

## **KATA PENGANTAR**

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

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

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

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

Bandung, 25 Juni 2014

Penulis

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

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

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

Bandung, 25 Juni 2014

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.....	Gam
baran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Penjelasan Poduk .....	3
1.1.2. Logo Perusahaan, Visi, Misi, dan Struktur Organisasi .....	4
1.2.....	Lata
r Belakang Masalah.....	5
1.3.....	Peru
musan Masalah.....	15
1.4.....	Tuju
an Penelitian.....	15
1.5.....	Keg
unaan Penelitian .....	16
1.6.....	Siste
matika Penulisan Tugas Akhir .....	16

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

2.1.....	Tinj
auan Pustaka.....	18
2.1.1. Pengertian Perilaku Organisasi .....	18
2.1.2. Pengertian Stres .....	18
2.1.3. Sumber-sumber Stres Kerja .....	20
2.1.4. Model Teoritis dari Stres Kerja.....	23
2.1.5. Tingkatan dalam Stres Kerja.....	24
2.1.6. Gejala-gejala Stres .....	25
2.1.7. Tindakan-tindakan untuk Mengurangi Stres.....	26
2.1.8. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
2.1.9. Pengertian Kinerja.....	27
2.1.10. Aspek-aspek dalam Kinerja .....	28
2.1.11. Pengertian Penilaian Kinerja.....	30
2.1.12. Tujuan Penilaian Kinerja .....	31
2.1.13. Model Penilai Kinerja .....	31
2.1.14. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan .....	32
2.1.15. Penelitian Terdahulu .....	34
2.2.....	Kera
angka Pemikiran .....	41
2.3.....	Hip
otesis Penelitian .....	43
2.4.....	Rua
ng Lingkup Penelitian .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1.....	Jeni
s Penelitian .....	45

3.2.....	Vari
abel Operasional.....	45
3.2.1. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) dan Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	45
3.2.2. Variabel Operasional.....	46
3.3.....	Tah
apan Penelitian .....	49
3.4.....	Met
ode Pengumpulan Data .....	50
3.4.1. Pengumpulan Data Primer .....	50
3.4.1.1. Populasi dan Sampel .....	50
3.4.2. Pengumpulan Data Sekunder .....	51
3.4.3. Skala Pengukuran.....	52
3.4.4. Methods Successive Interval (MSI).....	54
3.5.....	Pen
gujian Validitas dan Reliabilitas .....	56
3.5.1. Uji Validitas .....	56
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	58
3.6.....	Tek
nik Analisis Data.....	61
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	61
3.6.2. Analisis Regresi Berganda .....	63
3.6.3. Uji Hipotesis .....	65
3.6.4. Uji Koefisien Determinasi (D).....	66

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

4.1.....	Kara
kteristik Responden.....	67
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68

4.1.2. Responden Berdasarkan Pendidikan .....	69
4.1.3. Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.1.4. Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	73
4.1.5 . Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	74
4.2.....	Hasi
1 Penelitian.....	75
4.2.1. Analisis Deskriptif Stres Kerja (X).....	76
4.2.1.1. Faktor Stres Lingkungan Luar (X1).....	76
4.2.1.2. Faktor Stres Organisasi (X2).....	78
4.2.1.3. Faktor Stres Individu (X3) .....	81
4.2.2. Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan (Y) .....	83
4.2.3. Uji Normalitas Data .....	88
4.2.4. Uji Heteroskedastisitas.....	91
4.2.5. Uji Multikolinieritas.....	93
4.2.6. Uji Linearitas.....	94
4.2.7. Analisis Regresi Linier Berganda .....	97
4.2.8. Uji Hipotesis .....	98
4.2.9. Koefisien Determinasi (D).....	101
4.3.....	Pem
bahasan Hasil Penelitian .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1.....	Kesi
mpulan.....	103
5.2.....	Sara
n.....	104
5.2.1. Saran Praktis .....	104
5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	105

**DAFTAR PUSTAKA ..... 106**

## DAFTAR TABEL

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



Tabel 4.6	Data Kuesioner – Faktor Stres Lingkungan Luar (X1).....	76
Tabel 4.7	Data Kuesioner – Faktor Stres Organisasi (X2).....	78
Tabel 4.8	Data Kuesioner – Faktor Stres Individu (X3).....	81
Tabel 4.9	Data Kuesioner – Kinerja Karyawan (Y).....	83
Tabel 4.10	Non Parametric Test Kolmogorov – Smirnov .....	91
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas – Glejser .....	93
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	94
Tabel 4.13	Uji Linieritas Variabel X1.....	95
Tabel 4.14	Uji Linieritas Variabel X2.....	95
Tabel 4.15	Uji Linieritas Variabel X3.....	96
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
Tabel 4.17	Hasil Uji F.....	99
Tabel 4.18	Hasil Uji T.....	100
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	101

## DAFTAR GAMBAR

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