanya output rutin, tetapi juga seberapa cepat bisa menyelesaikan kerja “extra” 	INTERVAL
	DAPAT TIDAKNYA DI ANDALKAN	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti intruksi 	INTERVAL
		<ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif 	
<ul style="list-style-type: none"> • Hati-hati 			

Sumber: Data Sekunder, Data Diolah Penulis, 2022

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR (DIMENSI)	SKALA
KINERJA KARYAWAN (Y) Anwar Prabu Mangkunegara (2017)	SIKAP	• Sikap terhadap perusahaan	INTERVAL
		• Sikap terhadap pegawai	
		• Sikap terhadap pekerjaan	

Sumber: Data Sekunder, Data Diolah Penulis, 2022

3.5. Metode Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2016) terdapat dua teknik sampling yang dapat digunakan, yaitu:

1. Probability Sampling

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (Anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, sampling area (cluster).

2. Non Probability Sampling.

Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2016) bahwa purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik Purposive Sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun langkah-langkah untuk mengambil subjek yang menjadi sampel ini dilakukan dengan cara:

1. Menentukan Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor yang akan dijadikan tempat penelitian.
2. Menentukan subjek yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah Unit Access Service Operation

Menurut Suharsimi Arikunto (2016), jika peneliti mempunyai beberapa ratus subjek dalam populasi, mereka dapat menentukan kurang lebih 25-30% dari jumlah subjek tersebut. Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi antara 100 hingga 150 orang, dan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan angket, sebaiknya subjek sejumlah itu diambil seluruhnya. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel yang memenuhi kriteria secara acak sebanyak 30% dari tiap-tiap bagian.

Tabel 3. 2 Sampel Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor

NO.	BAGIAN UNIT ACCESS SERVICE OPERATION	JUMLAH KARYAWAN	SAMPEL
1	Wifi Assurance	65	20
2	Provisioning	40	12
3	Wifi Fulfillment	62	19
JUMLAH		167	51

Sumber: Data primer, diolah data kepegawaian unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2021

Sehingga jumlah sampel yang didapatkan adalah 51 orang.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode sampling diatas, maka data yang terpilih dikumpulkan melalui beberapa metode, diantaranya:

1. Data primer
Data yang diperoleh adalah melalui metode survey, dengan Teknik berikut:
 - a. Wawancara
Proses interaksi dan komunikasi untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti. Wawancara dilakukan pada manajer

bagian adalah Unit Acces Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

b. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dari metode pengumpulan data dengan kuesioner,

Tabel 3. 3 Skala Likert Penilaian Kuesioner

No.	Skala Penilaian	Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju / Selalu	5	1
2.	Setuju / Sering	4	2
3.	Kurang Setuju / Kadang-kadang	3	3
4.	Tidak Setuju / Pernah	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah	1	5

Sumber: Sugiyono (2017)

c. Observasi

Kegiatan mengumpulkan data melalui penglihatan secara langsung dilapangan sehingga diketahui aspek-aspek tertentu dari topik yang diamati relevan dengan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka mengenai buku-buku yang relevan dengan masalah serta tujuan penelitian, Jurnal, laporan-laporan terdahulu yang berkaitan Stres kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan dan penyedia data pada PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 51 karyawan Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

$\sum XY$ = Jumlah perkalian variabel x dan y

$\sum X$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum Y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum X^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel x

$\sum Y^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel y

Kaidah keputusan:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai $r \text{ hitung}$ dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation.

Metode yang digunakan menguji validitas dalam penelitian ini adalah product moment untuk menghitung validitas dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) $df (n-2)$ maka $df = 51 - 2 = 49$ sehingga menghasilkan nilai $r \text{ tabel}$ sebesar 0.2329. Kriteria keputusan menurut Sugiyono (2017) adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka data dinyatakan valid
- b. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ data dinyatakan tidak valid

1. Uji Validitas Stres Kerja

Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X1)

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan	Kesimpulan
TUNTUTAN TUGAS					
1	Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya.	.492	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
2	Saya merasa bahwa ada begitu banyak tenggat waktu dalam pekerjaan yang sulit untuk diselesaikan.	.594	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
3	Saya merasa tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.	.605	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
TUNTUTAN PERAN					
4	Ketidajelasan peran di tempat saya bekerja membuat bosan dan tidak nyaman.	.720	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
5	Konflik peran ditempat saya bekerja membuat saya lebih berhati-hati untuk menjalankan pekerjaan.	.703	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
TUNTUTAN ANTAR PRIBADI					
6	Konflik yang terjadi ditempat saya bekerja membuat saya tidak nyaman.	.566	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
7	Pekerjaan yang diberikan oleh atasan dalam jumlah banyak membuat saya lelah	.734	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
STRUKTUR ORGANISASI					
8	Arahan yang diberikan oleh atasan tidak sesuai aturan.	.635	0.2329	rhitung > rtabel	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel Stres Kerja yang didapatkan dari 51 responden dengan kriteria r_{tabel} 0.2329 dari 8 pernyataan, menunjukkan bahwa hasil uji validitas semua pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Kepuasan Kerja

Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X2)

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan	Kesimpulan
PEKERJAAN					
1	Beban pekerjaan yang diberikan pimpinan dapat saya kerjakan sesuai dengan kemampuan saya.	.792	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
2	Saya merasakan adanya tantangan apabila diberikan tugas yang beragam	.795	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
GAJI					
3	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya	.566	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
4	Pemberian gaji kepada setiap karyawan dilakukan tepat waktu	.707	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
REKAN KERJA					
5	Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja	.813	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
6	Saya mendapat dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas	.707	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
ATASAN					
7	Hubungan saya dengan atasan terjalin dengan baik	.887	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
8	Pengawasan langsung oleh Atasan sangat efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan	.760	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
PROMOSI					
9	Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan	.733	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
10	Promosi yang dilakukan ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif	.728	0.2329	rhitung > rtabel	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Kerja yang didapatkan dari 51 responden dengan kriteria r_{tabel} 0.2329 dari 10 pernyataan, menunjukkan bahwa hasil uji validitas semua pernyataan dinyatakan valid.

3. Uji Validitas Kinerja Karyawan

Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan	Kesimpulan
KUALITAS					
1	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target	.822	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
2	Saya selalu teliti dan cermat dalam menyelesaikan tugas	.884	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
3	Saya mampu mengerjakan pekerjaan melebihi standar kerja yang telah ditetapkan.	.834	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
KUANTITAS					
4	Saya menggunakan waktu seefektif mungkin untuk memberikan kontribusi peningkatan kinerja	.894	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
5	Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan bekerja sama dengan rekan kerja	.896	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
DAPAT TIDAKNYA DI ANDALKAN					
6	Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang di berikan	.913	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
7	Setelah menyelesaikan suatu tugas, saya inisiatif mengerjakan tugas lainnya	.905	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
8	Saya senantiasa melakukan pengecekan ulang terhadap hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan	.919	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
SIKAP					
9	Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan	.846	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
10	Karyawan diharuskan menjaga hubungan baik dengan atasan maupun karyawan lainnya	.875	0.2329	rhitung > rtabel	Valid
11	Karyawan bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan	.846	0.2329	rhitung > rtabel	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas pada variabel Kinerja Karyawan yang didapatkan dari 51 responden dengan kriteria $r_{\text{tabel}} 0.2329$ dari 11 pernyataan, menunjukkan bahwa hasil uji validitas semua pernyataan dinyatakan valid.

3.7.2. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 51 karyawan Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut:

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable
 - b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6

1) Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen variabel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Pengolahan data menggunakan SPSS 25 dengan ketentuan hasil dari reliabilitas dibandingkan dengan nilai 0,6.

- a. Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja (X1) dengan menggunakan 4 indikator yang dijabarkan melalui 9 instrumen pernyataan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 25. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Stres Kerja (X1)

Reliability Statistics (X1)	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,795	8

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas, uji reliabilitas pada variabel stres kerja menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* $0,795 \geq 0,6$ yang artinya instrumen pada

variabel stres kerja sangat reliabel atau konsisten, sehingga layak untuk disebarkan.

- b. Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Kerja (X2) dengan menggunakan 5 indikator yang dijabarkan melalui 10 instrumen pernyataan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 25. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka uji reliabilitas instrument dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Reliability Statistics (X2)	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,909	10

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas, uji reliabilitas pada variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* $0,909 \geq 0,6$ yang artinya instrumen pada variabel kepuasan kerja sangat reliabel atau konsisten, sehingga layak untuk disebarkan.

- c. Uji Reliabilitas variabel Kinerja karyawan (Y) dengan menggunakan 4 indikator yang dijabarkan melalui 12 instrumen pernyataan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 25. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka uji reliabilitas instrument dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics (Y)	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,969	11

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas, uji reliabilitas pada variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* $0,969 \geq 0,6$ yang artinya instrumen pada variabel kinerja karyawan sangat reliabel atau konsisten, sehingga layak untuk disebarkan.

3.7.3. Analisis Deskriptif

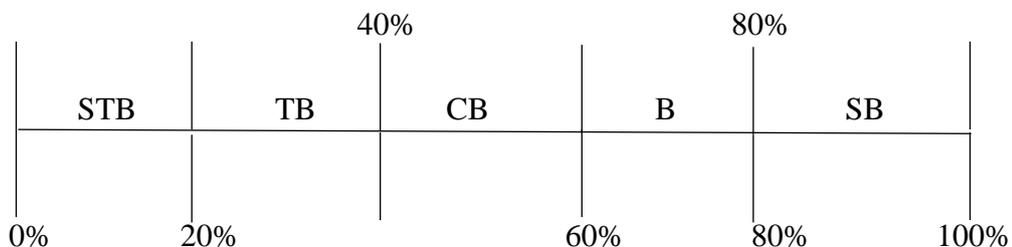
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan analisa deskriptif atau statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017)

Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta yang ada. Metodenya akan dijelaskan sebagai berikut: Hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan (kuesioner/angket). Dimana stres kerja dan kualitas kerja (variabel X1 dan X2), dan kinerja karyawan (variabel Y). Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif).

Dari setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel diatas (variabel bebas dan variabel terikat). Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala Likert. Analisis deskriptif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi lokasi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik. Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4 dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan predisi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti di bawah ini:

$$i = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Skor tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$



Dari hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 3.10 sebagai berikut:

Tabel 3. 10 Interpretasi Hasil

Skala	Kriteria
0% - 20%	Tidak Baik / Sangat Tidak Setuju
21% - 40%	Kurang Baik / Tidak Setuju
41% - 60%	Cukup Baik / Kurang Setuju
61% - 80%	Baik / Setuju
81% - 100%	Sangat Baik / Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2017)

3.7.4. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan hasil yang akurat pada analisis regresi berganda maka peneliti melakukan pengujian asumsi klasik agar hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang konsisten, memiliki sifat tidak bias dan memiliki ketepatan waktu. Terdapat beberapa asumsi klasik regresi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan multiple linear regression atau analisis regresi berganda. Alat untuk menganalisis pengaruh dari variabel yang diteliti terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu uji yang dilakukan bertujuan untuk menilai sebaran data pada suatu kelompok data ataupun variabel, apakah sebaran data tersebut sudah terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menguji model regresi apakah memiliki distribusi normal atau tidak.

Asumsi normalitas merupakan syarat yang sangat penting pada pengujian signifikansi atau kebermaknaan koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Untuk menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melakukan uji statistik. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kalmogorov Smirnov* melalui program SPSS. Data dinyatakan memiliki distribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Ghozali (2018)

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menurut Ghozali (2018) merupakan uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel independen atau bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen atau bebas. Jika variabel independen atau

bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen atau bebas yang nilai korelasinya antara sesama variabel independen atau bebas sama dengan nol.

3.7.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal 2.

- Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Penulis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda dikarenakan terdapat variabel bebas dalam penelitian yang jumlahnya lebih dari satu. Menurut Sugiyono (2017) persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kinerja Karyawan
- X_1 = Stres Kerja yang merupakan variabel independen ke-1
- X_2 = Kepuasan Kerja yang merupakan variabel independen ke-2
- a = Konstanta, merupakan nilai terkait yang dalam hal ini adalah Y pada saat variabel independennya adalah 0 (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
- b_1 = Koefisien regresi berganda variabel independen X_1 terhadap variabel Y, bila variabel X_2 dianggap konstan
- b_2 = Koefisien regresi berganda variabel independen X_2 terhadap variabel Y, bila variabel X_1 dianggap konstan
- e = Error

3.7.6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi R^2 adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap penambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut ber-pengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan adjusted R^2 agar tidak terjadi bias dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

3.8. Uji Hipotesis

3.8.1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji dan mengetahui bagaimana pengaruh dari semua variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat di dalam suatu penelitian, dan untuk menguji apakah model regresi yang telah digunakan mempunyai pengaruh yang signifikan atau non signifikan. Penggunaan hipotesis nol (H_0) untuk mengetahui apakah semua ukuran didalam pengujian sama dengan nol (0). Menurut Ghazali (2018) artinya variabel independen bukan termasuk penjelas yang signifikan bagi variabel dependen. Jadi pengujian α sebesar 0,05 maka uji F adalah:

1. Bentuk pengujian

$H_0 : \beta = 0$, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0 : \beta \neq 0$, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Kriteria Pengujian:

- a) Tolak H_0 apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} < -F_{tabel}$

- b) Terima H_0 apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$

3.8.2. Uji T (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2018) Uji T atau Test T adalah salah satu dari test statistik yang digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari variabel independen secara individual untuk menerangkan isi dari variabel dependen. Uji T juga berguna untuk melihat bagaimana variabel independen secara individu memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dengan asumsi bebas konstran. Jadi apabila pengujian α sebesar $> 0,05$ maka uji t nya yaitu:

1. Bentuk Pengujian

$H_0: r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0: r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

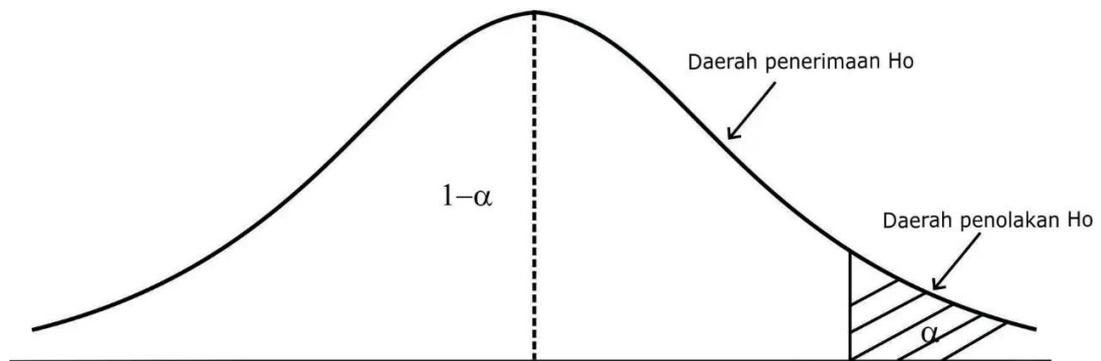
2. Kriteria Pengambilan Keputusan

H_0 diterima jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, pada $\alpha = 5\%$, $df = n-k$

H_0 ditolak jika:

1) $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

2) $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$



Gambar 3. 1 Kurva Uji Hipotesis

Sumber: Ghozali (2018)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat PT Telkom Indonesia Tbk

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 Digital Business Domain:

1. **Digital Connectivity:** Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite
2. **Digital Platform:** Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity
3. **Digital Services:** Enterprise, Consumer

4.1.1.1. Riwayat PT Telkom Indonesia Tbk

Perkuat Akses Telekomunikasi Nasional, Bangun Masyarakat Digital Indonesia dalam perjalanan sejarahnya, Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, yakni kemunculan telepon, perubahan organisasi jawatan yang merupakan kelahiran Telkom,

tumbuhnya teknologi seluler, berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional, serta transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi berbasis digital.

