

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PT. TELCO OPTIMA
PRATAMA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Nama : Deki Putra

Nim : 18612272



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2023

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PT. TELCO OPTIMA
PRATAMA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

OLEH

**Nama : Deki Putra
Nim : 18612272**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2023

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PT. TELCO OPTIMA PRATAMA TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang

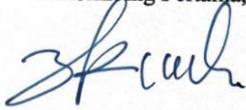
Oleh:

Nama : Deki Putra

NIM : 18612272

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Armansyah, S.E., M.M
NIDN : 1010088302/Lektor

Pembimbing Kedua,



Muhd. Mu'azamsyah, S.Sos., M.M
NIDN : 1008108302/Lektor

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN. 1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PT. TELCO OPTIMA PRATAMA TANJUNGPINANG**

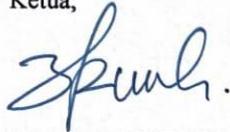
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Nama : Deki Putra
NIM : 18612272

Telah di Pertahankan di depan Panitia Komisi Ujian
Pada Tanggal Sembilan Januari Dua Ribu Dua Puluh Tiga
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian,

Ketua,



Armansyah, S.E., M.M.
NIDN : 1010088302/Lektor

Sekretaris,



Surya Kusuma, S.Si., M.Eng
NIDN : 1022038001/Lektor

Anggota,



Muhammad Rizki, M.Hsc.
NIDN. 1021029102 /Lektor

Tanjungpinang, 09 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., Mak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deki Putra
NIM : 18612272
Tahun Anggkatan : 2018
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.17
Program Studi/Jenjang : Manajemen / Strata 1 (satu)
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PT. TELCO OPTIMA
PRATAMA TANJUNGPINANG

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Januari 2023

Penyusun,


Deki Putra

NIM : 18612272

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wassyukurillah wanikmatullah warahmatullah

Syukur ku panjatkan kepada-mu ya Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, Tuhan semesta alam, atas kasih dan sayangnya telah menuntun saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beriring salam tidak lupa saya panjatkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan tugas akhir ini untuk orang-orang tercinta dan tersayang atas dukungannya. Teristimewa untuk kedua orang tua saya, Bapak Yusmani dan Ibu Daryanti. Terima kasih untuk kasih sayangnya dan dukungannya selalu baik material dan moril selama ini. Terima kasih telah menguatkan saya ketika saya merasa lelah dan lemah. Terima kasih telah mengajarkan saya bagaimana cara memandang dan menghadapi dunia ini bukan sebagai beban namun sebagai tantangan yang harus dihadapi. Teruntuk istriku Sekha Dwi Yanti terima kasih dukungan dan sayangmu selama ini, memberikan motivasi agar aku menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Teruntuk kedua dosen pembimbing saya, Bapak Armansyah, S.E., M.M dan Bapak Muhd.Mu'azamsyah, S.Sos.,M.M. Izinkan saya mengantarkan ucapan terima kasih untukmu dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini. Teruntuk teman-teman seperjuangan manajemen malam 2 angkatan 2018 kalian tetap rumah yang nyaman selama perjalanan perkuliahan yang kita tempuh mau suka ataupun duka sukses selalu dan tetap semangat untuk kita semua. Semoga ilmu yang kita perjuangkan hari ini dapat bermanfaat untuk kita dimasa depan.

HALAMAN MOTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah:6)

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.” -

(Nelson Mandela)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, atas karunia dan Rahmat-nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **”PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PT. TELCO OPTIMA PRATAMA TANJUNGPINANG”**

Sangat penulis sadari bahwa tanpa dukungan banyak pihak maka skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Sehingga Penulis berkeinginan untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA Selaku Ketua STIE Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak.Ak.CA selaku wakil ketua I STIE Pembangunan Tanjungpinang
3. Ibu Sri Kurnia, SE., Ak. M.Si., CA selaku wakil ketua II STIE Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, MM selaku wakil ketua III STIE Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., MM, Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Armansyah, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing satu penulis yang telah banyak meluangkan waktu nya untuk membantu, memberi dukungan dan masukan dalam pembuatan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Muhd.Mu’azamsyah, S.Sos.,M.M Selaku Dosen Pembimbing kedua penulis yang membantu dan memberi masukan kepada penulis saat penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu ilmu yang bermanfaat serta karyawan/ti STIE Pembangunan Tanjungpinang

9. Pimpinan dan Karyawan PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang yang sudah memberikan saya waktu izin untuk melakukan penelitian.
10. Kedua orang tua ku, Bapak Yusmani dan Ibu Daryanti Terima kasih telah memberikan semangat dan terus mendoakan anak hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Istriku Sekha Dwi Yanti S.Sos, Terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan terhadap proses penelitian ini.
12. Untuk kedua adik ku Yuni dan Sausan Zhafiirah, terimakasih sudah memberikan semangat dan doa.
13. Untuk teman teman ku Sandi Ramadhan Yandis, S.M, Fitri Handayani, S.M, Mutiara Sandi , S.M, Sri Martina Effriyanti, S.M , Albert Trinaldy Sibarani, Wahyu Saputra, Nonny, Ronaldo Rianto, Rian, Aan, Hairul , Nasrun, Rio, Rendi, Kelvin Benita, Fahmi , dan teman-teman tongkrongan teman main futsal, teman pengajian yang tak di sebut nama nya terima kasih dukungannya sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, amin.

Tanjungpinang, Januari 2023

Penulis

Deki Putra

NIM : 18612272

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Abstrak	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Manajemen	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	11

2.1.1.3	Unsur Manajemen	12
2.1.1.4	Prinsip Manajemen	15
2.1.2	Sumber Daya Manusia	17
2.1.2.1	Fungsi-fungsi Manajerial dan Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.1.2.2	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.3	Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.4	Stress Kerja	23
2.1.4.1	Pengertian Stress Kerja	23
2.1.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	24
2.1.4.3	Gejala Stress Ditempat Kerja	28
2.1.4.4	Indikator Stress Kerja	29
2.1.5	Kinerja	32
2.1.5.1	Pengertian Kinerja	32
2.1.5.2	Faktor Mutu Kinerja	33
2.1.5.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	34
2.1.5.4	Indikator Kinera	35
2.1.6	Kepuasan Kerja	38
2.1.6.1	Pengertian Kepuasan Kerja	38
2.1.6.2	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ...	40
2.1.6.3	Meningkatkan Kepuasan Kerja	43
2.1.6.4	Indikator Kepuasan Kerja	44
2.1.7	Hubungan Antar Variabel	47
2.1.7.1	Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja	47
2.1.7.2	Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan	48
2.1.7.3	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan	49
2.1.7.4	Hubungan Antara Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	49
2.2	Kerangka Pemikiran	50

2.3 Penelitian Terdahulu.....	51
BAB III METODELOGI PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian	54
3.2 Jenis Data	54
3.2.1 Data Primer	54
3.2.2 Data Sekunder	54
3.3 Metode Pengumpulan data	55
3.3.1 Kuesioner	55
3.3.2 Dokumentasi.....	55
3.3.3 Studi Pustaka	56
3.4 Populasi dan Sampling	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel	57
3.5 Definisi Operasional Variabel	58
3.6 Skala Pengukuran	61
3.7 Teknik Analisis Data	61
3.8 Metode Analisa Data	62
3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas	62
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	63
3.9 Analisis Jalur	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Hasil Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
4.1.2 Visi Dan Misi PT Telco Optima Pratama Tanjungpinang...	69
4.1.3 Tugas dan Wewenang Elemen Organisasi	70
4.1.4 Karakteristik Responden	75
4.1.5 Statistik Deskriptif	78
4.1.6 Uji Instrumen Data	83
4.1.6.1 Uji Validitas	83
4.1.6.2 Uji Reabilitas	84

