

**ANALISIS FAKTOR PEMICU STRES KERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE GRAPARI  
TELKOMSEL BANDUNG  
(STUDI KASUS GRAPARI CABANG JUANDA DAN CABANG BANDA)**

**ANALYSIS OF TRIGGER FACTORS OF CUSTOMER SERVICES WORKING STRESS AT GRAPARI  
TELKOMSEL BANDUNG  
(CASE STUDY IN GRAPARI JUANDA BRANCH AND BANDA BRANCH)**

**Peteri Mardiani**

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom  
[peterimardiani@telkomuniversity.ac.id](mailto:peterimardiani@telkomuniversity.ac.id)

**Abstrak**

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

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

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

Kata kunci: Stres Kerja

**Abstract**

*Human resources has a very strategic role as the implementing of management functions. The success or failure of the implementation of these functions depends heavily on the quality of that belongs to the man who launched it. Problems in these studies is the high number of customer complaints, and the deadline for the resolution of customer complaints. When this situation occurs continuously then it can cause stress that happens on employees.*

*The purpose of this research was to find out how high the factors trigger of employee working stress at GraPARI Telkomsel Bandung customer service with variable external environment stress factors, organizational stress factors, and individual stress factors. Types of research methods used are descriptive analysis techniques with statistic inferensial. The number of samples in this research as much as 54 respondents obtained from the entire population of employees customer service. The data obtained were analyzed by using SEM analysis techniques (Structural Equation Model) with the method PLS (Partial Least Square) via software SmartPLS. The results showed that employee working stress GraPARI Telkomsel Bandung, our customer service is at a high category. The results of the analysis of employee stress levels based on the characteristics of the respondents in terms of age characteristics, gender, level of education, marital status and working period showed there was no significant difference in stress levels. SEM analysis of the calculation result with the method PLS proved that external environment stress factors a factor of stress are dominant.*

*Key words: Working Stress*

**1. Pendahuluan**

Industri telekomunikasi di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dilihat dari tingginya kualitas pengguna jasa telekomunikasi seluler. Analisis lembaga intelijen Amerika Serikat (CIA), menyebutkan bahwa jumlah pengguna ponsel di Indonesia mencapai 236.8 juta pelanggan seluler. Telkomsel

menduduki peringkat pertama pengguna seluler sebanyak 131.5 juta pelanggan. ([www.technesia.com](http://www.technesia.com), 15 may 2014).

GraPARI merupakan unit layanan Telkomsel yang memiliki fungsi sebagai tempat untuk melayani pelanggan dan calon pelanggan, salah satunya menyelesaikan permasalahan mengenai produk dari Telkomsel. Pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan adalah *customer service*. Pelanggan yang datang ke GraPARI setiap harinya relatif banyak. Selain itu, karyawan *customer service* dituntut agar saat menyelesaikan permasalahan pelanggan, antrian pelanggan selanjutnya tidak menunggu lebih dari 15 menit.

Perolehan data dari bulan April, Mei, Juni 2014 tidak sepenuhnya tercapai 100% untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan tidak lebih dari 15 menit. Banyaknya jumlah pelanggan yang harus diselesaikan tiap harinya, penyelesaian permasalahan tidak lebih dari 15 menit, dan berbagai faktor lainnya dapat memicu stres kerja karyawan *Customer service*,

### 1.1 Rumusan Masalah

1. Seberapa tinggi faktor-faktor pemicu stres kerja karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung ?
2. Seberapa tinggi faktor-faktor pemicu stres kerja ditinjau berdasarkan karakteristik karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung ?
3. Bagaimana dominasi faktor pemicu stres kerja karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung ?

### 1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi faktor-faktor pemicu stres kerja karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi faktor-faktor pemicu stres kerja ditinjau berdasarkan karakteristik karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung.
3. Untuk mengetahui dominasi faktor-faktor pemicu stres kerja karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung.