1882 – Kemunculan Telepon

Pada 1882, kemunculan telepon menyaingi layanan pos dan telegraf yang sebelumnya digunakan pada 1856. Hadirnya telepon membuat masyarakat kian memilih untuk menggunakan teknologi baru ini. Kala itu, banyak perusahaan swasta menyelenggarakan bisnis telepon. Banyaknya pemain ini membuat industri telepon berkembang lebih cepat: pada 1892 telepon sudah digunakan secara interlokal dan tahun 1929 terkoneksi secara internasional.

1965 – Kelahiran Telkom

Pada tahun 1961, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

Namun, seiring perkembangan pesat layanan telepon dan telex, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi.

Dengan pemisahan ini, setiap perusahaan dapat fokus untuk mengelola portofolio bisnisnya masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi cikal-bakal Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal **6 Juli 1965** sebagai hari lahir Telkom.

1995 – Tumbuhnya Teknologi Seluler

4.1.2. Visi dan Misi PT Telkom Indonesia Tbk

4.1.2.1. Visi PT Telkom Indonesia Tbk

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

4.1.2.2. Misi PT Telkom Indonesia Tbk

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.

3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

4.1.3. Logo PT Telkom Indonesia Tbk



Gambar 4.1 Logo Telkom Indonesia Tbk

Sumber: Data Primer, Website resmi PT Telkom Indonesia, 2022

4.1.3.1. Telkom Indonesia untuk Indonesia

Sejalan dengan purpose Telkom Indonesia yaitu **“Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah bagi para pemaku kepentingan”**, Telkom Indonesia terus berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik bagi bangsa Indonesia yang pada akhirnya dapat mewujudkan visinya **“Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat”**.

Sebagai perusahaan digital telco milik negeri, tekad dan keyakinan tersebut dilambangkan dengan sebuah logo perusahaan sebagai image perusahaan yang terdiri dari bentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan Perusahaan dan juga simbolisasi dunia, serta tangan kanan yang ramah dalam meraih dunia tersebut. Dengan warna merah, putih, dan warna transisi abu-abu sebagai warna identitas perusahaan, sebagaimana warna merah dan putih yang menjadi identitas Indonesia.

Logo Telkom Indonesia juga dilengkapi dengan tagline *‘The World in Your Hand’* dengan makna *‘Dunia dalam Genggaman Anda’* yang membawa pesan bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

Logo Telkom Indonesia Terdiri dari:

1. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 2 baris
2. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
3. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “*the world in your hand*”
4. *Tagline*

Arti dari warna logo Telkom Indonesia:

3. Merah
Melambangkan *spirit* Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan.
4. Putih
Melambangkan *spirit* Telkom untuk memberikan yang terbaik untuk bangsa.
5. Abu
Melambangkan teknologi
6. Hitam
Melambangkan kemauan keras

4.1.4. Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Witel Bogor

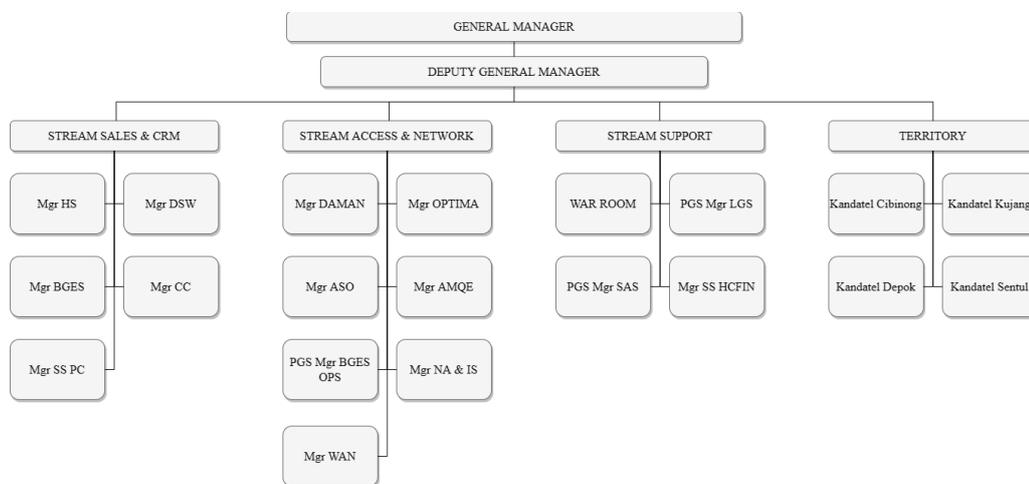
Dalam melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, maka diperlukan susunan personalia atau struktur organisasi yang dirancang sesuai dengan ukuran dan kebutuhan perusahaan yang bersangkutan. Jadi suatu perusahaan mempunyai kebebasan untuk menetapkan struktur organisasi yang diinginkan, oleh karena itu mutlak bahwa suatu perusahaan harus mempunyai struktur organisasi yang sama dengan perusahaan lain.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mewujudkan cita-cita dan tujuannya banyak ditentukan oleh disiplin dalam bertanggung jawab dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan dapat melaksanakan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya sehingga tidak terjadi kemacetan dalam perusahaan. Struktur organisasi merupakan gambaran menunjukkan organisasi yang digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan atau dengan kata lain merupakan gambaran yang menunjukkan organisasi formal dalam suatu perusahaan juga mengenai hubungan personil atau juga dengan yang lainnya.

Sukses tidaknya suatu manajemen dalam melaksanakan fungsi pengorganisasian dapat dinilai dalam kemampuan untuk menciptakan suatu organisasi yang diharapkan. Organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang sifatnya atau strukturnya disusun dengan kebutuhan dan kondisi

kepegawaian. Pola dasar struktur organisasi perlu dibuat sedemikian rupa sehingga tidak perlu diubah-ubah. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seorang merupakan salah satu ciri organisasi yang baik. Dalam suatu perusahaan perlu menyempurnakan struktur organisasi, dimaksudkan agar perusahaan dapat dikoordinir dengan baik sehingga diperoleh sistem kerja yang efektif dan efisien.

Demikian pula dengan Kantor PT Telkom Indonesia Witel Bogor untuk mengatur personilnya yang meliputi seluruh karyawan, maka diperlukan suatu susunan struktur organisasi yang dapat mengatur tenaga kerjanya. Adapun struktur organisai pada Kantor PT Telkom Indonesia Witel Bogor yang berlaku sampai sekarang ini dapat kita lihat sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi Witel Bogor

Sumber: Data Primer, data kepegawaian PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2021

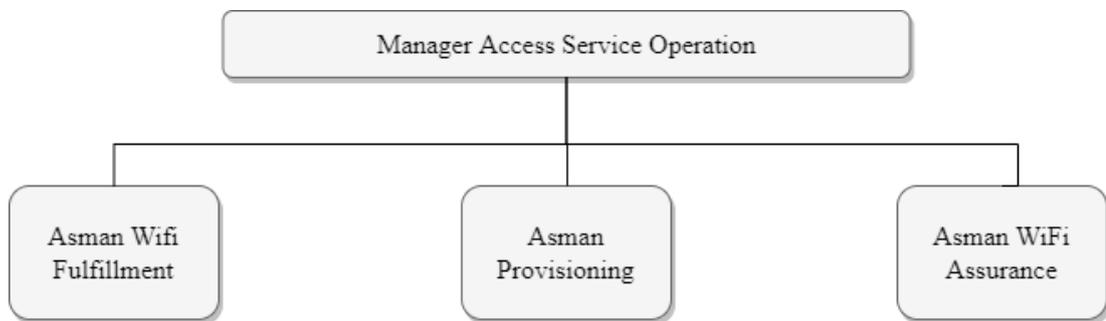
PT Telkom Indonesia Witel Bogor dipimpin oleh seorang General Manager (GM), dan mempunyai bawahan seorang Deputy GM. Di bawahnya terdapat stream sales & CRM, stream access & network, stream support dan territory. Struktur organisasi Telkom Bogor secara lebih jelas dapat dilihat penjelasan berikut, Telkom Bogor mempunyai empat bagian, yaitu:

1. Stream Sales & CRM yang terdiri dari:
 1. Manager Home Service
 2. Manager Digital Service & WiFi
 3. Manager Bussiness, Govt & Enterprise Service
 4. Manager Customer Care
 5. Manager Shared Service Payment Collection
2. Stream Access & Network
 1. Manager Access Data Management
 2. Manager Access Optima & Construction SPV

3. Manager Access Service Operation
 4. Manager Access Maintenance & QE
 5. Manager BGES Operation
 6. Manager Network Area & IS Operation
 7. Manager Wholesale Access Network & WiFi
3. Stream Support
 1. Manager WAR Room
 2. Manager Logistik & General Support
 3. Manager Security & Safety
 4. Manager Shared Service HC & Finance
 4. Territory
 1. Kandatel Cibinong
 2. Kandatel Kujang
 3. Kandatel Depok
 4. Kandatel Sentul

4.1.5. Struktur Organisasi Unit Access Service Operation

Unit Access Service Operation (ASO) merupakan salah satu unit pada PTTelkom Indonesia Witel Bogor dan tugas utama unit tersebut adalah melakukan perbaikan gangguan yang terjadi setelah pemasangan layanan indihome.



Gambar 4. 3 Stuktur Organisasi Unit Access Service Operation

PT Telkom Indonesia Witel Bogor

Sumber: Data Primer, data kepegaiwaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2021

Struktur organisasi Access Srevice Operation (ASO) secara lebih jelas dapat dilihat penjelasan berikut, Manajer Access Service Operation (ASO), yang membawahi:

1. Asman WiFi Fulfillment
2. Asman WiFi Assurance
3. Asman Provisioning

Tugas Manager Access Service Operation (ASO) adalah Memonitoring seluruh aliran order teknik dan mengatur irama layanan bisa digunakan pelanggan (Put in system) harian. Tugas Asman Access Service Operation (ASO) adalah memantau (Monitoring) gangguan pelanggan dalam sistem internal dan bekerja sama dengan teknisi dalam membuat penjadwalan Pasang Baru.

4.2. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT Telkom Indonesia. Untuk mendapatkan data yang diperlukan melibatkan 51 karyawan dengan pembagian kelompok responden terbagi menjadi empat bagian yaitu jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir dan lama bekerja responden dapat dilihat sebagai berikut:

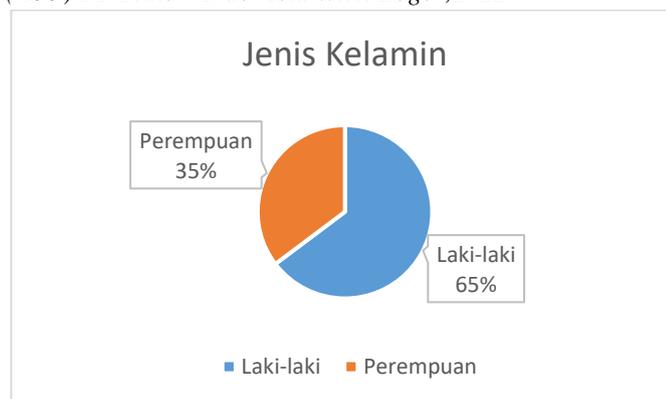
1. Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan tabel dan gambar yang menggambarkan responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase %
1	Laki-Laki	33	65%
2	Perempuan	18	35%
Jumlah		51	100%

Sumber: Data primer, diolah dari data kepegawaian karyawan unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2022



Gambar 4. 4 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dapat dilihat berdasarkan hasil data responden di atas bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang dengan persentase 65%, dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang dengan persentase 35%. Dengan begitu diketahui bahwa jenis kelamin responden yang mayoritas yaitu berjenis kelamin laki-laki sebanyak 65%.