4.1.6.3 Uji Asumsi Klasik	85
4.1.7 Analisa Path (Jalur)	88
4.1.7.1 Pengaruh Antar Variabel dan Persamaan	88
4.1.8 Pengujian Hipotesis	91
4.1.9 Uji Sobel	92
4.2 Pembahasan	93
4.2.1 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	93
4.2.2 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	93
4.2.3 Hubungan Antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	94
4.2.4 Hubungan Antara Stress Kerja secara tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui variabel Kepuasan Kerja	95
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1	Kinerja Karyawan Dilihat Dari Tabel Penjualan PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang Dari Tahun 2019 Hingga 2021	6
2	Jumlah Populasi Penelitian	57
3	Jumlah Sampel Penelitian	58
4	Definisi Operasional Variabel	58
5	Keadaan Responden Berdasarkan Usia	76
6	Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
7	Keadaan Responden Berdasarkan Jabatan	77
8	Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
9	Tabel Statistik Deskriptif Variabel Stress Kerja	79
10	Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	80
11	Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	82
12	Uji Validitas	83
13	Tabel Reability Statistics	85
14	Hasil Uji Normalitas	86
15	Hasil Uji Heteroskedastitas	86
16	Hasil Uji Normalitas	87
17	R Square Variabel X dan Z	88
18	Uji T Variabel X dan Y	89
19	R Square X, Y, Z	90
20	Uji T Variabel X, Y dan Z	90

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Kerangka Pemikiran	50
2	Model Hipotesis (Path Analysis)	66
3	Bagan Struktur Organisasi PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang.....	75
4	Diagram Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	87
5	Diagram Struktur I.....	89
6	Diagram Struktur II	91
7	Analisa Intervening Dengan Sobel Test	92

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi menggunakan Excel
Lampiran 3	Perhitungan menggunakan SPSS 25
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 5	Surat Keterangan dari Objek Penelitian
Lampiran 6	Tes Plagiat
Lampiran 7	Curriculum Vitae

ABSTRAK

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PT. TELCO OPTIMA PRATAMA TANJUNGPINANG

Deki Putra. 18612272. S1 Manajement. STIE Pembangunan Tanjungpinang,
dekiputra705@gmail.com

Dikarenakan kebutuhan akan pelayanan pelanggan yang diberikan, perusahaan operator seluler, mulai banyak memberikan jasa pelayanan pelanggan pada pengguna operator yang mereka tawarkan. Perusahaan operator seluler harus dapat meminimalkan penyebab stress agar tidak mengganggu kesehatan karyawan itu sendiri, dimana akhirnya akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Namun dilain sisi sebuah kepuasan dalam bekerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini akan mengkaji mengenai hal tersebut yaitu pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang.

Metode penelitian ini adalah berjenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang. Dengan menggunakan 35 orang sampel sebagai sumber mengumpulkan data.

Hasil penelitian ini yaitu berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung sehingga pengaruh tidak langsung X melalui Z tidak signifikan terhadap Y.

Kedepannya PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang, kedepannya dapat memperbaiki hal hal yang berkaitan dengan penanganan konflik yang terjadi antar karyawan, lebih memperhatikan perihal penggunaan fasilitas kantor didalam bekerja dan penggunaan waktu didalam bekerja khususnya yang berkaitan dengan waktu kerja karyawan yang ada

Kata Kunci : Kartu Seluler, Stress Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

Pembimbing : 1. Armansyah, S.E., M.M
2. Muhd.Mu'azamsyah, S.Sos.,M.M

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS A VARIABLE INTERVENING PT. TELCO OPTIMA PRATAMA TANJUNGPINANG

Deki Putra. 18612272. S1 Manajement. STIE Pembangunan Tanjungpinang,
dekiputra705@gmail.com

Due to the need for customer service provided, cellular operator companies are sarting to provide a lot of customer service services to the operator users they offer. Cellular operator companies must be able to minimize the causes of stress so as not to interfere with the health of the employees themselves, which will ultimately have an impact on performance. But on the other hand, job satisfaction can also affect employee performance. This study will examine this matter, namely the effect of work stress on employee performance with job satisfaction as an intervening variable at PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang.

This research method is a type of quantitative descriptive research. This research was conducted at PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang. By using 35 sample people as a source of collecting data

The results of this study are based on the calculation results above, it is known that the value of the indirect effect is smaller than the direct effect so that the indirect effect of X through Z is not significant to Y.

In the future PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang, in the future can improve things related to handling conflicts that occur between employees, pay more attention to the use of office facilities at work and the use of time at work, especially those related to the working time of existing employees

Keywords: Cellular Card, Work Stress, Job Satisfaction, Employee Performance

Preceptor : 1. Armansyah, S.E., M.M
2. Muhd.Mu'azamsyah, S.Sos.,M.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting yang dianggap dapat membantu dan sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia. Sejak ditemukannya alat komunikasi, gerak hidup dan pola pikir konsumen berubah seiring hadirnya telepon selular. Bisnis operator seluler dari tahun ke tahun semakin meningkat dan berkembang pesat seiring dengan perkembangan jaman. Selain itu didukung pula dengan hadirnya telepon selular murah yang mampu dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat hingga bisnis operator selular semakin menjamur di Indonesia. Hal ini mendasari semakin banyaknya penyedia jasa operator selular yang beroperasi. Masyarakat pun semakin bergantung dengan jaringan seluler untuk kehidupan sehari-hari, dan membutuhkan pelayanan konsumen terhadap jasa operator seluler yang mereka gunakan.

Dikarenakan kebutuhan akan pelayanan pelanggan yang diberikan, perusahaan operator seluler, mulai banyak memberikan jasa pelayanan pelanggan pada pengguna operator yang mereka tawarkan. Dimana banyak terjadi transaksi atau pelayanan ditempat atau kantor, maka akan sering dijumpai berbagai permasalahan yang terjadi dengan perangkat seluler mereka. Hal ini tentu saja mempengaruhi karyawan yang bekerja, mereka membutuhkan pengetahuan dalam mengelola pelanggan terutama stress kerja yang ditimbulkan ketika berhadapan dengan pelanggan yang datang. Stress kerja adalah suatu keadaan yang timbul

karena tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Perusahaan operator seluler harus dapat meminimalkan penyebab stress agar tidak mengganggu kesehatan karyawan itu sendiri, dan juga agar tidak memengaruhi kegiatan perusahaan yang tentunya akan sangat merugikan. Sumber daya manusia dari suatu organisasi atau perusahaan telekomunikasi tentunya terdiri dari banyaknya karyawan yang memiliki latar belakang, karakter, dan kepentingan yang berbeda-beda. Perbedaan-perbedaan ini dapat menimbulkan gesekan antar karyawan yang disebut dengan konflik. Konflik ini dapat terjadi antar individu karyawan, antar kelompok kerja, maupun dengan atasan dari karyawan tersebut. Konflik yang dikelola dengan baik dapat memberikan efek yang positif bagi karyawan seperti timbulnya jiwa kompetitif untuk berlomba-lomba menyelesaikan pekerjaan dengan hasil terbaik.

Salah satu penyebab stres kerja yang penulis jumpai yaitu adanya tekanan kepada karyawan yang ada untuk mencapai target tertentu, khususnya dalam hal penjualan dan kinerja harian mereka. Karyawan ditekan untuk dapat melakukan penjualan atau dapat memperoleh nominal penjualan 2 juta perhari, sehingga dengan kondisi pasar yang sedang bereaksi terhadap pandemi yang terjadi, hal ini memungkinkan menimbulkan stres kepada masing-masing karyawan yang ada.