## 2. Dasar Teori dan Metodologi

### 2.1 Tinjauan Pustaka

#### Pengertian Stres Kerja

Stres kerja menurut Schuler dalam Robbins dan Judge (2009:671) “*stress is a dynamic condition in which an individual is confronted with opportunity, demand, or resources related to what individual desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain and important*”. Hal ini berarti bahwa stres kerja merupakan kondisi dinamis di mana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Menurut Mangkunegara (2006:157), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *syndrom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

### 2.2 Metodologi Penelitian

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis statistik inferensial. Menurut Sugiyono (2011:147), bila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik yang digunakan adalah statistik inferensial. Statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya akan diberlakukan untuk populasi di mana sampel diambil.

#### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian (Riduwan dan Kuncoro, 2007:55). Populasi dalam penelitian ini adalah 54 karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung cabang Juanda dan cabang Banda.

Arikunto (2010:120) mengemukakan apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Berdasarkan pendapat tersebut maka sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung yang tergabung dalam populasi sebanyak 54 orang.

Pemilihan sampel ditentukan dengan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2008:122). Istilah lain sampel jenuh adalah sensus.

### Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dengan melakukan survei lapangan, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Juanda dan Banda. Data sekunder menurut Sekaran (2006:60) mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari internet, studi literatur, dan referensi buku-buku yang dianggap relevan dan reliabel dengan penelitian.

### Teknik Analisis Data

1. Analisis deskriptif, bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2010:96).
2. Analisis nilai jenjang, digunakan untuk mendapatkan kecenderungan dari persepsi responden terhadap stres kerja. Untuk mengetahui persepsi responden maka peneliti menggunakan kuesioner dengan memberikan rentang nilai jawaban antara 1 sampai 5.
3. Independent sampel T Test dan ANOVA, uji ini dilakukan untuk mengetahui adakah perbedaan stres kerja karyawan ditinjau berdasarkan karakteristik karyawan tersebut.
4. *Partial Least Square* (PLS), untuk mengetahui dominasi variabel yang berkontribusi dalam memicu stres kerja.

## 3. Pembahasan

### 3.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 54 responden, yang diklasifikasikan berdasarkan:

1. Jenis Kelamin, pada penelitian ini mayoritas jenis kelamin responden adalah pria sebanyak 34 orang, dan responden wanita sebanyak 20 orang.
2. Usia, pada penelitian ini tidak terdapat karyawan berusia di bawah 20 tahun, 18 responden berumur 20-25 tahun, 15 responden berumur 26-30, 14 responden berusia 31-35 tahun, dan 7 responden berusia lebih dari 35 tahun.
3. Status Pernikahan, pada penelitian ini terdapat 38 responden yang belum menikah, dan 16 responden yang sudah menikah.
4. Tingkat pendidikan, pada penelitian ini terdapat 41 responden berpendidikan S1, 8 responden berpendidikan S2, 3 responden berpendidikan SMA/Kejuruan, 2 responden berpendidikan Diploma.
5. Masa kerja, pada penelitian ini terdapat 3 responden memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun, 26 responden memiliki masa kerja 1-3 tahun, 20 responden memiliki masa kerja 4-6 tahun, 5 responden memiliki masa kerja lebih dari 6 tahun.

### 3.2. Deskriptif Tanggapan Responden

Tanggapan responden mengenai faktor stres lingkungan luar pada tabel 4.1, faktor stres organisasi pada tabel 4.2, dan faktor stres organisasi pada tabel 4.3, dapat dilihat berdasarkan item dari setiap variabel berikut :

**Tabel 4.1**  
Tanggapan Responden Terhadap Faktor Stres Lingkungan Luar

Kode	Pernyataan	Total Skor	Persentase	Kategori Penilaian
LL1	Masalah perekonomian di dalam negeri sering membuat saya khawatir.	214	79.26%	Tinggi
LL2	Masalah ekonomi Negara berpengaruh pada pekerjaan saya.	218	80.74%	Tinggi
LL3	Harga kebutuhan barang-barang yang tidak stabil membuat saya khawatir	224	82.96%	Tinggi
LL4	Kebutuhan saya lebih tinggi daripada penghasilan saya.	228	84.44%	Sangat Tinggi
LL5	Situasi politik di Indonesia membuat saya kurang nyaman.	213	78.89%	Tinggi
LL6	Situasi politik di Indonesia berpengaruh pada pekerjaan saya	208	77.04%	Tinggi
LL7	Perkembangan teknologi menuntut saya untuk menguasai teknologi	234	86.67%	Sangat Tinggi
LL8	Tuntutan untuk menguasai teknologi membuat saya tertekan.	229	84.81%	Sangat Tinggi
LL9	Saya sulit mengikuti teknologi yang berkembang saat ini.	207	76.67%	Tinggi
Total / Rata-Rata		1975	81.28%	Tinggi