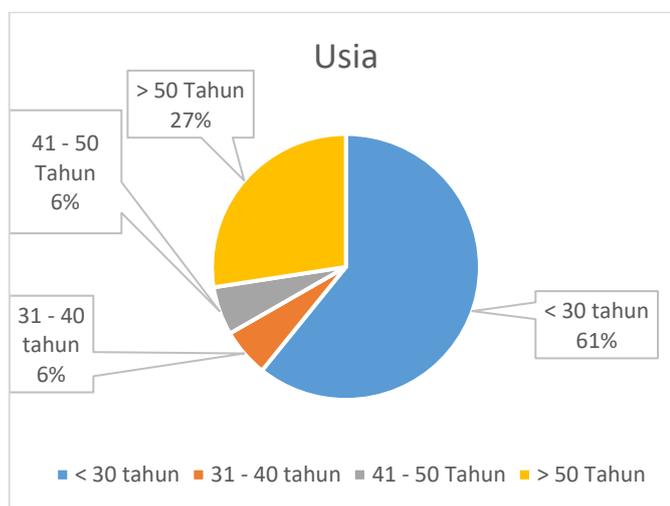
2. Usia

Berikut ini merupakan tabel dan gambar yang menggambarkan responden berdasarkan usia:

Tabel 4. 2 Usia Responden Unit Access Service Operation
PT Telkom Indonesia Witel Bogor

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase %
1	< 30 Tahun	31	61%
2	31 - 40 Tahun	3	6%
3	41 - 50 Tahun	3	6%
4	> 50 Tahun	14	27%
Jumlah		51	100%

Sumber: Data primer, diolah dari data kepegawaian karyawan unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2022



Gambar 4. 5 Grafik Responden Berdasarkan Usia

Dapat dilihat berdasarkan hasil data responden di atas bahwa jumlah responden yang berusia < 30 tahun yaitu sebanyak 31 responden dengan persentase 61%, berusia 31-40 tahun sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, berusia 41 - 50 tahun sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, berusia > 50 Tahun sebanyak 14 responden dengan presentase 27%. Dengan begitu diketahui bahwa tingkat usia responden yang mayoritas yaitu usia < 30 tahun sebanyak 61%.

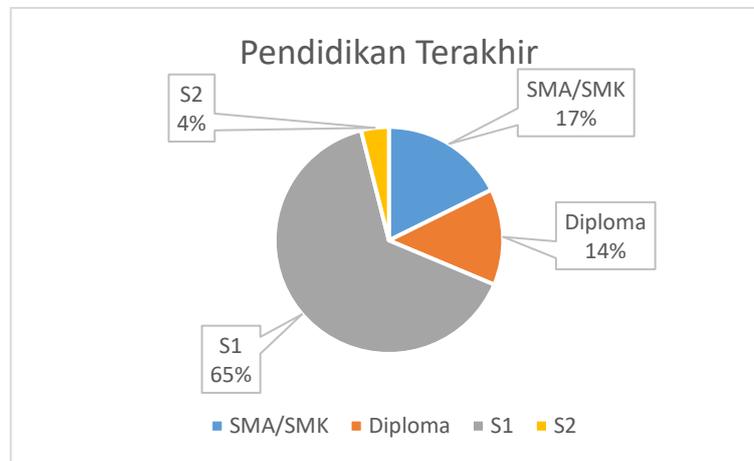
3. Pendidikan Terakhir

Berikut ini merupakan tabel dan gambar yang menggambarkan responden berdasarkan Pendidikan terakhir:

Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase %
1	SMA/SMK	9	17%
2	Diploma	7	14%
3	S1	33	65%
4	S2	2	4%
Jumlah		51	100%

Sumber: Data primer, diolah dari data kepegawaian karyawan unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2022



Gambar 4. 6 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data di atas, jumlah responden 51 orang karyawan Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMKt yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase 17%, Diploma sebanyak 7 responden dengan persentase 14%, S1 sebanyak 33 responden dengan persentase 65% dan S2 sebanyak 2 responden dengan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan Unit Access Service Operation PT Telkom Indonesia Witel Bogor memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 65%.

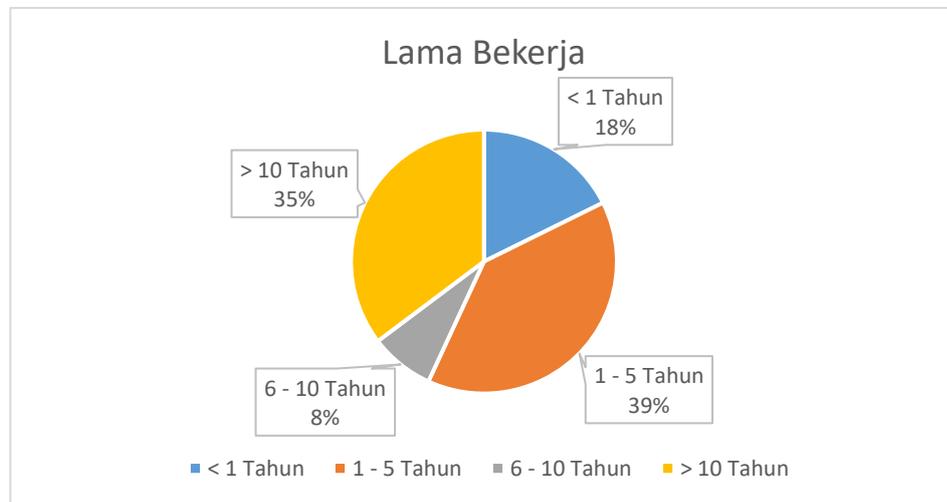
4. Lama Bekerja

Berikut ini merupakan tabel dan gambar yang menggambarkan responden berdasarkan Lama Bekerja:

Tabel 4. 4 Lama Bekerja Responden Unit Access Service Operation
PT Telkom Indonesia Witel Bogor

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase %
1	< 1 Tahun	9	18%
2	1 – 5 Tahun	20	39%
3	6 – 10 Tahun	4	8%
4	> 10 Tahun	18	35%
Jumlah		51	100%

Sumber: Data primer, diolah dari data kepegawaian karyawan unit Access Service Operation (ASO) PT Telkom Indonesia Witel Bogor, 2022



Gambar 4. 7 Grafik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Dapat dilihat berdasarkan hasil data responden di atas bahwa jumlah responden yang sudah lama bekerja < 1 tahun yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, sudah lama bekerja 1 – 5 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase 39%, sudah lama bekerja 6 – 10 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, sudah lama bekerja > 10 tahun sebanyak 18 responden dengan persentase 35%. Dengan begitu diketahui bahwa tingkat usia responden yang mayoritas yaitu sudah lama bekerja 1 – 5 tahun sebanyak 39%.

4.2.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskriptifkan dan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan unit access service operation (ASO) pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor, yaitu variabel X1 mengenai stres kerja dengan indikator yang terdiri dari: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, dan struktur organisasi. variabel X2 mengenai kepuasan kerja dengan indikator yang terdiri dari: pekerjaan, gaji, rekan kerja, atasan, dan promosi. Sedangkan variabel Y mengenai kinerja karyawan dengan indikator yang terdiri dari: kualitas kerja, kuantitas kerja, dapat tidaknya di andalkan, dan sikap.

A. Stres Kerja Unit Access Service Operation Pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor

Stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang menjadi masalah serius diakibatkan oleh ketidak sesuaian kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja dengan pekerjaan yang dilakukannya. Membuat makna di tempat kerja akan memberi efek pengaruh stres kerja pada makna hidup. Semakin banyak orang mampu membuat makna di tempat kerja, semakin sedikit efek stres kerja pada keseluruhan makna hidup. Untuk mengetahui sejauh mana stres kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor, maka dapat dilihat hasil tanggapan responden dari penyebaran kuesioner dengan melibatkan 51 responden kemudian diolah dan disajikan pada tabel di bawah ini. Adapun hasil penyebaran kuesioner mengenai stres kerja sebagai berikut:

1. Tuntutan Tugas

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.1)

“Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	13	13	25%
Setuju	2	25	50	49%
Kurang Setuju	3	9	27	18%
Tidak Setuju	4	4	16	8%
Sangat Tidak Setuju	5	0	0	0%
Jumlah		51	106	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab sangat setuju, sebanyak 25 orang dengan persentase 49% menjawab setuju, sebanyak 9 orang dengan persentase 18% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 4 orang dengan persentase 8% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 49%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{106}{5 \times 51} \times 100\% = 41,56\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya.” adalah sebesar 41,56%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.2)

“Saya merasa bahwa ada begitu banyak tenggat waktu dalam pekerjaan yang sulit untuk diselesaikan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	7	7	14%
Setuju	2	22	44	43%
Kurang Setuju	3	12	36	24%
Tidak Setuju	4	9	36	18%
Sangat Tidak Setuju	5	1	5	2%
Jumlah		51	128	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 7 orang dengan persentase 14% menjawab sangat setuju, sebanyak 22 orang dengan persentase 43% menjawab setuju, sebanyak 12 orang dengan persentase 24% menjawab kurang setuju, sebanyak 9 orang dengan persentase 18% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang dengan persentase 2% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 43%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{128}{5 \times 51} \times 100\% = 50,19\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya merasa bahwa ada begitu banyak tenggat waktu dalam pekerjaan yang sulit untuk diselesaikan.” adalah sebesar 50,19%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.3)

“Saya merasa tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	8	8	16%
Setuju	2	17	34	33%
Kurang Setuju	3	8	24	16%
Tidak Setuju	4	18	72	35%
Sangat Tidak Setuju	5	0	0	0%
Jumlah		51	138	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 8 orang dengan persentase 16% menjawab sangat setuju, sebanyak 17 orang dengan persentase 33% menjawab setuju, sebanyak 8 orang dengan persentase 16% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 18 orang dengan persentase 35% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan tidak setuju dengan persentase sebesar 35%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{138}{5 \times 51} \times 100\% = 54,11\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya merasa tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.” adalah sebesar 54,11%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Tuntutan Peran

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.4)

“Ketidakjelasan peran di tempat saya bekerja membuat bosan dan tidak nyaman.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	14	14	27%
Setuju	2	13	26	25%
Kurang Setuju	3	11	33	22%
Tidak Setuju	4	13	52	25%
Sangat Tidak Setuju	5	0	0	0%
Jumlah		51	125	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 14 orang dengan persentase 27% menjawab sangat setuju, sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab setuju, sebanyak 11 orang dengan persentase 22% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dan tidak setuju dengan persentase sebesar 25%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{125}{5 \times 51} \times 100\% = 49,01\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Ketidakjelasan peran di tempat saya bekerja membuat bosan dan tidak nyaman.” adalah sebesar 49,01%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.5)

“Konflik peran ditempat saya bekerja membuat saya lebih berhati-hati untuk menjalankan pekerjaan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	13	13	25%
Setuju	2	21	42	41%
Kurang Setuju	3	9	27	18%

Tidak Setuju	4	7	28	14%
Sangat Tidak Setuju	5	1	5	2%
Jumlah		51	115	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab sangat setuju, sebanyak 21 orang dengan persentase 41% menjawab setuju, sebanyak 9 orang dengan persentase 18% menjawab kurang setuju, sebanyak 7 orang dengan persentase 14% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang dengan persentase 2% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 41%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{115}{5 \times 51} \times 100\% = 45,09\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Konflik peran ditempat saya bekerja membuat saya lebih berhati-hati untuk menjalankan pekerjaan.” adalah sebesar 45,09%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

3. Tuntutan Antar Pribadi

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.6)

“Konflik yang terjadi ditempat saya bekerja membuat saya tidak nyaman.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	8	8	16%
Setuju	2	20	40	39%
Kurang Setuju	3	12	36	24%
Tidak Setuju	4	11	44	22%
Sangat Tidak Setuju	5	0	0	0%
Jumlah		51	128	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 8 orang dengan persentase 16% menjawab sangat setuju, sebanyak 20 orang dengan persentase 39% menjawab setuju, sebanyak 12 orang dengan persentase 24% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 11 orang dengan

persentase 22% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 39%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{128}{5 \times 51} \times 100\% = 50,19\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Konflik yang terjadi ditempat saya bekerja membuat saya tidak nyaman.” adalah sebesar 50,19%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.7)

“Pekerjaan yang diberikan oleh atasan dalam jumlah banyak membuat saya Lelah.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	12	12	24%
Setuju	2	14	28	27%
Kurang Setuju	3	12	36	24%
Tidak Setuju	4	13	52	25%
Sangat Tidak Setuju	5	0	0	0%
Jumlah		51	128	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 12 orang dengan persentase 24% menjawab sangat setuju, sebanyak 14 orang dengan persentase 27% menjawab setuju, sebanyak 12 orang dengan persentase 24% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 27%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{128}{5 \times 51} \times 100\% = 50,19\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Pekerjaan yang diberikan oleh atasan dalam jumlah banyak membuat saya Lelah.” adalah sebesar 50,19%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

4. Stuktur Organisasi

Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X1.8)

“Arahan yang diberikan oleh atasan tidak sesuai aturan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	1	6	6	12%
Setuju	2	10	20	20%
Kurang Setuju	3	16	48	31%
Tidak Setuju	4	17	68	33%
Sangat Tidak Setuju	5	2	10	4%
Jumlah		51	152	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab sangat setuju, sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab setuju, sebanyak 16 orang dengan persentase 31% menjawab kurang setuju, sebanyak 17 orang dengan persentase 33% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang dengan presentase 4% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan tidak setuju dengan persentase sebesar 33%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{152}{5 \times 51} \times 100\% = 59,60\%\end{aligned}$$

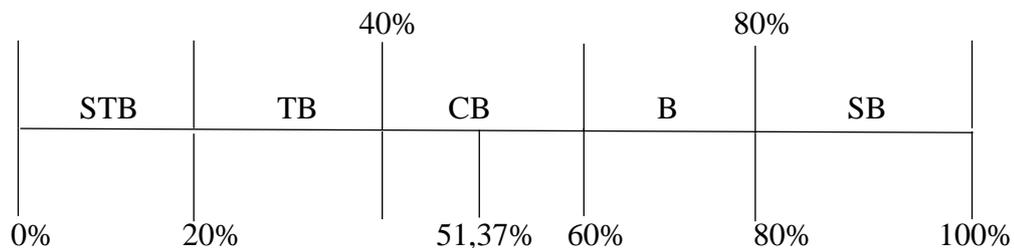
Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Arahan yang diberikan oleh atasan tidak sesuai aturan.” adalah sebesar 50,60%, yang menunjukkan bahwa responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden mengenai variabel stres kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor antara lain:

Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Tanggapan Responden Variabel Stres Kerja.