Stress tidak selamanya berkonotasi harus buruk. Walaupun stress umumnya dibahas dalam konteks negatif, stress juga mempunyai nilai positif. Respon individu pada stress bervariasi menurut kepribadian mereka, sumber daya yang tersedia untuk membantu menanggulangnya, dan dimana stress itu terjadi. Adanya tenggat waktu yang membayangi, tantangan, keinginan rekan kerja untuk

bekerja sama dan saling membantu mencapai tujuan, pengertian anggota keluarga, merupakan faktor yang ada didalam stress (Robbins, 2016)

Stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Stres kerja akan cenderung mengurangi kinerja para karyawan. Hal ini diperkuat oleh pendapat (Hasibuan,2012) mengungkapkan bahwa stres kerja dapat menjadi pemicu menurunnya kinerja karyawan. Karyawan yang stres cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemaarah, dan suka menyendiri sehingga prestasi kerja karyawan tidak dapat tercapai secara optimal. Selain itu, temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu seperti yang diungkapkan (Mauli, 2012) dan (Nur, 2013) menemukan bahwa stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Fenomena yang dapat penulis jumpai diantaranya adalah menurunnya kinerja karyawan dari tahun 2019, yang kemungkinan bisa disebabkan oleh pandemi yang terjadi atau hal hal lain yang dapat menurunkan kinerja karyawan, yang mungkin saja akibat stres kerja akibat tekanan dari target yang mereka tetapkan.

Kepuasan kerja dapat mempengaruhi dalam kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang terjamin menimbulkan rasa yang menyenangkan dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah sebagai sikap secara umum dan tingkat positif yang dirasakan seseorang terhadap pekerjaannya (Soegihartono,2012). Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya maka akan berdampak positif terhadap pencapaian kinerja individual (Wibowo,2012). Jadi kinerja semakin baik apabila kepuasan karyawan yang dirasakan semakin baik.

Stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Stres kerja dan kepuasan kerja akan cenderung mengurangi kinerja. Para

karyawan merasakan bahwa stres itu tidak menyenangkan. Hal ini dipertegas pendapat (Wibowo, 2012) mengungkapkan bahwa ada hubungan negatif kuat antara perasaan stres dengan kepuasan kerja karyawan dalam pencapaian kinerja pada karyawan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat stres dan kepuasan kerja akan mempengaruhi tercapainya kinerja karyawan. Stres kerja dan kepuasan kerja adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan hal ini diperkuat oleh pendapat (Handoko, 2016) yang mengatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang berada di Jalan Aisah Sulaiman Komplek D' *Green City* blok B no 8. Perusahaan ini bergerak dibidang bidang provider telekomunikasi Indosat. Perusahaan ini dibangun pada tahun 2015 dan telah beroperasi kurang lebih selama 7 tahun. Produk yang diperjual belikan diantaranya terbagi pada skala Retail diantaranya IM3 (Prabayar dan Pascabayar), 3 (Prabayar dan Pascabayar) dan MPWR. Sedangkan untuk produk skala besar diantaranya *Mobile, Convergence, Machine to Machine (M2M), IT Services, Connectivity, Satellite, International & Roaming*. Kemudian untuk produk Digital diantaranya CIPIKA, Dompetku, Dompetku Plus, Dompetku Pengiriman Uang, On De Go, Pay Up, IMX, Ideabox, Arena Seru, myIM3 dan Bima+.

Penulis melakukan sedikit tanya jawab kepada rekan rekan Karyawan PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang, dimana dalam wawancara tersebut penulis temukan beberapa hal menarik diantaranya adanya gejala kewalahan dalam bekerja dan menyelesaikan tugas tugas yang diberikan sehingga mengakibatkan karyawan merasa kelelahan dan stres. Hal ini penulis lihat dari hal yang

diberitahukan kepada penulis dimana karyawan banyak yang kurang tidur dan merasa kekurangan waktu dalam kesehariannya.

Fenomena lainnya adalah Karyawan PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang dituntut untuk bekerja dengan maksimal demi memberikan pelayanan yang prima dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan beserta dengan kualitas pekerjaannya yang memuaskan. Tingginya tuntutan pekerjaan, kondusif lingkungan kerja, dan pengaruh pimpinan di PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang dikhawatirkan dapat menyebabkan karyawan menjadi stress. Selain itu, profesi sebagai *engineer*, *member*, ataupun admin didalam sebuah perusahaan telekomunikasi merupakan suatu bidang pekerjaan yang tidak terlalu diminati oleh semua orang, selain itu profesi sebagai *engineer*, *member* maupun admin tentunya memiliki passion atau ketertarikan tersendiri dalam bidangnya, dan juga memiliki kompetensi di bidang-bidang khusus sehingga dapat dikatakan pekerjaan ini adalah pekerjaan yang memang dipilih sesuai dengan kemampuan dan *passion* dari karyawan.

Secara umum sebuah kinerja karyawan biasanya dilihat dari pencapaian target kerja yang ditetapkan pihak perusahaan kepada karyawan yang ada. Untuk mendapat gambaran mengenai kinerja karyawan PT Telco Optima Pratama Tanjungpinang, maka berikut tampilkan kinerja karyawan selama 3 tahun berturut turut, didalam Grafik 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Kinerja Karyawan Dilihat Dari Tabel Penjualan PT. Telco Optima
Pratama Tanjungpinang Dari Tahun 2019 Hingga 2021

NO	SUMBER	TARGET	REALISASI	PENCAPAIAN (%)
Tahun 2019				
1	<i>Indirect Sales</i>	1.7 Juta Kartu	1 Juta Kartu	58,82 %
2	<i>Direct Sales</i>	1 Milyar	750 Juta	75%
3	<i>Customer Service</i>	9.000 Pelanggan	6.000 Pelanggan	66,6%
4	Marketing Komunikasi	150 Juta	130 Juta	86,6%
5	Komunitas	20 Komunitas	16 Komunitas	80%
6	Sales Admin Verifikasi	3 Juta Arsip Pelanggan	1,8 Juta Arsip Pelanggan	60%
7	Sales Admin Monitoring	5 Milyar	3,5 Milyar	70%
Tahun 2020				
1	<i>Indirect Sales</i>	1 Juta Kartu	500 ribu Kartu	50%
2	<i>Direct Sales</i>	800 Juta	400 Juta	50%
3	<i>Customer Service</i>	5.000 Pelanggan	2.000 Pelanggan	40%
4	Marketing Komunikasi	100 Juta	60 Juta	60%
5	Komunitas	20 Komunitas	5 Komunitas	25%
6	Sales Admin Verifikasi	2 Juta Arsip Pelanggan	750 ribu Arsip Pelanggan	37,5%
7	Sales Admin Monitoring	3 Milyar	1 Milyar	33,33%
Tahun 2021				
1	<i>Indirect Sales</i>	800 ribu Kartu	600 ribu Kartu	75%
2	<i>Direct Sales</i>	800 Juta	750 Juta	93,75%
3	<i>Customer Service</i>	3.000 Pelanggan	2.000 Pelanggan	66,66%
4	Marketing Komunikasi	80 Juta	75 Juta	93,75%
5	Komunitas	10 Komunitas	8 Komunitas	80%
6	Sales Admin Verifikasi	1,5 Juta Arsip Pelanggan	1 Juta Arsip Pelanggan	66,66%
7	Sales Admin Monitoring	2 Milyar	1,5 Milyar	75%

Sumber : PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang Tahun 2022

Jika dilihat dari tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa adanya fluktuasi pencapaian target kinerja karyawan PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang dari tahun 2019 hingga tahun 2021, dimana pada tahun 2020 terjadi penurunan persentasi pencapaian akibat dari penurunan realisasi target yang ingin dicapai hal ini bisa saja disebabkan oleh pandemi yang terjadi diawal tahun 2020, namun hal ini juga dapat disebabkan oleh penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh stres kerja yang terjadi didalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga banyak terjadi ketidak puasan dalam bekerja dikarenakan munculnya tuntutan agar peningkatan sales di naikkan sehingga karyawan yang ada merasa tidak ada kepuasan dalam mereka bekerja.