Sumber : Olah Data (2015)

**Tabel 4.3**  
Tanggapan Responden Terhadap Faktor Stress Individu

Kode	Pernyataan	Total Skor	Persentase	Kategori Penilaian
I1	Masalah keuangan keluarga mengganggu perhatian saya terhadap pekerjaan.	179	66.30%	Sedang
I2	Kondisi keuangan keluarga mengganggu pekerjaan saya.	184	68.15%	Tinggi
I3	Banyak kebutuhan pribadi yang harus saya penuhi.	206	76.30%	Tinggi
I4	Kebutuhan keluarga lebih utama dari pada pekerjaan.	210	77.78%	Tinggi
I5	Saya merasa tidak maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan jika ada masalah dalam keluarga saya.	219	81.11%	Tinggi
I6	Masalah dalam keluarga sering terjadi pada saya.	217	80.37%	Tinggi
I9	Saya mudah panik jika ada permasalahan dalam hidup saya.	199	73.70%	Tinggi
I10	Saya sulit bergaul dengan siapa saja	203	75.19%	Tinggi
Total / Rata-Rata		1617	74.86%	Tinggi

Sumber : Olah Data (2015)

Tabel 4.2  
Tanggapan Responden Terhadap Faktor Stres Organisasi

Kode	Pernyataan	Total Skor	Persentase	Kategori Penilaian
O1	Pekerjaan yang harus saya selesaikan dalam satu hari kerja sangat banyak.	191	70.74%	Tinggi
O2	Jumlah pekerjaan saya lebih banyak dari pada yang dapat saya tangani dalam satu hari kerja.	200	74.07%	Tinggi
O3	Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan kadang membuat saya panik.	202	74.81%	Tinggi
O4	Saya sering merasa kelelahan untuk menyelesaikan tugas-tugas saya.	201	74.44%	Tinggi
O5	Pelanggan yang kurang ramah memberikan tekanan pada saya.	221	81.85%	Tinggi
O6	Penyelesaian permasalahan / keluhan pelanggan membuat saya panik.	211	78.15%	Tinggi
O7	Saya merasa bosan dengan tugas yang harus saya selesaikan.	194	71.85%	Tinggi
O8	Saya merasa terbebani jika ada target waktu penyelesaian pekerjaan dari atasan.	190	70.37%	Tinggi
O9	Adanya desakan waktu kerja membuat saya kurang maksimal menyelesaikan pekerjaan.	212	78.52%	Tinggi
O10	Wewenang tugas yang saya miliki kurang membantu saya menyelesaikan pekerjaan.	226	83.70%	Tinggi
O11	Saya bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan sendiri.	223	82.59%	Tinggi

Kode	Pernyataan	Total Skor	Persentase	Kategori Penilaian
O12	Saya bertanggung jawab dalam mengembangkan kemampuan karyawan yang lain.	220	81.48%	Tinggi
O13	Saya menerima tugas dari beberapa atasan.	225	83.33%	Tinggi
O14	Saya melakukan lebih dari satu jenis pekerjaan setiap harinya.	209	77.41%	Tinggi
O16	Saya melakukan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu.	215	79.63%	Tinggi
O17	Saya menerima tugas baru tanpa menyelesaikan tugas sebelumnya.	233	86.30%	Sangat Tinggi
O18	Saya menganggap diri saya berbeda dengan lainnya.	236	87.41%	Sangat Tinggi
O19	Terkadang saya merasa ada ketidakcocokan dengan karyawan lain.	216	80.00%	Tinggi
O20	Kelompok kerja saya tidak mendukung tujuan-tujuan pribadi saya.	197	72.96%	Tinggi
O21	Kelompok kerja saya tidak memberi bantuan teknis jika saya memerlukannya.	180	66.67%	Sedang
Total / Rata-Rata		4202	77.81%	Tinggi