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
TUNTUTAN TUGAS			
1	Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya.	41,57%	48,63%
2	Saya merasa bahwa ada begitu banyak tenggat waktu dalam pekerjaan yang sulit untuk diselesaikan.	50,20%	
3	Saya merasa tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.	54,12%	
TUNTUTAN PERAN			
4	Ketidakjelasan peran di tempat saya bekerja membuat bosan dan tidak nyaman.	49,02%	47,06%
5	Konflik peran ditempat saya bekerja membuat saya lebih berhati-hati untuk menjalankan pekerjaan.	45,10%	
TUNTUTAN ANTAR PRIBADI			
6	Konflik yang terjadi ditempat saya bekerja membuat saya tidak nyaman.	50,20%	50,20%
7	Pekerjaan yang diberikan oleh atasan dalam jumlah banyak membuat saya lelah	50,20%	
STRUKTUR ORGANISASI			
8	Arahan yang diberikan oleh atasan tidak sesuai aturan.	59,61%	59,61%
Rata-rata		51,37%	
Nilai Tertinggi (Indikator Struktur Organisasi)		59,61%	
Nilai Terendah (Tuntutan Peran)		47,06%	

Sumber: Data Primer, Diolah 2022



Berdasarkan hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan responden mengenai Stres Kerja diperoleh rata-rata dari empat indikator yang terdiri dari 8 pernyataan dengan melibatkan 51 responden yaitu didapatkan skor rata-rata

sebesar 51,37%. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dalam kategori cukup baik yang berada pada interval (41%-60%). Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi tanggapan responden terdapat pada indikator struktur organisasi dengan persentase sebesar 59,61%. Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator tuntutan peran dengan persentase sebesar 47,06%.

Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tanggapan responden tertinggi yaitu “Arahan yang diberikan oleh atasan tidak sesuai aturan.” dengan persentase sebesar 59,61%. Sedangkan untuk sub indikator yang memiliki rata-rata tanggapan responden terendah yaitu “Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya.” dengan persentase sebesar 41,57%.

B. Kepuasan Kerja Unit Access Service Operation Pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor, maka dapat dilihat hasil tanggapan responden dari penyebaran kuesioner dengan melibatkan 51 responden kemudian diolah dan disajikan pada tabel di bawah ini. Adapun hasil penyebaran kuesioner mengenai stres kerja sebagai berikut:

1. Pekerjaan

Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.1)

“Beban pekerjaan yang diberikan pimpinan dapat saya kerjakan sesuai dengan kemampuan saya.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	20	100	39%
Setuju	4	13	52	25%
Kurang Setuju	3	6	18	12%
Tidak Setuju	2	10	20	20%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	4%
Jumlah		51	192	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 20 orang dengan persentase 39% menjawab sangat setuju, sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab setuju, sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab kurang setuju, sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang dengan persentase 4% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan sangat setuju dengan persentase sebesar 39%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{192}{5 \times 51} \times 100\% = 75,29\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden “Beban pekerjaan yang diberikan pimpinan dapat saya kerjakan sesuai dengan kemampuan saya.” adalah sebesar 75,29%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.2)

“Saya merasakan adanya tantangan apabila diberikan tugas yang beragam.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	15	75	29%
Setuju	4	26	104	51%
Kurang Setuju	3	6	18	12%
Tidak Setuju	2	4	8	8%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	205	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 15 orang dengan persentase 29% menjawab sangat setuju, sebanyak 26 orang dengan persentase 51% menjawab setuju, sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 4 orang dengan persentase 8% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 51%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{205}{5 \times 51} \times 100\% = 80,39\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya merasakan adanya tantangan apabila diberikan tugas yang beragam.” adalah sebesar 80,39%, yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Gaji

Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.3)

“Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya “

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	9	45	18%
Setuju	4	17	68	33%
Kurang Setuju	3	11	33	22%
Tidak Setuju	2	11	22	22%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	6%
Jumlah		51	171	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 9 orang dengan persentase 18% menjawab sangat setuju, sebanyak 17 orang dengan persentase 33% menjawab setuju, sebanyak 11 orang dengan persentase 22% menjawab kurang setuju, sebanyak 11 orang dengan persentase 22% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 3 orang dengan presentase 6% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 33%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{171}{5 \times 51} \times 100\% = 67,06\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden “Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.” adalah sebesar 67,06%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.4)

“Pemberian gaji kepada setiap karyawan dilakukan tepat waktu.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	30	150	59%
Setuju	4	11	44	22%
Kurang Setuju	3	4	12	8%
Tidak Setuju	2	6	12	12%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	218	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 30 orang dengan persentase 59% menjawab sangat setuju, sebanyak 11 orang dengan persentase 22% menjawab setuju, sebanyak 4 orang dengan persentase 8% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan sangat setuju dengan persentase sebesar 59%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{218}{5 \times 51} \times 100\% = 85,49\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Pemberian gaji kepada setiap karyawan dilakukan tepat waktu.” adalah sebesar 85,49%, yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

3. Rekan Kerja

Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan (X2.5)

“Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	26	130	51%
Setuju	4	19	76	37%
Kurang Setuju	3	2	6	4%
Tidak Setuju	2	4	8	8%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%

Jumlah	51	220	100%
--------	----	-----	------

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 26 orang dengan persentase 51% menjawab sangat setuju, sebanyak 19 orang dengan persentase 37% menjawab setuju, sebanyak 2 orang dengan persentase 4% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 4 orang dengan persentase 8% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan sangat setuju dengan persentase sebesar 51%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{220}{5 \times 51} \times 100\% = 86,27\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja.” adalah sebesar 86,27%, yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.6)

” Saya mendapat dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	24	120	47%
Setuju	4	20	80	39%
Kurang Setuju	3	2	6	4%
Tidak Setuju	2	5	10	10%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	216	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 24 orang dengan persentase 47% menjawab sangat setuju, sebanyak 20 orang dengan persentase 39% menjawab setuju, sebanyak 2 orang dengan persentase 4% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 5 orang dengan persentase 10% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan sangat setuju dengan persentase sebesar 47%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{216}{5 \times 51} \times 100\% = 84,71\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya mendapat dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas.” adalah sebesar 84,71% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

4. Atasan

Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.7)

“Hubungan saya dengan atasan terjalin dengan baik”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	20	100	39%
Setuju	4	23	92	45%
Kurang Setuju	3	0	0	0%
Tidak Setuju	2	6	12	12%
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	4%
Jumlah		51	206	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 20 orang dengan persentase 39% menjawab sangat setuju, sebanyak 23 orang dengan persentase 45% menjawab setuju, sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang dengan persentase 4% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 45%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{206}{5 \times 51} \times 100\% = 80,78\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Hubungan saya dengan atasan terjalin dengan baik.” adalah sebesar 80,78% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.8)

“Pengawasan langsung oleh Atasan sangat efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	13	65	25%
Setuju	4	27	108	53%
Kurang Setuju	3	5	15	10%
Tidak Setuju	2	6	12	12%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	200	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab sangat setuju, sebanyak 27 orang dengan persentase 53% menjawab setuju, sebanyak 5 orang dengan persentase 10% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 53%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{200}{5 \times 51} \times 100\% = 78,43\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Pengawasan langsung oleh Atasan sangat efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.” adalah sebesar 78,43% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

5. Promosi

Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.9)

“Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	19	95	37%
Setuju	4	17	68	33%

Kurang Setuju	3	6	18	12%
Tidak Setuju	2	8	16	16%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	2%
Jumlah		51	198	100%

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 19 orang dengan persentase 37% menjawab sangat setuju, sebanyak 17 orang dengan persentase 33% menjawab setuju, sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab kurang setuju, sebanyak 8 orang dengan persentase 16% menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang dengan persentase 2% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan sangat setuju dengan persentase sebesar 37%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{198}{5 \times 51} \times 100\% = 77,65\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden “Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan” adalah sebesar 77,65%, yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (X2.10)
“Promosi yang dilakukan ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Sangat Setuju	5	15	75	29%
Setuju	4	21	84	41%
Kurang Setuju	3	4	12	8%
Tidak Setuju	2	11	22	22%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	193	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 15 orang dengan persentase 29% menjawab sangat setuju, sebanyak 21 orang dengan persentase 41% menjawab setuju, sebanyak 4 orang dengan persentase 12% menjawab kurang setuju, dan sebanyak 11 orang dengan persentase 22% menjawab tidak setuju. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan setuju dengan persentase sebesar 41%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{193}{5 \times 51} \times 100\% = 75,69\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Promosi yang dilakukan ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif.” adalah sebesar 75,69% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

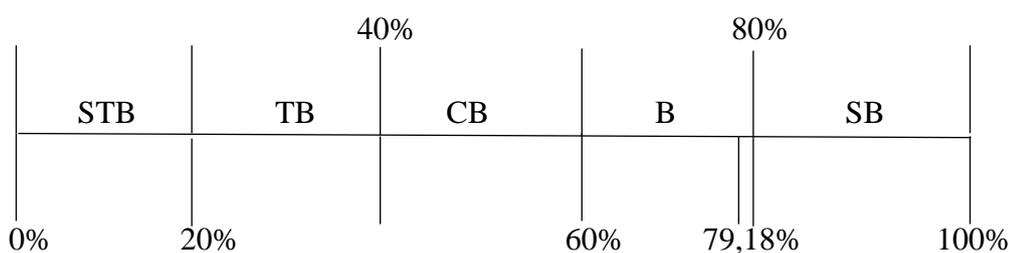
Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor antara lain:

Tabel 4. 24 Hasil Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja.

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
PEKERJAAN			
1	Beban pekerjaan yang diberikan pimpinan dapat saya kerjakan sesuai dengan kemampuan saya.	75,29%	77,84%
2	Saya merasakan adanya tantangan apabila diberikan tugas yang beragam	80,39%	
GAJI			
3	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya	67,06%	76,27%
4	Pemberian gaji kepada setiap karyawan dilakukan tepat waktu	85,49%	
REKAN KERJA			
5	Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja	86,27%	85,49%
6	Saya mendapat dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas	84,71%	
ATASAN			
7	Hubungan saya dengan atasan terjalin dengan baik	80,78%	79,61%
8	Pengawasan langsung oleh Atasan sangat efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan	78,43%	

PROMOSI			
9	Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan	77,65%	76,67%
10	Promosi yang dilakukan ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif	75,69%	
Rata-rata		79,18%	
Nilai Tertinggi (Indikator Rekan Kerja)		85,49%	
Nilai Terendah (Indikator Gaji)		76,27%	

Sumber: Data Primer, Diolah 2022



Berdasarkan hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan responden mengenai Kepuasan Kerja diperoleh rata-rata dari lima indikator yang terdiri dari 10 pernyataan dengan melibatkan 51 responden yaitu didapatkan skor rata-rata sebesar 79,18%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dalam kategori baik yang berada pada interval (61%-80%). Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi tanggapan responden terdapat pada indikator rekan kerja dengan persentase sebesar 85,49%. Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator gaji dengan persentase sebesar 76,27%.

Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tanggapan responden tertinggi yaitu “Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja.” dengan persentase sebesar 86,27%. Sedangkan untuk sub indikator yang memiliki rata-rata tanggapan responden terendah yaitu “Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.” dengan persentase sebesar 67,06%.

C. Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation Pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (individual performance) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (corporate performance) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat. Untuk mengetahui sejauh

mana kinerja karyawan unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor, maka dapat dilihat hasil tanggapan responden dari penyebaran kuesioner dengan melibatkan 51 responden kemudian diolah dan disajikan pada tabel di bawah ini. Adapun hasil penyebaran kuesioner mengenai stres kerja sebagai berikut:

1. Kualitas

Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.1)
 “Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	14	70	27%
Sering	4	23	92	45%
Kadang-kadang	3	7	21	14%
Pernah	2	4	8	8%
Tidak Pernah	1	3	3	6%
Jumlah		51	194	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 14 orang dengan persentase 27% menjawab selalu, sebanyak 23 orang dengan persentase 45% menjawab sering, sebanyak 7 orang dengan persentase 14% menjawab kadang-kadang, sebanyak 4 orang dengan persentase 8% menjawab pernah, dan sebanyak 3 orang dengan persentase 6% menjawab tidak pernah. Maka dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada tanggapan sering dengan persentase sebesar 45%. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{194}{5 \times 51} \times 100\% = 76,07\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target.” adalah sebesar 76,07% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.2)

“Saya selalu teliti dan cermat dalam menyelesaikan tugas”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	10	50	20%
Sering	4	23	92	45%
Kadang-kadang	3	9	27	18%
Pernah	2	9	18	18%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	187	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab selalu, sebanyak 23 orang dengan persentase 45% menjawab sering, sebanyak 9 orang dengan persentase 18% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 9 orang dengan persentase 18% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{187}{5 \times 51} \times 100\% = 73,33\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya selalu teliti dan cermat dalam menyelesaikan tugas” adalah sebesar 73,33% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.3)

“Saya mampu mengerjakan pekerjaan melebihi standar kerja yang telah ditetapkan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	9	45	18%
Sering	4	27	108	53%
Kadang-kadang	3	10	30	20%
Pernah	2	5	10	10%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	193	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 9 orang dengan persentase 18% menjawab selalu, sebanyak 27 orang dengan persentase 53% menjawab sering, sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 5 orang dengan persentase 10% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{193}{5 \times 51} \times 100\% = 75,68\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya mampu mengerjakan pekerjaan melebihi standar kerja yang telah ditetapkan.” adalah sebesar 75,68% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Kuantitas

Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.4)

“Saya menggunakan waktu seefektif mungkin untuk memberikan kontribusi peningkatan kinerja”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	20	100	39%
Sering	4	17	68	33%
Kadang-kadang	3	8	24	16%
Pernah	2	6	12	12%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	204	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 20 orang dengan persentase 39% menjawab selalu, sebanyak 17 orang dengan persentase 33% menjawab sering, sebanyak 8 orang dengan persentase 16% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 6 orang dengan persentase 12% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{204}{5 \times 51} \times 100\% = 80\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya menggunakan waktu seefektif mungkin untuk memberikan kontribusi peningkatan kinerja.” adalah sebesar 80% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.5)

“Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan bekerja sama dengan rekan kerja”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	16	80	31%
Sering	4	17	68	33%
Kadang-kadang	3	11	33	22%
Pernah	2	7	14	14%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	195	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 16 orang dengan persentase 31% menjawab selalu, sebanyak 17 orang dengan persentase 33% menjawab sering, sebanyak 11 orang dengan persentase 22% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 7 orang dengan persentase 14% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{195}{5 \times 51} \times 100\% = 76,47\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan bekerja sama dengan rekan kerja.” adalah sebesar 76,47% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