Maka dari itu, perlu diadakan penelitian lebih lanjut tentang pekerjaan yang dipilih dengan *passion* karyawan apakah tetap akan menimbulkan stress bagi karyawan atau tidak. Oleh karna itu penulis tertarik untuk mengangkat tema ini lebih lanjut seberapa besar pengaruh dari stress kerja mempengaruhi kinerja karyawan melalui kepuasan kerja yang didapatkan karyawan PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang dengan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh 8ndepe kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk Peneliti yang sedang meneliti mengenai stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan dalam bekerja, kemudian untuk perguruan tinggi sebagai tambahan data referensi mengenai stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan dalam bekerja dan juga sebagai bahan menambah pengetahuan serta sumber belajar bagi pembaca yang tertarik mengenai pembahasan yang diutarakan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dibuat penulis dalam upaya memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan dapat memberikan gambaran bagi perusahaan mengenai stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan dalam bekerja agar dapat melakukan perbaikan yang dibutuhkan sesuai dari hasil penelitian terhadap stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan dalam bekerja pada PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang.

1.5 Sistematika Penulisan

Pembahasan mengenai stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan dalam bekerja pada PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang ini

dibagi atas tiga bagian, yaitu:

Bagian I :PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan berisikan tentang latar belakang masalah atau fenomena yang mendasari penelitian ini, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bagian II :TINJAUAN PUSTAKA

Bagian tinjauan pustaka berisikan tentang kajian teori yang relevan atau berhubungan dengan topik penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang dapat menjadi landasan teoritis dalam melakukan penelitian. Kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini.

Bagian III :METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampling, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data dan teknik analisis data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Terdapat banyak definisi Manajemen yang dikemukakan oleh banyak ahli, dengan berbagai susunan kalimat dan definisi yang berbeda-beda tetapi semua definisi tersebut memiliki kesamaan pada makna yang ingin di sampaikan dari definisi Manajemen tersebut. Menurut Afandi (2018) Manajemen adalah proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsifungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Proses tersebut dapat menentukan pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber sumber daya lainnya untuk mencapai hasil lebih yang efisien dan efektif.

Menurut Feriyanto, Andri dan Shyta, Endang Triana. (2015) mengatakan bahwa manajemen adalah inti dari administrasi hal tersebut dikarenakan manajemen merupakan alat pelaksana administrasi dan berperan sebagai alat untuk mencapai hasil melalui proses yang dilakukan oleh anggota organisasi. Pengertian Manajemen menurut Hasibuan (2016) mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Dari definisi diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa

manajemen merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengawasi segala aktivitas kerja agar mencapai hasil yang diinginkan dan bertujuan untuk pencapaian visi dan misi bersama

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Menurut Amirullah (2015) fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi empat fungsi yaitu fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.

1. Perencanaan Perencanaan merupakan proses pembentukan dan penentuan sasaran serta tujuan yang ingin dicapai dengan kesepakatan bersama melalui langkah-langkah strategis guna mencapai visi dan misi yang ada. Melalui sebuah perencanaan, seorang manajer mendapatkan gambaran yang diinginkan untuk melaksanakan proses tersebut.
2. Pengorganisasian Pengorganisasian merupakan proses koordinasi terhadap setiap sumber daya berupa individu ataupun kelompok untuk menerapkan perencanaan yang telah di buat, mengkoordinasikan setiap individu atau kelompok terhadap kegiatan-kegiatan yang telah disepakati.
3. Pengarahan Pengarahan merupakan proses untuk memberikan motivasi dan arahan kepada karyawan untuk menjaga semangat kerja mereka dan juga dapat melaksanakan kegiatan tersebut secara efisien dan efektif agar dapat mengurangi kendala human error yang sering terjadi.
4. Pengendalian Pengendalian merupakan pengawasan kegiatan untuk menjaga kesesuaian kegiatan dengan visi dan misi yang telah disepakati, dan juga

menjaga kualitas atau standar pada kinerja karyawan untuk dilakukan tindakan koreksi jika dibutuhkan.

2.1.1.3 Unsur Manajemen

Menurut Hasibuan (2012) manajemen terdiri dari 6 unsur :

1. Manusia (*Man*)

Dimana aktivitas yang harus dilakukan mencapai tujuan (*planning, organizing, directing, dan controlling*) tidak akan tercapai tanpa adanya manusia.

2. Uang (*Money*)

Untuk melakukan berbagai aktivitas manajemen diperlukan uang, seperti upah atau gaji. Pembelian faktor produksi dan lain sebagainya. Uang harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang ingin dicapai, bila dinilai dengan lebih besar dan uang atau biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut.

3. Bahan-bahan (*Material*)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan dalam tingkat teknologi sekarang ini material bukan saja sebagai pembantu bagi mesin dan mesin telah berubah kedudukannya sebagai pembantu manusia.

4. Cara Pelaksanaan (*Method*)

Untuk melakukan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna dan berhasil guna, maka manusia dihadapkan pada berbagai alternatif pelaksanaan (metode).

5. Pasar (*Market*)

Tanpa adanya pasar bagi hasil produksi, jelas tujuan instansi industri tidak mungkin tercapai, sebab masalah pokok yang dihadapi oleh instansi industri.

6. Mesin (*Machine*)

Manajemen akan berfungsi jika produksi berjalan, maka *machine* disini adalah merupakan proses produksi suatu produksi suatu produk dari bahan mentah ke bahan jadi.

Hal senada juga diungkapkan oleh Agustini (2013) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang disebut dengan unsur manajemen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Manullang sebagaimana dikutip oleh Mastini tentang unsur manajemen tersebut, terdiri atas manusia, *material*, mesin, metode, *money* dan *markets*, setiap unsur-unsur tersebut memiliki penjelasan dan peranan bagi suatu manajemen untuk mengetahui bahwa manajemen tersebut. Unsur-unsur tersebut dapat dijelaskan seperti dibawah ini:

1. Manusia (*Man*)

Sarana penting atau sarana utama setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh individu-individu tersendiri atau manusianya. Berbagai kegiatan-kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti yang dapat ditinjau dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, staffing, pengarahan dan pengawasan atau dapat pula kita tinjau dari sudut bidang, seperti pualan, produksi, keuangan dan personalia. *Man* atau manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan. Manusia yang merancang tujuan, menetapkan tujuan dan manusia jugalah yang nantinya akan menjalankan proses dalam mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut. Sudah jelas, tanpa adanya manusia maka tidak akan pernah ada proses kerja karena manusia pada dasarnya adalah mahluk kerja.

2. Material (*Material*)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan material atau bahan bahan. Oleh karena itu, material dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.

3. Mesin (*Machine*)

Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu sebelum revolusi industri terjadi, bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia.

4. Metode (*Method*)

Untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode cara menjalankan pekerjaan

tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

5. Uang (*Money*)

Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kegiatan atau ketidاكلancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan.

6. Pasar (*Markets*)

Bagi badan yang bergerak dibidang industri maka sarana manajemen penting lainnya seperti pasar-pasar atau market. Untuk mengetahui bahwa pasar bagi hasil produksi. Jelas tujuan perusahaan industri tidak mustahil semua itu dapat diurai sebagian dari masalah utama dalam perusahaan industri adalah minimal mempertahankan pasar yang sudah ada. Jika mungkin, mencari pasar baru untuk manghasilkan produksinya. Oleh karena itu market merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, baik bagi perusahaan industri maupun bagi semua badan yang bertujuan untuk mencari laba.

Dari beberapa unsur manajemen diatas dapat disimpulkan, bahwa manusia adalah unsur dan sarana utama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berbagai kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, pengarahan dan pengawasan hanya dapat dilakukan oleh manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan.

2.1.1.4 Prinsip Manajemen

Menurut Ardana, Mujiati dan Utama (2012) prinsip manajemen adalah dasar-dasar atau pedoman kerja yang bersifat pokok atau tidak boleh diabaikan oleh setiap manajer atau pimpinan. Adapun prinsip-prinsip manajemen adalah sebagai berikut:

1. Pembagian Kerja Yang Berimbang

Dalam membagikan bagikan tugas dan jenis semua kerabat kerja, seorang pemimpin hendaknya bersifat adil yaitu harus sama baik dan memberikan beban kerja yang berimbang, sehingga tidak adanya beban pekerjaan yang berbeda, harus disesuaikan menurut jabatan karyawan tersebut.