Sumber : Olah Data (2015)

Dari ketiga variabel lingkungan luar, organisasi, dan individu diperoleh total skor keseluruhan untuk menentukan persentase tingkat stres kerja karyawan. Persentase stres kerja karyawan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.4 :

Tabel 4.4  
Persentase Stres Kerja Karyawan

No	Variabel	Skor Total	Persentase
1	Lingkungan Luar	1975	81,28%
2	Organisasi	4202	77.81%
3	Individu	1617	74.81%
Total Skor		7794	78.01%

Sumber : Olah Data (2015)

### 3.3. Tingkat Stres Berdasarkan Karakteristik Karyawan

Tingkat stres kerja karyawan berdasarkan karakteristik dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5  
Tingkat stres kerja berdasarkan karakteristik karyawan

Karakteristik Karyawan		Persentase Tingkat Stress
Jenis Kelamin	Pria	78.19%
	Wanita	77.73%
Umur	< 20 Tahun	0.00%
	20 - 25 Tahun	78.43%
	26 - 30 Tahun	78.06%
	31 - 35 Tahun	76.90%
	> 35 Tahun	78.59%
Status Pernikahan	Belum Menikah	77.99%
	Menikah	78.07%
Tingkat Pendidikan	SMP	0.00%
	SMA / Kejuruan	77.12%
	Diploma	76.76%
	S1	78.52%
	S2	76.08%
Masa Kerja	≤ 1 Tahun	77.12%
	1 - 3 Tahun	78.57%
	4 - 6 Tahun	77.30%
	> 6 Tahun	78.59%

Sumber : Olah Data (2015)

A. Stres Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.6  
Hasil Uji T Tingkat Stres Berdasarkan Jenis Kelamin

Group Statistics					
Tingkat Stres	JK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	34		.7819	.05548	.00952
2	20		.7773	.08030	.01796

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
Tingkat Stres	Equal variances assumed	3.793	.057
	Equal variances not assumed		

Sumber : Olah Data (2015)

Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase tingkat stres kerja laki-laki sebesar 78.19% dan perempuan sebesar 77.73%. Melalui uji T (tabel 4.6) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.057 (lebih besar dari  $\alpha = 0.05$  sehingga terima H0). Dengan demikian dikatakan bahwa tidak ada perbedaan stres kerja yang signifikan antara karyawan laki-laki dan perempuan.

B. Stres Berdasarkan Usia

Tabel 4.7  
Hasil Uji ANOVA Stres Kerja Berdasarkan Usia

Tingkat Stres	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.002	4	.001	.142	.934
Within Groups	.222	50	.004		
Total	.224	54			

Sumber : Olah Data (2015)

Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase tingkat stres kerja karyawan berdasarkan kelompok usia tampak bervariasi. Tingkat stres tertinggi dialami oleh kelompok usia lebih dari 35 tahun yaitu sebesar 78.59% masuk dalam kategori tinggi, dengan melakukan uji anova (tabel 4.7) diperoleh nilai signifikan 0.934 ( lebih besar dari  $\alpha = 0.05$  sehingga terima H0), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan stres kerja yang signifikan antara karyawan bila ditinjau berdasarkan usia.

C. Stres Berdasarkan Status Pernikahan

Tabel 4.8  
Hasil Uji T Tingkat Stres Berdasarkan Status Pernikahan

Group Statistics					
Tingkat Stres	JK	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	38		0.7799	0.06874	0.01115
2	16		0.7807	0.05744	0.01436

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
Tingkat Stres	Equal variances assumed	0.169	0.683
	Equal variances not assumed		

Sumber : Olah Data (2015)

Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase tingkat stres kerja karyawan menikah sebesar 78.07% dan karyawan belum menikah sebesar 77.99%. Melalui uji t (Tabel 4.8) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.683 (lebih besar dari  $\alpha = 0.05$  sehingga terima H0). Dengan demikian, maka dapat dikatakan tidak terdapat perbedaan stres kerja yang signifikan bila ditinjau berdasarkan status pernikahan.