3. Dapat Tidaknya di Andalkan

Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.6)

“Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang di berikan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	12	60	24%
Sering	4	24	96	47%
Kadang-kadang	3	10	30	20%
Pernah	2	5	10	10%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	196	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 12 orang dengan persentase 24% menjawab selalu, sebanyak 24 orang dengan persentase 47% menjawab sering, sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 5 orang dengan persentase 10% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{196}{5 \times 51} \times 100\% = 76,86\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang di berikan.” adalah sebesar 76,86% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.7)

“Setelah menyelesaikan suatu tugas, saya inisiatif mengerjakan tugas lainnya.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	12	60	24%
Sering	4	22	88	43%
Kadang-kadang	3	10	30	20%
Pernah	2	7	14	14%
Tidak Pernah	1	0	0	0%

Jumlah	51	192	100%
--------	----	-----	------

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 12 orang dengan persentase 24% menjawab selalu, sebanyak 22 orang dengan persentase 43% menjawab sering, sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 7 orang dengan persentase 14% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{192}{5 \times 51} \times 100\% = 75,29\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Setelah menyelesaikan suatu tugas, saya inisiatif mengerjakan tugas lainnya.” adalah sebesar 75,29% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.8)

“Saya senantiasa melakukan pengecekan ulang terhadap hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	13	65	25%
Sering	4	23	92	45%
Kadang-kadang	3	10	30	20%
Pernah	2	5	10	10%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	197	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab selalu, sebanyak 23 orang dengan persentase 45% menjawab sering, sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 5 orang dengan persentase 10% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{197}{5 \times 51} \times 100\% = 77,25\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Saya senantiasa melakukan pengecekan ulang terhadap hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan.” adalah sebesar 77,25% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

4. Sikap

Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.9)

“Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	13	65	25%
Sering	4	23	92	45%
Kadang-kadang	3	10	30	20%
Pernah	2	5	10	10%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	197	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 13 orang dengan persentase 25% menjawab selalu, sebanyak 23 orang dengan persentase 45% menjawab sering, sebanyak 10 orang dengan persentase 20% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 5 orang dengan persentase 10% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{197}{5 \times 51} \times 100\% = 77,25\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan.” adalah sebesar 77,25% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.10)

“Karyawan diharuskan menjaga hubungan baik dengan atasan maupun karyawan lainnya.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	15	75	29%
Sering	4	24	96	47%
Kadang-kadang	3	7	21	14%
Pernah	2	5	10	10%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	202	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 15 orang dengan persentase 29% menjawab selalu, sebanyak 24 orang dengan persentase 47% menjawab sering, sebanyak 7 orang dengan persentase 14% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 5 orang dengan persentase 10% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{202}{5 \times 51} \times 100\% = 79,21\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Karyawan diharuskan menjaga hubungan baik dengan atasan maupun karyawan lainnya.” adalah sebesar 79,21% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan (Y.11)

“Karyawan bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.”

Keterangan	Bobot	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase %
Selalu	5	7	35	14%
Sering	4	8	32	16%
Kadang-kadang	3	22	66	43%
Pernah	2	14	28	27%

Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		51	161	100%

Sumber: Data Primer, Diolah 2022

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 51 responden pada tabel di atas dapat disimpulkan sebanyak 7 orang dengan persentase 14% menjawab selalu, sebanyak 8 orang dengan persentase 16% menjawab sering, sebanyak 22 orang dengan persentase 43% menjawab kadang-kadang, dan sebanyak 14 orang dengan persentase 27% menjawab pernah. Dan jika dilihat dari perhitungan total tanggapan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Tanggapan Responden} &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi X Jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{161}{5 \times 51} \times 100\% = 63,13\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa total tanggapan responden mengenai “Karyawan bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.” adalah sebesar 63,13% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden mengenai variabel kinerja karyawan unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor antara lain:

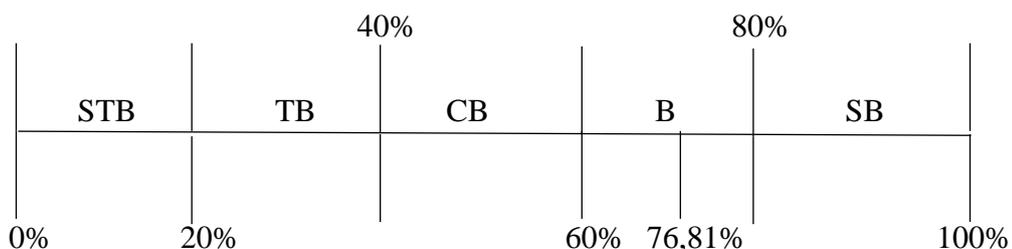
Tabel 4. 36 Hasil Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Tanggapan Responden.

Variabel Kinerja Karyawan.

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
KUALITAS			
1	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target	76,08%	75,03%
2	Saya selalu teliti dan cermat dalam menyelesaikan tugas	73,33%	
3	Saya mampu mengerjakan pekerjaan melebihi standar kerja yang telah ditetapkan.	75,69%	
KUANTITAS			

4	Saya menggunakan waktu seefektif mungkin untuk memberikan kontribusi peningkatan kinerja	80,00%	78,24%
5	Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan bekerja sama dengan rekan kerja	76,47%	
DAPAT TIDAKNYA DI ANDALKAN			
6	Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang di berikan	76,86%	76,21%
7	Setelah menyelesaikan suatu tugas, saya inisiatif mengerjakan tugas lainnya	75,29%	
8	Saya senantiasa melakukan pengecekan ulang terhadap hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan	76,47%	
SIKAP			
9	Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan	77,25%	77,78%
10	Karyawan diharuskan menjaga hubungan baik dengan atasan maupun karyawan lainnya	79,22%	
11	Karyawan bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan	76,86%	
Rata-rata		76,81%	
Nilai Tertinggi (Indikator Kuantitas)		78,24%	
Nilai Terendah (Indikator Kualitas)		75,03%	

Sumber: Data Primer, Diolah 2022



Berdasarkan hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan responden mengenai Kinerja Karyawan diperoleh rata-rata dari lima indikator yang terdiri dari 11 pernyataan dengan melibatkan 51 responden yaitu didapatkan skor rata-rata sebesar 76,81%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dalam kategori baik yang berada pada interval (61%-80%). Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi tanggapan responden terdapat pada indikator kuantitas dengan persentase sebesar 78,24% Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator kualitas dengan persentase sebesar 75,03%.

Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tanggapan responden tertinggi yaitu “Saya menggunakan waktu seefektif mungkin untuk memberikan kontribusi peningkatan kinerja.” dengan persentase sebesar 80,00%. Sedangkan untuk sub indikator yang memiliki rata-rata tanggapan responden terendah yaitu “Setelah menyelesaikan suatu tugas, saya inisiatif mengerjakan tugas lainnya.” dengan persentase sebesar 75,29%.

4.2.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas untuk penelitian ini menggunakan *one sample kolmogorov smirnov test*. Data dinyatakan memiliki distribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 sebagai berikut:

Tabel 4. 37 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4507.71519901
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.057
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terjadi keadaan ini maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (tolerance value) atau nilai

Variance Inflation Factor (VIF). Batas tolerance $> 0,10$ dan batas VIF $< 10,00$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel bebas. Hasil dari pengujian multikolinieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel 4.46 berikut ini:

Tabel 4. 38 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Stres Kerja	.977	1.024
Kepuasan Kerja	.977	1.024

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai VIF variabel stres kerja (X1) dan variabel kepuasan kerja (X2) adalah 1,094 dimana $1,024 < 10$ dan nilai tolerance value $0,977 > 0,1$.

4.2.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas, dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya membuktikan bahwa penelitian ini sudah dianggap baik. Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel terikat Kinerja Karyawan unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Hasil dari SPSS yang digunakan sebagai alat analisis maka hasil regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 39 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	28.649	5.062	
	Stres Kerja	-.586	.140	-.406
	Kepuasan Kerja	.615	.106	.566

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Dari tabel diatas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu model berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 28.649 + -0.586 X_1 + 0.615X_2$$

Tabel 4. 40 Hasil Uji Analisis Regresi Partial Stres Kerja (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized
		B	Std. Error	Coefficients
		Beta		
1	(Constant)	53321	3564	
	Stres Kerja	-.710	.179	-.492

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Dari tabel diatas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu model berikut

$$Y = a + b_1X_1$$

$$Y = 53.321 + -0.710 X_1$$

Tabel 4. 41 Hasil Uji Analisis Regresi Partial Kepuasan Kerja (X2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized
		B	Std. Error	Coefficients
		Beta		
1	(Constant)	14892	4437	
	Kepuasan Kerja	.682	.121	.628

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Dari tabel diatas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu model berikut

$$Y = a + b_2X_2$$

$$Y = 14.892 + 0.682 X_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor

a= Constant

X1 = Stres Kerja

X2 =Kepuasan Kerja

1. Nilai konstanta persamaan diatas sebesar 28.649 angka tersebut menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu Stres Kerja dan Kepuasan Kerja dalam keadaan costant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol) maka Kinerja Karyawan nilainya 28.649.
2. X1 (Stres Kerja) menunjukkan nilai koefisien sebesar (-0.710). Hal ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap dan stres kerja mengalami kenaikan sebesar 1% maka kinerja karyawan juga akan mengalami penurunan sebesar 0.710. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi pengaruh negative Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan, semakin naik Stres Kerja maka semakin menurun Kinerja Karyawan.
3. X2 (Kepuasan Kerja) menunjukkan nilai koefisien sebesar (0.682). Hal ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap dan kepuasan kerja mengalami kenaikan sebesar 1% maka kinerja karyawan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.682. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, semakin naik Kepuasan Kerja maka semakin meningkat Kinerja Karyawan.

4.2.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4. 42 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.537	4600.668
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja				
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan				

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 4.40 besarnya R Square adalah 0.555 hal ini berarti 55,5% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan dari kedua variabel stres kerja dan kepuasan kerja sedangkan sisanya ($100\% - 55,5\% = 44,5\%$) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.2.5. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian Simultan merupakan pengujian secara bersama-sama koefisien stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Jika nilai F hitung $> F$ tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai F hitung $< F$ tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,

$\alpha = 5\%$,

$df_1 = (\text{jumlah variabel} - 1)$ atau $df_1 = 3 - 1 = 2$,

$df_2 (n - k - 1)$ atau $51 - 2 - 1 = 48$

(n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen),

maka hasil yang diperoleh untuk F tabel sebesar 3,191.

Tabel 4. 43 Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1269027347.916	2	634513673.958	29.978	.000 ^b
	Residual	1015974815.770	48	21166141.995		
	Total	2285002163.686	50			
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Stres Kerja						

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Dari uji ANOVA atau Uji F didapat nilai Fhitung sebesar 29.978 nilai ini lebih besar dari F tabel yaitu 3,191. atau Fhitung $29.978 > F$ tabel 3,191 dengan probabilitas 0.000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan atau dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

4.2.6. Uji T (Uji Parsial)

Uji t untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi parsial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada taraf nyata $\alpha = 0.05$. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil

perhitungan thitung lebih besar dari ttabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% ($sig < 0.05$).

Nilai t tabel dicari pada $\alpha = 0,05 : 2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan (df)= $n-k-1$ atau $51-2-1 = 48$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan signifikansi $\alpha = 0,025$ hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,011.

Tabel 4. 44 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	28649.229	5062.815		5.659	.000
	Stres Kerja	-.586	.140	-.406	-4.171	.000
	Kepuasan Kerja	.615	.106	.566	5.812	.000

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 4.42 hasil output SPSS di atas kita dapat melihat dimana nilai t hitung variabel stres kerja lebih kecil dari pada nilai t tabel ($-4.171 < 2,011$) dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,00, dan t hitung variabel kepuasan kerja lebih besar dari pada nilai t tabel ($5.812 > 2,011$) tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,00. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel stres kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- b. Variabel kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka akan dilakukan pembahasan yang memberikan beberapa informasi secara rinci tentang hasil penelitian serta bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya.

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Stres Kerja dan Kepuasan Kerja sedangkan variabel dependennya adalah Kinerja Karyawan. Pengujian hipotesis antara variabel independen dan variabel dependen dilakukan melalui hasil analisis SPSS 25. Selanjutnya akan dilakukan pembahasan terhadap masing-masing hipotesis sebagai berikut:

4.3.1. Stres Kerja Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang menjadi masalah serius diakibatkan oleh ketidak sesuaian kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja dengan pekerjaan yang dilakukannya. Membuat makna di tempat kerja akan memberi efek pengaruh stres kerja pada makna hidup. Semakin banyak orang mampu membuat makna di tempat kerja, semakin sedikit efek stres kerja pada keseluruhan makna hidup. Stres Kerja dalam penelitian ini terdiri dari empat indikator yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, dan struktur organisasi. Berdasarkan hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan responden mengenai Stres Kerja diperoleh rata-rata dari empat indikator yang terdiri dari 8 pernyataan dengan melibatkan 51 responden yaitu didapatkan skor rata-rata sebesar 51,37%. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dalam kategori cukup baik yang berada pada interval (41%-60%).

Pada indikator tuntutan tugas yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 48,63%. Tanggapan tertinggi pada indikator tuntutan tugas yaitu pada pernyataan “Saya merasa tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu”. dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 54,12%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya” dengan rata-rata tanggapan sebesar 41,57%.

Pada indikator tuntutan peran yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 47,06%. Tanggapan tertinggi pada indikator tuntutan peran yaitu pada pernyataan “Ketidakjelasan peran di tempat saya bekerja membuat bosan dan tidak nyaman.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 49,02%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Konflik peran ditempat saya bekerja membuat saya lebih berhati-hati untuk menjalankan pekerjaan.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 45,10%.

Pada indikator tuntutan antar pribadi yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 50,20%. Dimana pernyataan “Konflik yang terjadi ditempat saya bekerja membuat saya tidak nyaman.” Dan “Pekerjaan yang diberikan oleh atasan dalam jumlah banyak membuat saya Lelah.” kedua pernyataan tersebut memiliki nilai tanggapan yang sama yaitu 50,20%.