2. Pemberian Kewenangan Dan Rasa Tanggung Jawab

Pemberian kewenangan dan rasa tanggung jawab yang tegas dan jelas setiap kerabat kerja atau pegawai harusnya diberikan wewenang yang sepenuhnya untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan mempertanggung jawabkan kepada atasannya secara langsung.

3. Disiplin

Disiplin adalah kesediaan untuk melakukan kegiatan atau usahanya yang nyata (bekerja sesuai dengan jenis pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab) berdasarkan rencana, peraturan, waktu (waktu kerja) yang ditetapkan.

4. Kesatuan Perintah

Setiap pegawai atau kerabat kerja hendaknya hanya menerima satu jenis perintah dari atasan langsung (pimpinan, kepala seksi, dan kepala bagian) bukan beberapa orang yang sama merasa menjadi atasan para pegawai atau kerabat tersebut.

5. Kesatuan Arah

Kegiatan hendaknya mempunyai tujuan yang sama dan dipimpin seorang atasan langsung serta didasarkan pada rencana kerja yang sama (satu tujuan, satu rencana dan satu pimpinan).

Prinsip dalam manajemen bersifat lentur, dalam arti perlu dipertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi khusus serta situasi-situasi yang berubah. Menurut Henry Fayol dalam Suhardan (2011), prinsip-prinsip umum manajemen terdiri atas:

1. Pembagian kerja (*Division Of Work*)
2. Wewenang dan tanggung jawab (*Authority And Responsibility*)
3. Disiplin (*Disipline*)
4. Kesatuan perintah (*Unity Of Command*)
5. Kesatuan pengarahan (*Unity Of Direction*)
6. Mengutamakan kepentingan organisasi
7. Penggajian pegawai
8. Pemusatan (*Centralization*)
9. Hirarki (Tingkatan)
10. Keadilan dan kejujuran
11. Stabilitas kondisi karyawan
12. Prakarsa (*Inisiative*)
13. Semangat kesatuan.

2.1.2 Sumber Daya Manusia

Semula sumber daya manusia merupakan terjemahan “*Human resources*” namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan

“*manpower*” (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal, (personalia, kepegawaian, dan sebagainya) (Sutrisno, 2016). Sedangkan menurut Abdurahmat Fatoni (2014) dalam bukunya yang berjudul manajemen Sumber Daya Manusia adalah, bahwa sumber daya manusia terdiri dari empat suku kata, yaitu manajemen, sumber, daya, dan manusia, keempat suku kata terbukti tidak sulit untuk dipahami artinya. Dimaksudkan dengan manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Nawawi (2016) mengutarakan tiga pengertian dari sumber daya manusia, yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (sering disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi dan merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi, yang diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sedangkan menurut Simamora (2016) mengatakan di dalam konsep sumber daya manusia terdapat juga filosofi yaitu:

1. Pegawai atau karyawan dipandang sebagai investasi, jika dikelola dengan perencanaan yang baik akan memberikan imbalan bagi organisasi dalam bentuk produktifitas yang lebih besar
2. Manajer membuat berbagai kebijakan, program dan praktek yang

memuaskan baik bagi kebutuhan ekonomi maupun kepuasan karyawan

3. Manajer menciptakan lingkungan kerja yang di dalamnya para pegawai di dorong untuk menggunakan keahlian serta kemampuan semaksimal mungkin
4. Program dan praktek personalia diciptakan dengan tujuan agar terdapat keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan kebutuhan organisasi.

Dengan demikian sumber daya manusia merupakan faktor vital dari keberlangsungan sebuah organisasi dan yang paling menentukan dalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang siap pakai dan memiliki kemampuan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.

2.1.2.1 Fungsi-fungsi Manajerial dan Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2013) menjelaskan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Fungsi Manajerial

a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya suatu tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

c. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atau upah yang diberikan oleh suatu perusahaan.

d. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

e. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagai besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa adanya kedisiplinan yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusannya suatu hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini biasanya disebabkan oleh keinginan

karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja yang telah berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2013) terdapat enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

1. Pengadaan tenaga kerja terdiri dari:
 - a. Perencanaan sumber daya manusia
 - b. Analisis jabatan
 - c. Penarikan pegawai
 - d. Penempatan kerja
 - e. Orientasi kerja (*job orientation*)
2. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
 - a. Pendidikan dan pelatihan (*training and development*)
 - b. Pengembangan (karier)
 - c. Penilaian prestasi kerja
3. Pemberian balas jasa mencakup:
 - a. Balas jasa langsung terdiri dari: Gaji/upah dan Insentif
 - b. Balas jasa tak langsung terdiri dari: Keuntungan (*benefit*) dan Pelayanan/kesejahteraan (*services*)
4. Integrasi mencakup:
 - a. Kebutuhan karyawan
 - b. Motivasi kerja
 - c. Kepuasan kerja
 - d. Disiplin kerja
 - e. Partisipasi kerja

5. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup :
 - a. Komunikasi kerja
 - b. Kesehatan dan keselamatan kerja
 - c. Pengendalian konflik kerja
 - d. Konseling kerja
6. Pemisahan tenaga kerja mencakup pemberhentian karyawan.

2.1.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Jahari & Sutikno (2008) tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Salah satu alasan utama berdirinya organisasi adalah untuk mencapai tujuan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut dilaksanakan melalui pelaksanaan berbagai macam tugas. Berbagai macam tugas itu tentu saja berbeda-beda, dan tugas-tugas itu harus dilakukan secara efektif dan efisien untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Supaya bisa efektif dan efisien, tugas-tugas itu harus dilakukan oleh orang atau pelaksana yang tepat, yang memiliki kemampuan sesuai dengan beban tugas yang harus dilaksanakan, sehingga para pelaksana memiliki dorongan atau motivasi yang tinggi untuk menjalankannya. Selain dipengaruhi oleh adanya kesesuaian dengan kemampuan, juga harus sesuai dengan ganjaran yang diterima, dan tidak ada hambatan-hambatan yang serius dalam pelaksanaan pekerjaan dan lain-lain

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia

(MSDM). Menurut para ahli manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Menurut Handoko (2009) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Menurut Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Menurut Simamora dalam Sutrisno (2015) manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja

2.1.4 Stres Kerja

2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja

Setiap manusia pasti pernah mengalami stres karena suatu masalah yang sedang dihadapi di lingkungannya, baik di lingkungan sosial maupun di lingkungan kerja. Stres kerja juga menyebabkan kinerja seseorang menjadi rendah. Menurut Triatna (2015), menyatakan bahwa Stres adalah suatu keadaan seseorang, di mana kondisi fisik dan/atau psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis. Handoko (2008) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. (Mangkunegara, 2013). Nursyamsi (2012) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah reaksi kerja terhadap karakteristik lingkungan yang akan dihadapi oleh karyawan, termasuk di dalamnya ancaman dan rasa tidak nyaman bekerja pada suatu organisasi. Menurut Robbins (2016) stres kerja adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stresor adalah penyebab stres, yaitu apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Stres kerja dapat timbul dari dalam organisasi atau dari luar organisasi. Penyebab stres kerja yang sering dirasakan oleh karyawan yaitu pada umumnya berasal dari terlalu banyaknya pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, sehingga timbul perasaan jenuh dan bosan atau pekerjaan tersebut.

Menurut Sopiah (2018) terdapat beberapa penyebab stres kerja yang berhubungan dengan pekerjaan, yaitu : “ Lingkungan fisik, Stres karena peran dan tugas, Penyebab stres antar pribadi (*inter-personal stressors*), Organisasi”.