D. Stres Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.9  
Hasil Uji ANOVA Tingkat Stres Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Stres	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.005	4	0.002	0.349	0.79
Within Groups	0.22	50	0.004		
Total	0.224	54			

Sumber : Olah Data (2015)

Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase tingkat stres kerja karyawan berdasarkan tingkat pendidikan tampak bervariasi. Tingkat stres tertinggi dialami oleh karyawan dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebesar 78.52% masuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya, melalui uji ANOVA (Tabel 4.9) diperoleh nilai signifikansi 0,79 (lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga terima H0). dengan demikian, meskipun persentase tingkat stres

berdasarkan tingkat pendidikan terlihat berbeda namun dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan stres kerja karyawan bila ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan.

E. Stres Berdasarkan Masa Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase tingkat stres kerja karyawan berdasarkan kelompok masa kerja tampak bervariasi. Tingkat stres tertinggi dialami oleh kelompok masa kerja lebih dari 6 tahun yaitu sebesar

Tabel 4.10  
Hasil Uji ANOVA Tingkat Stres Berdasarkan Masa Kerja

TingkatStress	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.002	4	0.001	0.167	0.918
Within Groups	0.222	50	0.004		
Total	0.224	54			

Sumber : Olah Data (2015)

78.59% masuk kategor tinggi. Melalui uji ANOVA (Tabel 4.10) diperoleh nilai signifikansi 0,918 (lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  sehingga terima H0). Dengan demikian, maka dapat dikatakan tidak terdapat perbedaan yang signifikan bila ditinjau berdasarkan masa kerja.

### 3.4. Crosstab Tingkat Stres Berdasarkan Karakteristik Karyawan

Tabel 4.11  
Crosstab Tingkat Stres Berdasarkan Karakteristik

		Jenis Kelamin		Usia				Status Perkawinan		Tingkat Pendidikan				Nilai Kerja					
		Pria (%)	Wanita (%)	≤ 20 (%)	20 - 25 (%)	26 - 30 (%)	31 - 35 (%)	> 35 (%)	Belum (%)	Menikah (%)	SMP (%)	SMA/ SMK (%)	Diploma (%)	S1 (%)	S2 (%)	≤ 1 (%)	1-3 (%)	4-6 (%)	> 6 (%)
Jenis Kelamin	Pria	-	-	0	80.36	75.68	77.62	77.03	78.48	77.07	0	77.12	78.38	78.68	76.32	77.12	79.27	77.14	77.03
	Wanita	-	-	0	73.60	81.47	76.31	84.86	76.81	78.86	0	0	75.14	78.28	73.68	0	77.24	77.46	84.86
Usia	≤ 20	0.00	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20 - 25	80.36	73.60	-	-	-	-	-	78.43	0	0	77.12	76.76	78.30	79.46	77.12	0	0	0
	26 - 30	75.68	81.47	-	-	-	-	-	77.64	80.00	0	0	0	77.91	79.19	0	79.76	0	0
	31 - 35	77.62	76.31	-	-	-	-	-	76.38	77.03	0	0	0	77.97	74.05	0	0	76.90	0
> 35	77.03	84.86	-	-	-	-	-	0	78.59	0	0	0	80.95	69.19	0	90.81	76.15	77.93	
Status Perkawinan	Belum	78.48	76.81	0	78.43	77.64	76.38	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Menikah	77.07	78.86	0	0	80.00	77.03	78.59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	SMP	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79.16	75.68	0	0	0	77.84	78.59
Tingkat Pendidikan	SMA/ SMK	77.12	0.00	0	77.12	0	0	0	77.12	0	-	-	-	-	-	77.12	0	0	0
	Diploma	78.38	75.14	0	76.76	0	0	0	76.76	0	-	-	-	-	-	0	76.76	0	0
	S1	78.68	78.28	0	78.80	77.91	77.97	80.95	78.29	79.16	-	-	-	-	-	0	78.65	77.69	80.95
	S2	76.32	75.68	0	79.46	79.19	74.05	69.19	76.76	75.68	-	-	-	-	-	0	79.46	76.11	0.82
Nilai Kerja	≤ 1	77.12	0.00	0	77.12	0	0	0	77.12	0	0	77.12	0	0	0	-	-	-	-
	1-3	79.27	77.24	0	77.93	79.76	0	0	78.57	0	0	0	76.76	78.65	79.46	-	-	-	-
	4-6	77.14	77.46	0	90.81	76.15	76.90	0	76.64	77.84	0	0	0	77.69	76.11	-	-	-	-
> 6	77.03	84.86	0	0	0	0	78.59	0	78.59	0	0	0	80.95	0.82	-	-	-	-	