Pada indikator struktur organisasi yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 59,61%. dimana nilai pada pernyataan “Arahan yang

diberikan oleh atasan tidak sesuai aturan.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 60,39%.

4.3.2. Kepuasan Kerja Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Kepuasan kerja dalam penelitian ini terdiri dari lima indikator yaitu pekerjaan, gaji, rekan kerja, atasan, dan promosi. Berdasarkan hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan responden mengenai Kepuasan Kerja diperoleh rata-rata dari lima indikator yang terdiri dari 10 pernyataan dengan melibatkan 51 responden yaitu didapatkan skor rata-rata sebesar 79,18%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dalam kategori baik yang berada pada interval (60%-80%).

Pada indikator pekerjaan yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 77,84%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Saya merasakan adanya tantangan apabila diberikan tugas yang beragam.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 80,39%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Beban pekerjaan yang diberikan pimpinan dapat saya kerjakan sesuai dengan kemampuan saya.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 75,29%.

Pada indikator gaji yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 76,27%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Pemberian gaji kepada setiap karyawan dilakukan tepat waktu.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 85,49%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 67,06%.

Pada indikator rekan kerja yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 85,49%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 86,27%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Saya mendapat dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 84,71%.

Pada indikator atasan yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 79,61%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Hubungan saya dengan atasan terjalin dengan baik” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 80,78%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Pengawasan langsung oleh Atasan sangat efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 78,43%.

Pada indikator promosi yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 76,67%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan

“Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 77,65%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Promosi yang dilakukan ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 75,69%.

4.3.3. Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (individual performance) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (coorporate performance) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat. Kinerja Karyawan pada penelitian ini terdiri dari empat indikator yaitu kualitas, kuantitas, dapat tidaknya diandalkan, dan sikap. Berdasarkan hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan responden mengenai Kinerja Karyawan diperoleh rata-rata dari lima indikator yang terdiri dari 11 pernyataan dengan melibatkan 51 responden yaitu didapatkan skor rata-rata sebesar 76,81%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dalam kategori baik yang berada pada interval (61-80%).

Pada indikator kualitas yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 75,03%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 76,08%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Saya selalu teliti dan cermat dalam menyelesaikan tugas.” dengan persentase sebesar 73,33%.

Pada indikator kuantitas yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 78,24%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Saya menggunakan waktu seefektif mungkin untuk memberikan kontribusi peningkatan kinerja.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 80,00%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan bekerja sama dengan rekan kerja.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 76,47%.

Pada indikator dapat tidaknya di andalkan yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 76,21%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang di berikan.” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 76,86%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Setelah menyelesaikan suatu tugas, saya inisiatif mengerjakan tugas lainnya.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 75,29%.

Pada indikator sikap yang didapatkan pada rata-rata tanggapan yaitu sebesar 77,78%. Tanggapan tertinggi pada indikator ini yaitu pada pernyataan “Karyawan diharuskan menjaga hubungan baik dengan atasan maupun karyawan lainnya” dengan rata-rata tanggapan responden sebesar 79,22%. Sedangkan tanggapan terendah pada indikator ini yaitu pada pernyataan

“Karyawan bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.” dengan rata-rata tanggapan sebesar 76,86%.

4.3.4. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Unit Access Service Operation pada Perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Bogor.

Berdasarkan uji t bahwa nilai stres kerja thitung $-4.171 < 2,011$ ttabel dan nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000 yang artinya bahwa stres secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Jika semakin tinggi tingkat stres kerja maka akan meningkatkan perspektif serta ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negative yang nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini berarti indikator yang terdapat dalam stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rocky P Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang. (2019). menyimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uji t bahwa kepuasan kerja kerja thitung $5.812 > 2,011$ ttabel tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000 yang artinya bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila jika kepuasan kerja semakin baik maka kinerja akan ikut meningkat. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rocky P Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang. (2019). menyimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis Fhitung $29.978 > F$ tabel 3,191 dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Secara analisis stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel stres kerja yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, dan struktur organisasi. Kepuasan kerja yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: pekerjaan, gaji, rekan kerja, atasan dan promosi. Dan kinerja karyawan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: kualitas, kuantitas, dapat tidaknya di andalkan dan sikap. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh oleh Rocky P Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang. (2019). menyimpulkan bahwa bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Ada pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor, artinya jika stres kerja dan kepuasan kerja dilakukan dengan baik maka kinerja akan ikut meningkat.

Hal ini terlihat pada tanggapan responden yang mayoritas responden setuju dengan pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang diajukan dan merupakan indikator-indikator dari stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Jika semakin tinggi tingkat stres kerja dan kepuasan kerja karyawan maka akan meningkatkan perspektif serta ancaman yang dapat

menimbulkan hasil yang positif maupun negative yang nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Hasil ini mengisyaratkan bahwa Stres Kerja dan Kepuasan Kerja merupakan faktor penting yang menentukan tinggi rendahnya peningkatan Kinerja Karyawan. Hasil dari analisis ini menerima hipotesis bahwa Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Salah satu dampak stres kerja secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Ketidaktelitian dalam hal ini bisa berakibat pada kurangnya semangat kerja yang berdampak pada rendahnya kinerja karyawan, dan tingginya tingkat turnover dan absensi karyawan. Stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah atau khawatir.

Karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang dapat dibanggakan, baik diluar maupun didalam perusahaan untuk memenuhi tujuan bersama. Perusahaan diperhadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas karyawannya demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Karyawan unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor memiliki kinerja yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari karyawan selalu mengutamakan kuantitas hasil kerja serta target yang diberikan selalu dapat dicapai. Karyawan dalam menjalankan pekerjaan selalu bertanggung jawab sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Selain itu karyawan juga selalu hadir tepat waktu dan selalu memberikan keterangan pada saat tidak masuk kerja. Karyawan dalam bekerja memiliki sikap yang baik dan mampu bekerja sama dengan karyawan lain.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan unit access service operation PT Telkom Indonesia witel Bogor. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian berdasarkan hasil analisis deskriptif bahwa stres kerja secara parsial pada unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dinyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan dari hasil rata-rata tanggapan dari responden yaitu sebesar 51,37%.
2. Penelitian berdasarkan hasil analisis deskriptif bahwa kepuasan kerja secara parsial pada unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dinyatakan baik. Dapat disimpulkan dari hasil rata-rata tanggapan dari responden yaitu sebesar 79,18%.
3. Penelitian berdasarkan hasil analisis deskriptif bahwa kinerja karyawan secara parsial pada unit access service operation pada perusahaan PT Telkom Indonesia witel Bogor dinyatakan baik. Dapat disimpulkan dari hasil rata-rata tanggapan dari responden yaitu sebesar 76,81%.
4. Dari hasil uji t yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dilihat dari hasil t hitung $-4.171 < t$ tabel 2,011 dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,00.
5. Dari hasil uji t yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dilihat dari t hitung $5.812 > t$ tabel 2,011 dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,00.
6. Dari hasil uji F yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dilihat dari hasil Fhitung $29.978 > F$ tabel 3,191 dengan probabilitas $0.000 < 0.05$.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan tersebut, maka saran yang diajukan oleh penulis sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan antara lain sebagai berikut:

1. Pada variabel stres kerja terdapat indikator dengan nilai terendah yaitu struktur organisasi dengan nilai 41,57% dengan pernyataan “Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya.”. Yang berarti bahwa karyawan belum menguasai pekerjaannya. Maka dari itu perlu adanya pelatihan dan evaluasi secara berkala terhadap karyawan agar meningkatkan standar kinerja karyawan.

2. Pada variabel kepuasan kerja terdapat indikator dengan nilai terendah yaitu gaji dengan nilai 67,06% dengan pernyataan “Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.”. Yang berarti bahwa karyawan belum puas dengan gaji yang di berikan. Maka penulis menyarankan gaji diterapkan secara proposional disesuaikan dengan beban yang diberikan.
3. Pada variabel kinerja karyawan terdapat indikator dengan nilai terendah yaitu kualitas kerja dengan nilai 73,33% dengan pernyataan “Saya selalu teliti dan cermat dalam menyelesaikan tugas.”. Yang berarti bahwa karyawan belum cukup teliti dan cermat untuk mengerjakan pekerjaan dan menyelesaikan tugasnya. Maka penulis menyarankan adanya evaluasi dengan atasan agar karyawan melakukan tugasnya dengan cermat dan teliti.
4. Perlu dilakukan penelitian lanjutan karena terdapat faktor lain di luar stres kerja dan kepuasan kerja yang dapat berhubungan dengan kinerja karyawan seperti kemampuan, motivasi, lingkungan kerja serta disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Konsep dan Indikator*. Cetakan Kesatu. Pekanbaru Riau: Zanafa Publishing.
- Andi Tahir. (2018). *Psikologi Perkembangan*. Lampung: Alfabeta
- Arikunto. Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Renika Cipta.
- Ayu, Amanda Agung., Hening Widi Oetomo. 2017. *PENGARUH STRES KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN. Vol 6 No 7 (2017): Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Chadek Novi Charisma Dewi., I Wayan Bagia., Gede Putu Agus Jana Susila. 2018. *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud Surya Raditya Negara. Vol. 4 No. 2 (2018): Bisma jurnal Manajemen. PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN TENAGA PENJUALAN UD SURYA RADITYA NEGARA / Bisma: Jurnal Manajemen (undiksha.ac.id) Diakses 9 Desember 2021.*
- Cokorda Istri Ari Sintya Dewi., Made Artha Wibawa. 2016. *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Bpd Bali Cabang Ubud. Vol. 5, No. 12: E-Jurnal Manajemen Unud. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/22480/16584> Diakses 22 Maret 2022*
- Dessler, Gary. (2015). *Human Resource Management*. United States America: Pearson Education.
- Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. 2017. *KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Indomedia Pustaka.
- Edy, Sutrisno. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-9, Kencana, Jakarta.
- Efriana, Nani Yuniar, Adius Kusnan. 2021. *Determinan Kejadian Stres Kerja pada Nakes di Tengah Wabah Covid-19 di BLUD RS Kab. Bombana tahun 2020. JURNAL ILMIAH OBSGIN- VOL.13. No. 2. <https://stikes-nhm.e-journal.id/OBJ/index>*
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ke 9 Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gusti Yuli Asih, S.Psi, M.Si. Prof. Hardani Widhiastuti, MM, Psikolog Rusmalia Dewi, S.Psi, M.Si, Psikolog. 2018. *Stres Kerja*. Cetakan kesatu. Semarang University Press.
- Hartono, J. Steven., Arif Partono Prasetio. 2020. *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Penelitian Iptek Vol 5, No 1 (2020).
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- I Gede, S. Cahyana., I Ketut Jati. 2019. *Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.2. Februari (2017).
- Iwan Kurnia Wijaya. 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Bukit Sanomas*. VOL 6, NO 2 (2018): Agora, Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis. *PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV BUKIT SANOMAS / [Wijaya | Agora \(petra.ac.id\)](http://Wijaya | Agora (petra.ac.id) Diakses 23 Januari 2022)* Diakses 23 Januari 2022
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*-Cetakan Kesatu.Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Dan Praktik*. Cetakan Ke-4. PT GRAFINDO, Depok.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya
- Michael Armsstoeng. (2017). *Armstrong's Handbook Of Human Resource Management Practice*. London: British Library Cataloguing.
- Milla. Sasuwe, Bernhard. Tewal, Yantje. Uhing. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan PT Air Manado*. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Vol 6, No 4 (2018).
- Nasyadizi, N. Noor Kusdi., Rahardjo Ika Ruhana. 2016. *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Jasa Raharja (Persero) Cabangjatimur Di Surabaya)*. *Jurnal administrasi dan bisnis VOL 31, NO 1 (2016)*. [Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan \(Studi Pada Karyawan PT Jasaraharja \(Persero\) Cabangjatimur Di Surabaya\) - Neliti Diakses 21 November 2021](#)
- Prof. Dr. Dra. Hardani Widhiastuti, MM, Psikolog Gusti Yuli Asih, S.Psi, M.Si. Yudi Kurniawan , S.Psi, M.Psi, Psikolog. 2020. *MENGELOLA STRES PADA*

PEKERJAAN YANG BERESIKO TINGGI Kaitannya dengan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Cetakan Pertama. Universitas Semarang Press

Purwa, Diputra. I., Bagus, K. S. 2019. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan PT Destination Asia Bali*. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 2, (2019).

Quick, James Campbell; Henderson, Demetria F. (May 2016). *"Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing t"*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

Rocky P. Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang. 2019. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. Vol 7 No 4 (2019). *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. [PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL GRAN PURI | Rindorindo | Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi \(unsrat.ac.id\)](#)

Saputri, Ayu Rizki. (2017). *Hubungan tingkat stres, kecemasan, dan depresi dengan tingkat prestasi akademik pada santri aliyah di Pondok Pesantren Darul Ihsan Tgk. H. Hasan Krueng Kalee, Darussalam, Aceh Besar, Aceh*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2017. [Google Scholar](#)

Satmayani, Syahrul, S., & Saleh, A. 2018. Stres Kerja Pada Perawat di Ruang Perawatan Pediatrik. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 3(2), 101–109. <https://doi.org/10.30651/jkm.v3i2.1825>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta

Tannady Handy. 2017. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Cetakan Pertama. Expert.

Thompson, E.R.; Phua F.T.T. (2012). *"A Brief Index of Affective Job Satisfaction"*. *Group & Organization Management*.