1. Lingkungan fisik Beberapa stresor ditemukan dalam lingkungan fisik pekerjaan, seperti terlalu bising, kurang baiknya penerangan, rancangan ruang kantor yang buruk, ketiadaan privasi, lampu penerangan yang kurang efektif dan kualitas udara yang buruk.

2. Stres karena peran dan tugas Stresor karena peran/tugas termasuk kondisi dimana para karyawan mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia jalankan terlalu berat atau menjalankan berbagai peran di tempat mereka bekerja.
3. Penyebab stres antarpribadi (*inter-personal stressors*). Penyebab stres antarpribadi yaitu karena adanya perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang, persepsi, karena adanya kompetisi untuk mencapai target kerja yang memungkinkan munculnya stres kerja.
4. Organisasi Banyak sekali ragam penyebab stres yang bersumber dari organisasi. Pengurangan jumlah pegawai merupakan salah satu penyebab stres yang tidak hanya untuk mereka yang kehilangan pekerjaan, namun juga untuk mereka yang tetap tinggal mengalami peningkatan beban kerja.

Menurut John Suprihanto dalam Sunyoto (2016), terdapat beberapa penyebab stres kerja yaitu: Penyebab fisik, Beban kerja, Sifat pekerjaan, Kebebasan, Kesulitan

1. Penyebab fisik, meliputi:

- a. Kebisingan

Kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui bahwa terlalu tegang juga menyebabkan hal yang sama.

- b. Kelelahan

Masalah kelelahan dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres.

c. Penggeseran kerja

Mengubah pola kerja yang terus-menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama.

d. Suhu dan kelembaban

Bekerja dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat memengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembaban yang rendah.

2. Beban kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak.

3. Sifat pekerjaan, meliputi:

a. Situasi baru dan asing, menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan merasa tertekan sehingga dapat menimbulkan stres.

b. Ancaman pribadi, suatu tingkat kontrol (pengawasan) yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.

c. Percepatan, stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.

d. Ambiguitas, kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

- e. Umpan balik, standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka.

4. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak sehingga dapat menjadi sumber stres bagi seseorang.

5. Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami istri, masalah keuangan, perceraian dapat memengaruhi prestasi seseorang sehingga dapat menjadi sumber stres bagi seseorang.

Menurut Robbins (2015), mengemukakan faktor-faktor yang dapat menimbulkan dan menyebabkan stres kerja antara lain:

a. Faktor Lingkungan

Perubahan yang terjadi secara tidak pasti dalam lingkungan organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres dikalangan karyawan. Contohnya: keamanan dan keselamatan dalam lingkungan pekerjaan, perilaku manajer terhadap bawahan, kurangnya kebersamaan dalam lingkungan pekerjaan.

b. Faktor Organisasional

Tuntutan tugas yang berlebihan, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kurung waktu tertentu.

c. Faktor Individual

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama persoalankeluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

- 1) Faktor persoalan keluarga, survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh: masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- 2) Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh: kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.
- 3) Karakteristik kepribadian, faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu

2.1.4.3 Gejala Stres Ditempat Kerja

Stres di tempat kerja dapat menimbulkan situasi-situasi yang penuh dengan tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan, perasaan tertekan dapat mengubah cara seseorang dalam merasakan, berpikir, dan bertindak. Jika karyawan yang sedang mengalami stres di tempat kerja, maka mulai menunjukkan dengan berbagai hal-hal yang bermasalah dengan kesehatan dan juga berdampak negatif pada pekerjaan. Sebaiknya pemimpin

perusahaan cerdas dalam mengenali gejala-gejala stres karyawan ditempat kerja agar tujuan suatu perusahaan tersebut dapat tercapai dan menghasilkan keuntungan.

Menurut Hamali (2018), gejala-gejala stres ditempat kerja meliputi: “Gejala stres pada tingkat individu dan gejala stres pada tingkatan organisasi”.

1. Gejala stres pada tingkat individu terdiri dari:
 - a. Reaksi fisiologis, seperti masalah yang bertalian dengan punggung, rendahnya kekebalan tubuh, masalah jantung, hipertensi.
 - b. Reaksi emosional, seperti gangguan tidur, depresi, rasa benci, mudah marah, hipokondria, kelelahan, masalah dalam rumah tangga, merasa terasing.
 - c. Reaksi kognitif, seperti sulit berkonsentrasi, sulit mengingat sesuatu, sulit mempelajari hal-hal baru, sulit dalam membuat keputusan.
 - d. Reaksi tingkah laku, seperti penyalahgunaan obat-obatan, konsumsi rokok dan alkohol, dan perilaku yang merusak.
2. Gejala stres pada tingkatan organisasi, terdiri dari tingkat absensi karyawan, fluktuasi staf yang tinggi, masalah disiplin, kesalahan jadwal, gertakangertakan, produktivitas rendah, kesalahan dan kecelakaan kerja, biaya-biaya yang dinaikkan dari kompensasi atau perawatan kesehatan.

Menurut Wijono (2015), “ada beberapa gejala stres kerja dapat dilihat dari berbagai faktor yang menunjukkan adanya perubahan, baik secara fisiologis, psikologis, maupun sikap. Perubahan fisiologis ditandai oleh adanya gejala-gejala seperti merasa lelah/letih, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan. Sedangkan perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan berlarut-larut,

sulit tidur, nafas tersenggal-senggal, dan berikutnya seperti keras kepala, mudah marah, dan tidak puas terhadap apa yang dicapai”.

2.1.4.4 Indikator Stres Kerja

Stres bisa dilihat dari tiga aspek menurut Sopiah, & Sangadji, E. M (2018) antara lain :

1. Fisik Stres kerja yang terlihat dari fisik dapat dikenali dengan mudah. Ada beberapa penyakit yang di sinyalir karena orang mengalami stres yang berkepanjangan diantaranya penyakit, bisul, tekanan darah tinggi, sakit kepala, gangguan tidur, tambahan sakit lainnya jika sebelumnya menderita pemyakit.
2. Psikis Stres kerja dilihat dari psikis dapat dikenali diantaranya, kelelahan, depresi, terlihat murung dan kurang bersemangat.
3. Perilaku Stres kerja dilihat dari perilaku yaitu bisa jadi seorang karyawan kinerjanya rendah, naiknya tingkat kecelakaan kerja, salah mengambil keputusan. Tingkat absensi tinggi, dan lain sebagainya.

Jin et al., (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4(empat), disebutkan sebagai berikut:

1. Kekhawatiran Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.
2. Gelisah Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.
3. Tekanan Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh

pekerjaan itu sendiri.

4. Frustrasi Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

Mangkunegara (2013) mengemukakan indikator stres kerja ada 7 (tujuh), antara lain:

1. Konflik kerja

Konflik kerja yaitu perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi tersebut. Konflik jika tidak segera diatasi maka akan berakibat yang buruk.

2. Perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin

Perbedaan pemikiran antara atasan dan bawahan yang sering terjadi dapat memicu konflik sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan frustrasi dan tekanan kepada para pekerja dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat mengakibatkan stress kepada pekerja

3. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat

Pegawai sering diberi pekerjaan yang melebihi dari kemampuannya dalam bekerja sehingga beban kerja juga perlu diperhatikan.

4. Iklim kerja yang tidak sehat

Iklim kerja yang tidak kondusif yaitu terjadinya perbedaan perspektif antar pegawai yang dapat menyebabkan adanya perpecahan dalam organisasi tersebut.

5. Waktu kerja yang mendesak

Pemberian waktu kerja yang diberikan kepada pegawai. pemberian waktu kerja jika berlebihan akan memberikan tekanan pada pegawai. Sedangkan pemberian waktu yang pas akan meningkatkan kinerja.

6. Otoritas kerja

Otoritas yang kurang memadai yang menyangkut dengan tanggung jawab kerja. Dengan tanggung jawab kerja yang kurang akan memberikan tekanan pada pekerja.

7. Kualitas pengawasan

Kualitas pengawasan kerja yang rendah akan memberikan tekanan pada pekerja. karena saat melakukan pekerjaan jika tidak diawasi dengan benar bisa terjadi hal berbahaya.