Sumber : Olah Data (2015)

### 3.5. Partial Least Square (PLS)

Untuk melihat dominasi dari variabel yang berkontribusi terhadap stres kerja karyawan, dilakukan analisis faktor konfirmatori dengan metode SEM berbasis component atau variance-Partial Least Square (PLS). Dalam penelitian ini digunakan program SmartPLS untuk memudahkan perhitungan. Sebelum melakukan perhitungan dengan software SmartPLS terlebih dahulu dilakukan uji normalitas untuk memenuhi asumsi data berdistribusi normal.

#### Uji Normalitas Data

Tabel 4.12  
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Tingkat Stress
N		54
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	0.7802
	Std. Deviation	0.06506
Most Extreme Differences	Absolute	0.06
	Positive	0.06
	Negative	-0.058
Kolmogorov-Smirnov Z		0.444
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.989

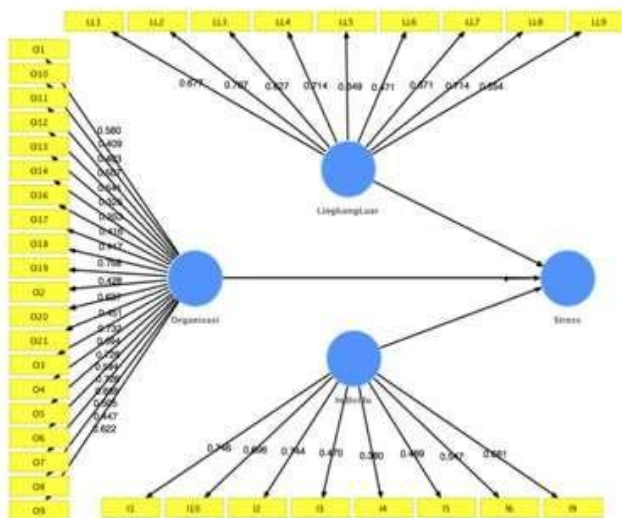
a. Test distribution is Normal

Sumber : Olah Data (2015)

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan melalui tes Kolmogorov-Smirnov koreksi Lilliefors. Berdasarkan tabel 4.12, nilai p-value > α (0.05), maka dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

### Evaluasi Model Pengukuran ( Outer Model )

Gambar 4.9  
Hasil Calculate Model I



Untuk mengetahui apakah suatu indikator merupakan pembentuk konstruk (variabel laten) dilakukan pengujian validitas konvergen dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan korelasi antara item score dengan construct score yang dihitung dengan bantuan software SmartPLS. Ukuran individual dikatakan valid jika memiliki korelasi (loading / λ) dengan konstruk (variabel laten) yang ingin diukur ≥ 0,5 atau nilai T-statistiknya harus ≥ 2,005 (uji dua pihak) pada level signifikansi α=0,05. Jika salah satu indikator memiliki nilai loading < 0,5 atau T-statistik < 2,005, maka indikator tersebut harus dibuang (didrop) karena mengindikasikan bahwa indikator tidak cukup baik untuk mengukur konstruk secara tepat.