Waluyo, Dr. Ir. Minto. (2021). *Manajemen Psikologi Industri*. CV Literasi Nusantara Abadi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahira Amalia Wedhotomo
Alamat : BTN Tanah Baru Blok A No. 8 RT. 01 RW. 08 Kel.
Tanah Baru Kec. Bogor Utara Kota Bogor
Tempat dan tanggal lahir : Bogor, 23 Mei 2000
Agama : Islam
Pendidikan :
– SD : SDN Polisi 5
– SMP : SMP Kosgoro
– SMA/SMK : SMA PGRI 1
– Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, Agustus 2022
Peneliti,

(Fahira Amalia Wedhotomo)

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Keterangan



SURAT KETERANGAN

NOMOR : TEL. 430/PS.000/R2W-2H520000/2021

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama / NIK : DEWI KAVITA APRIANA SE, AK,CA / 710471
Jabatan : MGR SHARED SERVICE HC & FINANCE WITEL BOGOR
Lokasi Kerja : WITEL BOGOR

Berdasarkan Surat Permohonan dari **UNIVERSITAS PAKUAN** Nomor : 718/WD.1/FEB-UP/VIII/2021 tanggal 28 Agustus 2021 perihal Permohonan ijin Pelaksanaan Riset / Magang / Data menerangkan bahwa :

Nama : FAHIRA AMALIA WEDHOTOMO
Asal Sekolah : UNIVERSITAS PAKUAN
Jurusan/Program Keahlian : Manajemen

Telah selesai melaksanakan Riset / Magang / Data di Wilayah Telkom Bogor Telkom Regional II Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk terhitung mulai tanggal 04 Oktober sampai dengan 31 Desember 2021.

Demikian **Surat Keterangan** ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 31 Desember 2021


DEWI KAVITA APRIANA SE, AK, CA
Mgr SHARED SERVICE HC & FINANCE WITEL BOGOR



PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Jl. Pajajaran No. 37
Bogor - 16151, Indonesia

Scanned by TapScanner



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT ACCESS SERVICE OPERATION (ASO) PADA PERUSAHAAN PT TELKOM INDONESIA

Perhatian:

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon bantuannya untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan petunjuk yang diberikan, juga sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I alami dan rasakan. Demi menjaga keamanan dan keselamatan Bapak/Ibu/Saudara/I, maka identitas Bapak/Ibu/Saudara/I akan kami rahasiakan. Terimakasih

I. DATA RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

- Laki – laki
- Perempuan

Umur Responden :

- < 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun
- > 50 Tahun

Lama bekerja :

- < 1 Tahun
- 1 – 5 Tahun
- 6 – 10 Tahun

- 10 Tahun

Pendidikan :

- SMA/SMK
- Diploma
- S1
- S2

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Untuk pertanyaan/pernyataan berikut, dimohon kiranya berkenan memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan selama ini, dengan cara memberikan tanda ceklis () pada kolom pertanyaan (yang paling sesuai dengan kondisi anda), dengan ketentuan:

SS: Sangat Setuju S: Setuju KS: Kurang Setuju
 STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju

Keterangan Bobot Nilai Positif:

Sangat Setuju	: 5
Setuju	: 4
Kurang Setuju	: 3
Tidak Setuju	: 2
Sangat Tidak Setuju	: 1

Keterangan Bobot Nilai Negatif:

Sangat Setuju	: 1
Setuju	: 2
Kurang Setuju	: 3
Tidak Setuju	: 4
Sangat Tidak Setuju	: 5

PERNYATAAN

A. Stres Kerja (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		1	2	3	4	5
TUNTUTAN TUGAS						
1	Pekerjaan yang sulit membuat saya merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya.					
2	Saya merasa bahwa ada begitu banyak tenggat waktu dalam pekerjaan yang sulit untuk diselesaikan.					
3	Saya merasa tertekan dengan banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan tepat waktu.					
TUNTUTAN PERAN						
4	Ketidakjelasan peran di tempat saya bekerja membuat bosan dan tidak nyaman.					
5	Konflik peran ditempat saya bekerja membuat saya lebih berhati-hati untuk menjalankan pekerjaan.					
TUNTUTAN ANTAR PRIBADI						
6	Konflik yang terjadi ditempat saya bekerja membuat saya tidak nyaman.					
7	Pekerjaan yang diberikan oleh atasan dalam jumlah banyak membuat saya lelah					
STRUKTUR ORGANISASI						
8	Arahan yang diberikan oleh atasan tidak sesuai aturan.					

B. Kepuasan Kerja (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
PEKERJAAN						
1	Beban pekerjaan yang diberikan pimpinan dapat saya kerjakan sesuai dengan kemampuan saya.					
2	Saya merasakan adanya tantangan apabila diberikan tugas yang beragam					
GAJI						
3	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya					
4	Pemberian gaji kepada setiap karyawan dilakukan tepat waktu					
REKAN KERJA						
5	Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja					
6	Saya mendapat dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas					
ATASAN						
7	Hubungan saya dengan atasan terjalin dengan baik					
8	Pengawasan langsung oleh Atasan sangat efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan					
PROMOSI						
9	Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan					
10	Promosi yang dilakukan ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif					

	inisiatif mengerjakan tugas lainnya					
8	Saya senantiasa melakukan pengecekan ulang terhadap hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan					
SIKAP						
9	Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan					
10	Karyawan diharuskan menjaga hubungan baik dengan atasan maupun karyawan lainnya					
11	Karyawan bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan					

Lampiran. 3 Jawaban Responden Variabel Stres Kerja (X1)

No.	PERNYATAAN STRES KERJA (X1)								TOTAL X1
	TUNTUTAN TUGAS			TUNTUTAN PERAN		TUNTUTAN ANTAR PRIBADI		STRUKTUR ORGANISASI	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2	2	3	4	4	4	4	4	4	29
3	1	1	2	3	1	4	3	4	19
4	2	2	2	3	4	2	4	3	22
5	1	1	3	2	1	3	4	4	19
6	4	3	2	1	3	3	4	4	24
7	2	4	3	1	2	3	3	2	20
8	1	2	4	3	2	4	3	3	22
9	3	3	3	4	3	4	4	4	28
10	4	4	2	2	4	1	1	2	20
11	1	2	2	4	5	2	4	5	25
12	3	4	3	2	2	2	2	3	21
13	1	4	4	4	2	1	2	4	22
14	3	3	2	3	2	2	2	3	20
15	2	3	4	4	3	4	3	3	26
16	1	2	4	4	4	2	2	4	23
17	1	1	2	2	1	3	3	2	15
18	3	5	4	1	1	2	1	5	22
19	1	2	2	3	2	2	2	4	18
20	1	1	3	2	1	4	4	3	19

21	2	4	4	4	2	3	1	3	23
22	2	2	4	4	3	3	3	3	24
23	1	3	4	1	2	3	3	3	20
24	2	3	4	4	3	3	3	4	26
25	3	3	3	2	2	2	4	2	21
26	2	2	3	2	2	2	2	3	18
27	2	2	2	1	2	2	1	1	13
28	2	2	3	3	2	3	2	4	21
29	2	3	2	2	2	2	3	4	20
30	2	2	2	1	2	2	2	2	15
31	2	2	4	1	1	1	1	1	13
32	2	1	1	2	1	4	1	4	16
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	2	3	1	2	1	1	2	3	15
35	2	2	4	4	2	2	3	4	23
36	3	4	4	3	4	3	4	3	28
37	1	2	2	1	2	2	1	2	13
38	2	2	1	3	3	3	2	2	18
39	3	2	1	1	1	1	1	1	11
40	3	2	2	4	3	2	2	3	21
41	2	3	2	2	2	2	3	4	20
42	2	2	2	1	2	2	2	2	15
43	2	2	4	1	1	1	1	1	13
44	2	1	1	2	1	4	1	4	16
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	2	3	1	2	1	1	2	3	15

47	2	2	4	3	2	2	3	4	22
48	3	4	4	3	3	4	4	3	28
49	1	2	2	1	2	2	1	2	13
50	2	2	1	3	3	3	2	2	18
51	2	2	2	1	2	2	1	1	13

Lampiran. 4 Jawaban Responden model Interval Variabel Srtes Kerja (X1)

No.	PERNYATAAN STRES KERJA (X1)								TOTAL X1
	TUNTUTAN TUGAS			TUNTUTAN PERAN		TUNTUTAN ANTAR PRIBADI		STRUKTUR ORGANISASI	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	8,000
2	2,259	3,095	3,584	3,474	3,662	3,888	3,566	3,525	27,054
3	1,000	1,000	2,055	2,571	1,000	3,888	2,643	3,525	17,683
4	2,259	2,198	2,055	2,571	3,662	2,134	3,566	2,576	21,022
5	1,000	1,000	2,705	1,961	1,000	2,970	3,566	3,525	17,728
6	4,127	3,095	2,055	1,000	2,959	2,970	3,566	3,525	23,297
7	2,259	3,898	2,705	1,000	2,156	2,970	2,643	1,874	19,506
8	1,000	2,198	3,584	2,571	2,156	3,888	2,643	2,576	20,616
9	3,249	3,095	2,705	3,474	2,959	3,888	3,566	3,525	26,461
10	4,127	3,898	2,055	1,961	3,662	1,000	1,000	1,874	19,578
11	1,000	2,198	2,055	3,474	4,688	2,134	3,566	4,839	23,954
12	3,249	3,898	2,705	1,961	2,156	2,134	1,980	2,576	20,659
13	1,000	3,898	3,584	3,474	2,156	1,000	1,980	3,525	20,616
14	3,249	3,095	2,055	2,571	2,156	2,134	1,980	2,576	19,815
15	2,259	3,095	3,584	3,474	2,959	3,888	2,643	2,576	24,478

16	1,000	2,198	3,584	3,474	3,662	2,134	1,980	3,525	21,557
17	1,000	1,000	2,055	1,961	1,000	2,970	2,643	1,874	14,504
18	3,249	5,028	3,584	1,000	1,000	2,134	1,000	4,839	21,834
19	1,000	2,198	2,055	2,571	2,156	2,134	1,980	3,525	17,619
20	1,000	1,000	2,705	1,961	1,000	3,888	3,566	2,576	17,697
21	2,259	3,898	3,584	3,474	2,156	2,970	1,000	2,576	21,917
22	2,259	2,198	3,584	3,474	2,959	2,970	2,643	2,576	22,663
23	1,000	3,095	3,584	1,000	2,156	2,970	2,643	2,576	19,023
24	2,259	3,095	3,584	3,474	2,959	2,970	2,643	3,525	24,509
25	3,249	3,095	2,705	1,961	2,156	2,134	3,566	1,874	20,741
26	2,259	2,198	2,705	1,961	2,156	2,134	1,980	2,576	17,970
27	2,259	2,198	2,055	1,000	2,156	2,134	1,000	1,000	13,803
28	2,259	2,198	2,705	2,571	2,156	2,970	1,980	3,525	20,364
29	2,259	3,095	2,055	1,961	2,156	2,134	2,643	3,525	19,829
30	2,259	2,198	2,055	1,000	2,156	2,134	1,980	1,874	15,656
31	2,259	2,198	3,584	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	13,041
32	2,259	1,000	1,000	1,961	1,000	3,888	1,000	3,525	15,635
33	4,127	3,898	3,584	3,474	3,662	3,888	3,566	3,525	29,725
34	2,259	3,095	1,000	1,961	1,000	1,000	1,980	2,576	14,871
35	2,259	2,198	3,584	3,474	2,156	2,134	2,643	3,525	21,974
36	3,249	3,898	3,584	2,571	3,662	2,970	3,566	2,576	26,075
37	1,000	2,198	2,055	1,000	2,156	2,134	1,000	1,874	13,417
38	2,259	2,198	1,000	2,571	2,959	2,970	1,980	1,874	17,810
39	3,249	2,198	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	11,447
40	3,249	2,198	2,055	3,474	2,959	2,134	1,980	2,576	20,624
41	2,259	3,095	2,055	1,961	2,156	2,134	2,643	3,525	19,829

42	2,259	2,198	2,055	1,000	2,156	2,134	1,980	1,874	15,656
43	2,259	2,198	3,584	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	13,041
44	2,259	1,000	1,000	1,961	1,000	3,888	1,000	3,525	15,635
45	4,127	3,898	3,584	3,474	3,662	3,888	3,566	3,525	29,725
46	2,259	3,095	1,000	1,961	1,000	1,000	1,980	2,576	14,871
47	2,259	2,198	3,584	2,571	2,156	2,134	2,643	3,525	21,070
48	3,249	3,898	3,584	2,571	2,959	3,888	3,566	2,576	26,290
49	1,000	2,198	2,055	1,000	2,156	2,134	1,000	1,874	13,417
50	2,259	2,198	1,000	2,571	2,959	2,970	1,980	1,874	17,810
51	2,259	2,198	2,055	1,000	2,156	2,134	1,000	1,000	13,803

Lampiran. 5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (X2)

No	PERNYATAAN VARIABEL KEPUASAN KERJA (X2)										TOTAL X2
	PEKERJAAN		GAJI		REKAN KERJA		ATASAN		PROMOSI		
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
7	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
8	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
11	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	42
12	5	3	4	4	5	5	4	4	3	2	39
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
14	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	39
15	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	45
16	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	46
17	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
18	5	5	3	5	5	5	5	5	1	4	43
19	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	42
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	41
22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	39
24	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	41
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	36
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
27	2	3	2	5	5	5	2	2	2	2	30
28	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47

29	3	4	3	5	4	3	4	5	4	2	37
30	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	34
31	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	39
32	5	4	1	5	5	5	5	4	4	5	43
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
34	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	45
35	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	43
36	2	3	4	2	5	4	4	3	5	5	37
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
38	1	4	2	3	3	4	1	4	3	4	29
39	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	42
40	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	40
41	3	4	3	5	4	3	4	5	4	2	37
42	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	34
43	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	39
44	5	4	1	5	5	5	5	4	4	5	43
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
46	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	45
47	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	43
48	2	3	4	2	5	4	4	3	5	5	37
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
50	1	4	2	3	3	4	1	4	3	4	29
51	2	3	2	5	5	5	2	2	2	2	30

Lampiran. 6 Jawaban Responden model Interval Variabel Kepuasan Kerja (X2)

No.	PERNYATAAN VARIABEL KEPUASAN KERJA (X2)										TOTAL X2
	PEKERJAAN		GAJI		REKAN KERJA		ATASAN		PROMOSI		
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	4,142	3,833	3,306	4,397	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	3,416	36,125
2	4,142	3,833	3,306	4,397	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	3,416	36,125