Sedangkan indikator stres kerja menurut Hasibuan dalam (Purwosari, 2017) yaitu:

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan
2. Sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja
5. Balas jasa yang terlalu rendah
6. Masalah masalah keluarga.

2.1.5 Kinerja

2.1.5.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah setiap organisasi dalam lingkup kecil atau besar mempunyai pemikiran yang positif maupun non positif mempunyai tujuan yang

tinggi untuk mencapai kinerja yang lebih baik (Tampubolon, 2014). Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan seseorang dan akan membawahkan sebuah hasil (Wibowo, 2014). Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu kelompok yang bersifat positif maupun tidak yang dihasilkan selama periode waktu yang ditentukan (Fahmi, 2013). Kinerja adalah hasil kinerja seseorang individu atau kelompok didalam suatu industri untuk mencapai tujuannya sesuai dengan tanggung jawabnya dan wewenang, sesuai moral dan tidak melanggar hukum (Nursalam, 2015). Sedangkan menurut Amstrong dan Baron dalam Dharma (2013) mengatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Kinerja dalam kajian ini disamakan dengan *performance*, hal ini kata *performance* mengartikan tentang kinerja, tugas atau pelaksanaan kerja, penyelenggaraan dan jadwal kerja, kinerja mengartikan tentang usaha seseorang bagaimana cara karyawan dalam menyelesaikan suatu tugas yang diberikan oleh pemimpin atau industri (Tampubolon, 2014). Dalam pengertian diatas kinerja dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang menunjukkan suatu kegiatan yang dihasilkan seseorang dalam pekerjaannya sesuai yang dicapainya (Supardi, 2013)

2.1.5.2 Faktor Mutu Kinerja

Menurut Supardi (2013), Kinerja dibutuhkan dalam mempengaruhi mutu, banyak faktor yang mempengaruhi mutu kinerja seseorang diantaranya:

1. Partisipasi SDM
2. Pengembangan Karier
3. Komunikasi

4. Kesehatan dan Keselamatan kerja
5. Penyelesaian Konflik
6. Insentif yang baik
7. Kebanggaan

2.1.5.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Menurut Tampubolon (2014), Menjelaskan faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu Kemampuan, Motivasi, Faktor Individual, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi terhadap pencapaian kinerja

1. Faktor kemampuan

Kemampuan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan relatif yang artinya kemampuan dan karyawan memiliki kemampuan diatas rata-rata dan cerdas dengan pendidikan yang sesuai dengan jabatan yang di tentukan dan memiliki keterampilan yang baik dalam mengerjakan sehari- hari maka akan lebih susah dalam menduduki suatu posisi, dan pencapaian kinerja yang lebih maksimal.

2. Motivasi

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja seseorang dalam pencapaian kinerja dilingkungan organisasi, jika mereka memiliki pemikiran yang positif terhadap situasi kinerja akan menunjukkan motivasi kinerja yang lebih baik dalam pencapaian kinerja yang lebih tinggi, dan sebaliknya seseorang yang memiliki sikap yang negatif terhadap situasi kinerjanya mereka akan menunjukkan motivasi kinerja yang tidak baik didalam pekerjaanya.

3. Faktor individu

Faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keahlian seseorang, latar belakang, demografi.

4. Psikologis

Faktor psikologis yang terdiri dari, persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, dan motivasi yang mempengaruhi faktor psikologis.

5. Faktor organisasi

Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*.

Menurut Nursalam (2015), Kinerja merupakan hasil oleh karyawan dalam suatu industri merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan dalam prestasi kinerja. Kinerja dipengaruhi 3 faktor diantaranya:

1. Faktor individu

Keterampilan, latar belakang, kemampuan, tingkat sosial, pengalaman kerja, demografi seseorang.

2. Faktor psikologis

Sikap, persepsi, sikap, motivasi, kepribadian, kepuasan, peran

3. Faktor organisasi sistem pengarahannya, desain pekerjaan, struktur organisasi, kepemimpinan.

2.1.5.4 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

2. Kuantitas Kerja

Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing

3. Pelaksanaan Tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

4. Tanggung Jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan

Bernadin dalam Rosita (2012) dan Rikantika (2016) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan, yaitu:

1. Kualitas

Tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

3. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan

maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. Kemandirian

Tingkat di mana seseorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan

6. Komitmen

Tingkat di mana pegawai memiliki komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi

Mathis dan Jackson (2016) menyatakan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi besar kontribusi mereka kepada organisasi, kontribusi tersebut meliputi:

- a. Kuantitas Pekerjaan. Yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Kualitas Pekerjaan. Yaitu kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam waktu tertentu berdasarkan standar kerja perusahaan. Tingkat ketelitian karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya serta kesesuaian pelaksanaan pekerjaan. Tingkat ketelitian pekerjaan itu untuk mengetahui seberapa besar frekuensi karyawan dalam melakukan kesalahan dan tingkat kesalahan seperti yang perusahaan lakukan.
- c. Ketepatan Waktu dalam Pekerjaan. Yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan dan pencapaian target berdasarkan standar kerja waktu perusahaan.

2.1.6 Kepuasan Kerja

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2015) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Hasibuan, 2013).

Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-Kebutuhan dasar (Robbins & Judge, 2015). Greenberg dan Baron (Yuniasanti & Setiawan, 2015) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan

individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu Gibson (Yuniasanti & Setiawan, 2015), menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Handoko (Edy Sutrisno, 2019) mengartikan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kemudian menurut Nurhayati (2016) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Menurut Sari (2016) Kepuasan Kerja adalah variabel sikap yang mencerminkan bagaimana orang merasa mengenai pekerjaan mereka secara keseluruhan serta berbagai aspek didalamnya. Sedangkan Luthan (Sani, 2014) mendefinisikan kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Hal ini berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.

Dari beberapa definisi kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan setiap orang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek

dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

2.1.6.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Keamanan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.

3. Gaji.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.

5. Pengawasan Sekaligus atasannya.

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *Turn Over*.

6. Faktor instrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas atau tidak puas dalam bekerja.

9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan. Selain penyebab kepuasan kerja, ada juga faktor penentu kepuasan kerja. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*) Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya

dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2. Hubungan dengan atasan (*supervision*) Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (*consideration*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauhmana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang memiliki ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.
3. Teman sekerja (*workers*) Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (*promotion*) Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
5. Gaji atau upah (*pay*) Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

2.1.6.3 Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Riggio (2017), peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan perubahan struktur kerja, misalnya dengan melakukan perputaran pekerjaan (*job rotation*), yaitu sebuah sistem perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas yang lainnya (yang disesuaikan dengan *job description*). Cara kedua yang harus dilakukan adalah dengan pemekaran (*job enlargement*), atau perluasan satu pekerjaan sebagai tambahan dan bermacam-macam tugas pekerjaan. Praktik untuk para pekerja yang menerima tugas-tugas tambahan dan bervariasi dalam usaha untuk membuat mereka merasakan bahwa mereka adalah lebih dari sekedar anggota dari organisasi.
2. Melakukan perubahan struktur pembayaran, perubahan sistem pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada keahliannya (*skill-based pay*), yaitu pembayaran dimana para pekerja digaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya daripada posisinya di perusahaan. Pembayaran kedua dilakukan berdasarkan jasanya (*merit pay*), sistem pembayaran dimana pekerja digaji berdasarkan performancenya, pencapaian finansial pekerja berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu itu sendiri. Pembayaran yang ketiga adalah *Gain sharing* atau pembayaran berdasarkan pada keberhasilan kelompok (keuntungan dibagi kepada seluruh anggota kelompok).
3. Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, dengan memberikan kontrol pada para pekerja mengenai pekerjaan sehari-hari mereka, yang sangat penting untuk mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bisa bekerja tepat waktu atau untuk mereka yang mempunyai tanggung jawab pada anak-anak. *Compressed work week* (pekerjaan mingguan yang dipadatkan), dimana jumlah pekerjaan per harinya dikurangi sedang jumlah jam pekerjaan per hari

ditingkatkan. Para pekerja dapat memadatkan pekerjaannya yang hanya dilakukan dari hari Senin hingga Jum'at, sehingga mereka dapat memiliki waktu longgar untuk liburan. Cara yang kedua adalah dengan sistem penjadwalan dimana seorang pekerja menjalankan sejumlah jam khusus per minggu (*Flextime*), tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri pekerjaannya.