Hasil dari pengukuran yang diolah melalui aplikasi SmartPLS dapat dilihat pada Gambar 4.9 berikut :  
 Dari gambar 4.9 dibandingkan antara T-statistik dengan T-Tabel, maka dihasilkan :

Tabel 4.13  
 Perbandingan Nilai T-statistik Setiap Indikator

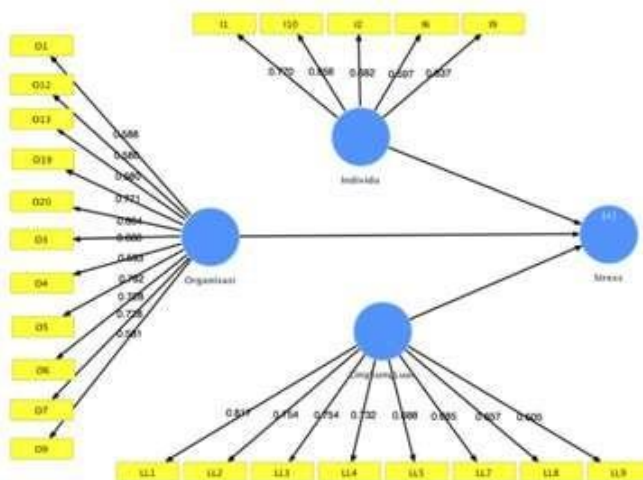
Indikator	$\lambda$	T Statistics	T Table	Keterangan
I1 <- Individu	0.746	9.455	2.005	Valid
I2 <- Individu	0.744	9.203	2.005	Valid
I3 <- Individu	0.470	2.408	2.005745995	Tidak Valid
I4 <- Individu	0.380	2.063	2.005745995	Tidak Valid
I5 <- Individu	0.489	2.723	2.005745995	Tidak Valid
I6 <- Individu	0.547	4.085	2.005745995	Valid
I9 <- Individu	0.681	5.992	2.005745995	Valid
I10 <- Individu	0.696	6.571	2.005745995	Valid
LL1 <- Lingkungan Luar	0.677	6.574	2.005745995	Valid
LL2 <- Lingkungan Luar	0.767	6.605	2.005745995	Valid
LL3 <- Lingkungan Luar	0.827	10.165	2.005745995	Valid
LL4 <- Lingkungan Luar	0.714	7.370	2.005745995	Valid
LL5 <- Lingkungan Luar	0.649	5.602	2.005745995	Valid
LL6 <- Lingkungan Luar	0.471	2.264	2.005745995	Tidak Valid
LL7 <- Lingkungan Luar	0.671	5.242	2.005745995	Valid
LL8 <- Lingkungan Luar	0.714	7.448	2.005745995	Valid
LL9 <- Lingkungan Luar	0.554	3.733	2.005745995	Valid

O1 <- Organisasi	0.580	4.912	2.005745995	Valid
O2 <- Organisasi	0.428	3.132	2.005745995	Tidak Valid
O3 <- Organisasi	0.732	7.662	2.005745995	Valid
O4 <- Organisasi	0.594	3.410	2.005745995	Valid
O5 <- Organisasi	0.726	8.313	2.005745995	Valid
O6 <- Organisasi	0.689	7.187	2.005745995	Valid
O7 <- Organisasi	0.505	3.953	2.005745995	Valid
O8 <- Organisasi	0.447	3.532	2.005745995	Tidak Valid
O9 <- Organisasi	0.622	5.245	2.005745995	Valid
O10 <- Organisasi	0.409	2.560	2.005745995	Tidak Valid
O11 <- Organisasi	0.403	2.180	2.005745995	Tidak Valid
O12 <- Organisasi	0.507	2.891	2.005745995	Valid
O13 <- Organisasi	0.541	4.269	2.005745995	Valid
O14 <- Organisasi	0.325	1.665	2.005745995	Tidak Valid
O16 <- Organisasi	0.353	2.154	2.005745995	Tidak Valid
O17 <- Organisasi	0.416	2.993	2.005745995	Tidak Valid
O18 <- Organisasi	0.417	2.684	2.005745995	Tidak Valid
O19 <- Organisasi	0.768	13.092	2.005745995	Valid
O20 <- Organisasi	0.637	7.458	2.005745995	Valid
O21 <- Organisasi	0.451	4.062	2.005745995	Tidak Valid

Sumber : Olah Data (2015)