3	4,142	5,165	1,000	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	42,931
4	3,112	3,833	4,405	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	43,973
5	4,142	5,165	4,405	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	46,336
6	2,026	2,000	1,875	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	1,966	2,000	19,868
7	3,112	3,833	3,306	4,397	4,776	4,610	4,675	3,732	3,274	3,416	39,132
8	4,142	3,833	4,405	4,397	4,776	4,610	4,675	3,732	4,444	3,416	42,430
9	4,142	5,165	4,405	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	46,336
10	2,026	2,000	1,875	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	1,966	2,000	19,868
11	4,142	5,165	1,875	4,397	3,418	3,310	3,297	3,732	4,444	3,416	37,196
12	4,142	2,788	3,306	3,184	4,776	4,610	3,297	3,732	2,566	2,000	34,401
13	3,112	3,833	3,306	3,184	3,418	3,310	3,297	3,732	4,444	3,416	35,052
14	2,618	3,833	3,306	4,397	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	2,679	33,864
15	3,112	2,788	3,306	3,184	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	40,618
16	4,142	5,165	4,405	4,397	3,418	2,000	4,675	5,082	4,444	4,640	42,368
17	3,112	3,833	3,306	4,397	4,776	4,610	3,297	3,732	3,274	3,416	37,753
18	4,142	5,165	2,529	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	1,000	3,416	39,793
19	2,618	3,833	4,405	4,397	4,776	4,610	3,297	3,732	3,274	2,679	37,620
20	4,142	5,165	4,405	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	46,336
21	3,112	3,833	2,529	4,397	3,418	3,310	3,297	3,732	4,444	3,416	35,487
22	3,112	3,833	3,306	4,397	4,776	4,610	3,297	3,732	3,274	3,416	37,753
23	3,112	3,833	3,306	4,397	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	2,000	33,678
24	3,112	5,165	2,529	4,397	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	3,416	35,650
25	2,618	3,833	3,306	3,184	3,418	3,310	3,297	2,718	3,274	2,000	30,958
26	3,112	3,833	2,529	3,184	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	3,416	33,105
27	2,026	2,788	1,875	4,397	4,776	4,610	2,000	2,000	1,966	3,416	29,855
28	3,112	3,833	4,405	4,397	4,776	4,610	4,675	3,732	4,444	4,640	42,623

29	2,618	3,833	2,529	4,397	3,418	2,576	3,297	5,082	3,274	2,000	33,022
30	2,026	3,833	2,529	3,184	3,418	3,310	3,297	3,732	1,966	2,679	29,974
31	4,142	3,833	1,875	3,184	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	3,416	33,482
32	4,142	3,833	1,000	4,397	4,776	4,610	4,675	3,732	3,274	4,640	39,079
33	2,026	3,833	3,306	4,397	3,418	2,000	4,675	5,082	3,274	3,416	35,428
34	4,142	5,165	3,306	3,184	4,776	4,610	4,675	2,718	4,444	3,416	40,438
35	3,112	5,165	2,529	4,397	4,776	4,610	4,675	3,732	2,566	3,416	38,979
36	2,026	2,788	3,306	2,000	4,776	3,310	3,297	2,718	4,444	4,640	33,305
37	4,142	5,165	3,306	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	45,238
38	1,000	3,833	4,405	2,666	2,574	3,310	4,675	3,732	2,566	3,416	32,176
39	2,618	5,165	2,529	2,666	3,418	3,310	4,675	5,082	4,444	4,640	38,547
40	4,142	3,833	4,405	2,666	3,418	3,310	3,297	3,732	2,566	3,416	34,784
41	2,618	3,833	2,529	4,397	3,418	2,576	3,297	5,082	3,274	2,000	33,022
42	2,026	3,833	2,529	3,184	3,418	3,310	3,297	3,732	1,966	2,679	29,974
43	4,142	3,833	1,875	3,184	3,418	3,310	3,297	3,732	3,274	3,416	33,482
44	4,142	3,833	1,000	4,397	4,776	4,610	4,675	3,732	3,274	4,640	39,079
45	2,026	2,000	1,875	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	1,966	2,000	19,868
46	4,142	5,165	3,306	3,184	4,776	4,610	4,675	2,718	4,444	3,416	40,438
47	3,112	5,165	2,529	4,397	4,776	4,610	4,675	3,732	2,566	3,416	38,979
48	2,026	2,788	3,306	2,000	4,776	3,310	3,297	2,718	4,444	4,640	33,305
49	4,142	5,165	3,306	4,397	4,776	4,610	4,675	5,082	4,444	4,640	45,238
50	1,000	3,833	1,875	2,666	2,574	3,310	3,297	3,732	2,566	3,416	28,268
51	2,026	2,788	3,306	4,397	4,776	4,610	2,000	3,732	3,274	2,000	32,910

Lampiran. 7 Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	PERNYATAAN VARIABEL KINERJA KARYAWAN (Y)											TOTAL Y
	KUALITAS			KUANTITAS		DAPAT TIDAKNYA DI ANDALKAN			SIKAP			
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	
1	4	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	45
2	1	2	3	5	4	3	3	2	2	4	4	33
3	1	2	3	5	3	5	2	4	3	3	4	35
4	1	2	5	2	4	4	3	2	3	3	4	33
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
7	3	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	39
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	44
9	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	48
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
11	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	41
12	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	41
13	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	41
14	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	41
15	5	2	3	5	2	5	3	3	4	5	3	40
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	51
17	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	2	42
18	3	4	5	4	3	5	3	3	5	3	5	43
19	3	4	3	5	5	2	5	5	3	4	5	44
20	4	4	5	5	5	4	2	3	4	5	4	45
21	4	2	2	5	2	4	5	2	5	5	4	40

22	3	3	4	4	2	4	5	4	4	2	4	39
23	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	48
24	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	46
25	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	40
26	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	40
27	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	47
28	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	47
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	44
30	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	42
31	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	46
32	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	2	43
33	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23
34	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	49
35	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	48
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	42
37	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	49
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
39	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	43
40	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	45
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	45
42	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	40
43	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	46
44	5	5	4	5	5	3	5	3	4	3	4	46
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22

46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	53
47	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	48
48	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	40
49	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	51
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
51	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	47

Lampiran. 8 Jawaban Responden model Interval Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	PERNYATAAN VARIABEL KINERJA KARYAWAN (Y)											TOTAL Y
	KUALITAS			KUANTITAS		DAPAT TIDAKNYA DI ANDALKAN			SIKAP			
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	
1	2,994	2,832	3,926	4,657	4,730	2,889	2,865	4,771	2,889	4,936	4,814	42,304
2	1,000	2,000	2,889	4,657	3,651	2,889	2,865	2,000	2,000	3,686	3,626	31,263
3	1,000	2,000	2,889	4,657	2,896	5,071	2,000	3,651	2,889	2,784	3,626	33,463
4	1,000	2,000	5,233	2,000	3,651	3,843	2,865	2,000	2,889	2,784	3,626	31,891
5	4,208	4,879	3,926	4,657	4,730	5,071	4,907	4,771	5,024	4,936	4,814	51,924
6	1,689	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	21,689
7	2,165	3,679	5,233	3,524	2,896	2,889	2,000	2,865	3,816	3,686	3,626	36,379
8	2,994	3,679	3,926	2,809	2,896	3,843	3,730	3,651	3,816	4,936	4,814	41,094
9	4,208	2,000	3,926	4,657	3,651	5,071	4,907	4,771	3,816	3,686	4,814	45,507
10	1,689	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	21,689
11	2,994	4,879	5,233	2,809	3,651	2,889	3,730	2,865	3,816	2,784	2,803	38,454
12	2,994	2,832	2,889	3,524	3,651	3,843	2,865	3,651	2,889	4,936	3,626	37,700
13	2,994	2,832	2,889	2,809	3,651	3,843	2,865	4,771	3,816	2,784	4,814	38,069

14	2,165	3,679	3,926	2,000	3,651	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	3,626	37,772
15	4,208	2,000	2,889	4,657	2,000	5,071	2,865	2,865	3,816	4,936	2,803	38,112
16	4,208	3,679	5,233	4,657	4,730	5,071	4,907	4,771	5,024	4,936	2,000	49,216
17	4,208	2,832	5,233	2,809	2,896	2,889	4,907	4,771	2,889	4,936	2,000	40,370
18	2,165	3,679	5,233	3,524	2,896	5,071	2,865	2,865	5,024	2,784	4,814	40,921
19	2,165	3,679	2,889	4,657	4,730	2,000	4,907	4,771	2,889	3,686	4,814	41,187
20	2,994	3,679	5,233	4,657	4,730	3,843	2,000	2,865	3,816	4,936	3,626	42,379
21	2,994	2,000	2,000	4,657	2,000	3,843	4,907	2,000	5,024	4,936	3,626	37,986
22	2,165	2,832	3,926	3,524	2,000	3,843	4,907	3,651	3,816	2,000	3,626	36,289
23	4,208	4,879	3,926	4,657	3,651	3,843	2,865	4,771	5,024	3,686	3,626	45,136
24	2,994	3,679	3,926	3,524	4,730	3,843	3,730	3,651	5,024	3,686	3,626	42,412
25	2,165	3,679	2,889	2,809	3,651	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	2,803	36,722
26	2,994	3,679	2,889	3,524	2,896	2,889	3,730	2,865	2,889	3,686	4,814	36,855
27	4,208	4,879	3,926	3,524	4,730	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	3,626	43,620
28	2,994	3,679	2,889	3,524	4,730	5,071	3,730	2,865	5,024	4,936	4,814	44,257
29	2,994	3,679	3,926	2,809	3,651	3,843	2,865	3,651	3,816	4,936	4,814	40,984
30	2,994	3,679	3,926	2,809	2,896	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	3,626	38,655
31	2,994	3,679	3,926	4,657	4,730	2,889	3,730	4,771	5,024	3,686	2,803	42,889
32	4,208	4,879	2,889	4,657	4,730	2,889	3,730	2,865	2,889	4,936	2,000	40,674
33	1,689	2,832	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	22,521
34	4,208	2,832	3,926	4,657	3,651	5,071	4,907	4,771	3,816	3,686	4,814	46,339
35	4,208	3,679	3,926	3,524	4,730	3,843	3,730	3,651	5,024	4,936	3,626	44,877
36	2,994	3,679	3,926	3,524	2,896	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	2,803	38,547
37	2,994	4,879	3,926	4,657	4,730	5,071	4,907	4,771	3,816	3,686	2,803	46,241
38	2,994	3,679	3,926	3,524	3,651	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	3,626	40,125
39	2,165	2,832	3,926	3,524	3,651	3,843	3,730	3,651	5,024	3,686	3,626	39,656

40	2,994	2,832	5,233	4,657	3,651	3,843	3,730	4,771	2,889	3,686	3,626	41,911
41	2,994	3,679	3,926	2,809	3,651	3,843	3,730	3,651	3,816	4,936	4,814	41,849
42	2,994	3,679	3,926	3,524	2,896	3,843	2,865	2,865	3,816	2,784	3,626	36,818
43	2,994	3,679	3,926	4,657	2,896	5,071	3,730	4,771	5,024	3,686	2,803	43,236
44	4,208	4,879	3,926	4,657	4,730	2,889	4,907	2,865	3,816	2,784	3,626	43,288
45	1,689	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	21,689
46	4,208	4,879	5,233	4,657	3,651	5,071	4,907	4,771	5,024	3,686	4,814	50,901
47	4,208	3,679	3,926	3,524	4,730	3,843	3,730	3,651	5,024	4,936	3,626	44,877
48	2,994	3,679	3,926	3,524	2,896	2,889	3,730	3,651	2,889	3,686	2,803	36,666
49	2,994	4,879	3,926	4,657	4,730	5,071	4,907	4,771	3,816	3,686	4,814	48,252
50	2,994	3,679	3,926	3,524	3,651	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	3,626	40,125
51	4,208	4,879	3,926	3,524	4,730	3,843	3,730	3,651	3,816	3,686	3,626	43,620

Lampiran. 9 Hasil Analisis Deskriptif

TOTALX1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	1	2,0	2,0	2,0
	11	1	2,0	2,0	3,9
	13	6	11,8	11,8	15,7
	15	5	9,8	9,8	25,5
	16	2	3,9	3,9	29,4
	18	4	7,8	7,8	37,3
	19	3	5,9	5,9	43,1
	20	6	11,8	11,8	54,9
	21	4	7,8	7,8	62,7
	22	5	9,8	9,8	72,5
	23	3	5,9	5,9	78,4
	24	2	3,9	3,9	82,4
	25	1	2,0	2,0	84,3
	26	2	3,9	3,9	88,2
	28	3	5,9	5,9	94,1
	29	1	2,0	2,0	96,1
	32	2	3,9	3,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

TOTALX2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	4	7,8	7,8	7,8
	29	2	3,9	3,9	11,8
	30	2	3,9	3,9	15,7
	34	2	3,9	3,9	19,6
	36	1	2,0	2,0	21,6
	37	4	7,8	7,8	29,4

39	6	11,8	11,8	41,2
40	1	2,0	2,0	43,1
41	3	5,9	5,9	49,0
42	5	9,8	9,8	58,8
43	7	13,7	13,7	72,5
44	1	2,0	2,0	74,5
45	3	5,9	5,9	80,4
46	2	3,9	3,9	84,3
47	2	3,9	3,9	88,2
48	1	2,0	2,0	90,2
49	2	3,9	3,9	94,1
50	3	5,9	5,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

TOTALY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	3	5,9	5,9	5,9
	23	1	2,0	2,0	7,8
	33	2	3,9	3,9	11,8
	35	1	2,0	2,0	13,7
	39	2	3,9	3,9	17,6
	40	6	11,8	11,8	29,4
	41	4	7,8	7,8	37,3
	42	3	5,9	5,9	43,1
	43	3	5,9	5,9	49,0
	44	5	9,8	9,8	58,8
	45	4	7,8	7,8	66,7
	46	4	7,8	7,8	74,5
	47	3	5,9	5,9	80,4
	48	4	7,8	7,8	88,2
	49	2	3,9	3,9	92,2

51	2	3,9	3,9	96,1
53	1	2,0	2,0	98,0
54	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Lampiran. 10 R tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742

44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran. 11 Tabel t

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
40	1,684	2,021
41	1,683	2,020
42	1,682	2,018
43	1,681	2,017
44	1,680	2,015
45	1,679	2,014
46	1,679	2,013
47	1,678	2,012
48	1,677	2,011
49	1,677	2,010
51	1,675	2,009

Lampiran. 12 Tabel F

40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126