Berdasarkan seluruh hasil pengujian validitas pada tabel 4.13 diketahui bahwa terdapat beberapa variabel indikator reflektif yang tidak valid ( $\lambda < 0,5$ ) dan diputuskan untuk mengeluarkan variabel indikator tersebut dari model. Hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.10 berikut :

Gambar 4.10  
 Hasil Calculate Model II



Tabel 4.14

Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Individu	0.854
Lingkungan Luar	0.885
Organisasi	0.887
Stress	0.823

Sumber : Olah Data (2015)

Tabel 4.15  
 Nilai AVE

Variabel	AVE
Individu	0.548
Lingkungan Luar	0.495
Organisasi	0.423
Stress	0.609

Sumber : Olah Data (2015)

Tabel 4.14 menunjukkan masing-masing konstruk sangat reliabel karena memiliki *composite reliability* yang tinggi di atas 0.7, artinya instrumen dari semua variabel dianggap handal untuk dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa *Discriminant validity* dapat diuji dengan cara membandingkan nilai dari AVE setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Dengan melihat tabel di atas jelas bahwa nilai AVE lebih tinggi terhadap korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Sehingga model dalam penelitian ini dapat dikatakan telah memiliki nilai *Discriminant validity* yang baik.

## Evaluasi Model Struktural ( Inner Model )

Tabel 4.16  
Nilai *Sample Mean*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)
Individu -> Stress	0.364	0.357	0.055	6.670
Lingkungan Luar -> Stress	0.443	0.436	0.036	12.392
Organisasi -> Stress	0.450	0.447	0.041	10.910

Setelah semua indikator telah signifikan secara statistik dan valid dalam mengukur sub indikatornya masing-masing. Indikator yang memiliki kontribusi terbesar pada setiap sub indikator dapat diketahui dengan melihat *sample mean* yang diperoleh dari hasil *bootstrap* pada *SmartPLS*. Dominasi dari variabel yang berkontribusi dalam memicu stres kerja karyawan pada tabel 4.16.

## 5. Kesimpulan

1. Tingkat Stres Kerja Karyawan *Customer Service* GraPARI Telkomsel.  
Dari ketiga variabel faktor pemicu stres, baik variabel faktor stres lingkungan luar, faktor stres organisasi, dan faktor stres individu diperoleh persentase tingkat stres kerja karyawan sebesar 78.01%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat stres kerja karyawan *Customer Service* GraPARI Telkomsel berada dalam kategori tinggi.
2. Tingkat Stres Kerja Karyawan *Customer Service* GraPARI Telkomsel Berdasarkan Karakteristik.  
Hasil analisis tingkat stres kerja karyawan berdasarkan karakteristik responden baik ditinjau dari karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan dan masa kerja menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Hal tersebut sekaligus tidak mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan stres kerja karyawan bila ditinjau dari karakteristik responden.
3. Dominasi Variabel yang Berkontribusi dalam Memicu Stres Kerja Karyawan *Customer Service* GraPARI Telkomsel.  
Hasil analisis data yang dilakukan terindikasi terdapat 3 variabel yang memicu stres kerja karyawan. Diantaranya adalah variabel lingkungan luar, organisasi dan individu. Untuk lingkungan luar, indikator yang paling dominan adalah "Harga kebutuhan barang-barang tidak stabil " dengan nilai *loading* 0,817. Untuk organisasi, indikator yang paling dominan adalah "Pelanggan yang kurang ramah memberikan tekanan" dengan nilai *loading* 0,782. Untuk individu, indikator yang paling dominan adalah "Sulit bergaul dengan siapa saja" dengan nilai *loading* 0,856.

## Daftar Pustaka:

- 1) Arikunto (2010), *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta ; Rineka Cipta
- 2) Istijanto (2010), *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama
- 3) Mangkunegara, Anwar Prabu. (2006), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung ; PT. Refika Aditama
- 4) Riduwan & Kuncoro (2007), *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*, Bandung ; CV. Alfabeta
- 5) Robbins & Judge (2009), *Organizational Behavior 13<sup>th</sup> Ed.*, New Jersey ; Pearson Education, Inc.
- 6) Sekaran, Uma (2006), *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta ; Salemba Empat
- 7) Sugiyono (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung ; Alfabeta