4. Mengadakan program yang mendukung, perusahaan mengadakan program-program yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, seperti; *health center*, *profit sharing*, dan *employee sponsored child care*.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis menjadikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai indikator mengenai kepuasan kerja karyawan pada PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang.

2.1.6.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (Sani, 2014) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi itu adalah:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*) Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*Supervision*) Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*Workers*) Merupakan faktor yang berkaitan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (*Promotion*) Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
5. Gaji/Upah (*Pay*) Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Celluci dan De Vries (Kiasatina, 2015) merumuskan indikator-indikator kepuasan kerja dalam 5 indikator sebagai berikut :

1. Kepuasan Dengan Gaji

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat adil berdasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat

keampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Jika gaji yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan gaji yang berlaku maka akan timbul ketidakpuasan kerja karyawan terhadap gaji.

2. Kepuasan Dengan Promosi

Kesempatan promosi mengakibatkan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja karena adanya perbedaan balas jasa yang diberikan. Proses pemindahan dari jabatan satu ke jabatan lain yang lebih tinggi (promosi) selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab, dan wewenang lebih tinggi daripada jabatan yang diduduki sebelumnya. Dengan promosi akan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Apabila promosi dibuat dengan cara yang adil diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan.

3. Kepuasan Dengan Rekan Kerja

Rekan kerja yang bersahabat, kerjasama antar rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Sementara kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasehat atau saran serta bantuan kepada sesama rekan kerja. Kelompok kerja yang baik membuat pekerjaan lebih menyenangkan. Baiknya hubungan antara rekan kerja sangat besar artinya bila rangkaian pekerjaan tersebut memerlukan kerja sama tim yang tinggi. Tingkat keeratan hubungan mempunyai pengaruh terhadap mutu dan intensitas interaksi yang terjadi dalam suatu kelompok. Kelompok yang mempunyai tingkat keeratan yang tinggi cenderung menyebabkan para pekerja lebih puas berada dalam kelompok. Kepuasan timbul terutama berkat

kurangnya ketegangan, kurangnya kecemasan dalam kelompok dan karena lebih mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan.

4. Kepuasan Dengan Penyelia

Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi. Gaya kepemimpinan yang ditetapkan oleh seorang manajer dalam organisasi dapat menciptakan integrasi yang serasi dan mendorong gairah kerja karyawan untuk mencapai sasaran yang maksimal. Perlunya pengarahan, perhatian serta motivasi dari pemimpin diharapkan mampu memacu karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya secara baik. Gaya kepemimpinan pada hakikatnya bertujuan untuk mendorong gairah kerja, kepuasan kerja, dan produktivitas kerja karyawan yang tinggi, agar dapat mencapai tujuan organisasi yang maksimal.

5. Kepuasan Dengan Pekerjaan Itu Sendiri

Unsur ini menjelaskan pandangan karyawan mengenai pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, melalui pekerjaan tersebut karyawan mempunyai kesempatan untuk belajar, dan memperoleh peluang untuk menerima tanggung jawab

2.1.7 Hubungan Antar Variabel

2.1.7.1 Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja

Stres kerja yang dirasakan dapat berdampak pada kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Brief, Schuler dan sell (Sutarto Wijono, 2018) bahwa kepuasan kerja kerap dikaitkan sebagai pengaruh psikologis yang dirasakan jika terjadi stres kerja. Ini berarti bahwa jika stres kerja meningkat, maka kepuasan kerja akan menurun. Sekiranya tingkat stres terus meningkat, maka seseorang itu akan mengalami ketegangan psikologis seperti masalah psikosomatik, bimbang, murung dan marah. Kemudian Antara perasaan stres dengan kepuasan kerja menunjukkan hubungan negatif dimana dengan meningkatnya kepuasan kerja akan mengurangi dampak negatif stres.

Ha : Ada Pengaruh Antara Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

2.1.7.2 Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Beberapa peneliti telah menguji hubungan antara pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rachel, William, Wehelmina (2018) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado” mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Diperoleh hasil bahwa hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado. Sedangkan dalam penelitian Rahmila, Mahlia, Nurdjannah (2012) diperoleh hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, terdapat gap dari hasil penelitian lain, yaitu dari Tri Wartono (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Majalah *Mother And Baby*”. Diperoleh hasil bahwa hasil stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ha : Ada Pengaruh Antara Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

2.1.7.3 Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja yang diterima dan dirasakan oleh seseorang karyawan akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh karyawan baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para karyawannya (Luthans, 2014).

Seperti di ungkapkan oleh Putu (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, artinya bahwa semakin tinggi kepuasan yang diterima karyawan maka berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tinggi pula. Kepuasan kerja menjadi determinan signifikan dari

kinerja karyawan di bagian manufaktur (Böckerman & Ilmakunnas, 2012). Kepuasan kerja juga memiliki peran intrinsik mempengaruhi kinerja tugas dan kontekstual karyawan (Hosie, Willemyns, & Sevastos, 2012).

Ha : Ada Pengaruh Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

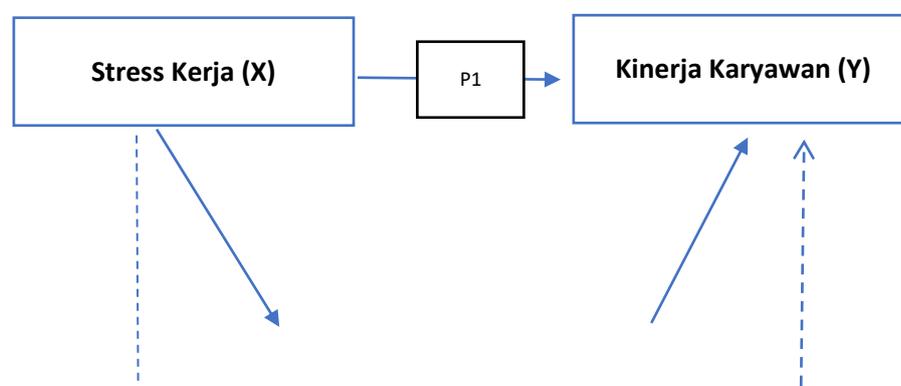
2.1.7.4 Hubungan Antara Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.

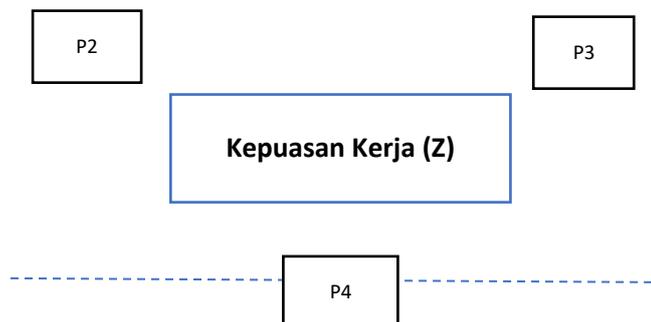
Tinggi rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja dan kepuasan kerja, stres kerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah menyebabkan kinerja karyawan kurang optimal. Hal ini sejalan dengan teori Handoko (2015) menyatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Dewi (2014) dan Wala (2017) bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Stress Kerja (X), Kepuasan Kerja (Z) dan Kinerja Karyawan (Y). Berikut ini adalah gambaran kerangka berfikir dalam penelitian ini:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran





Sumber: Data Primer yang diolah untuk penelitian, Tahun 2022

Keterangan:

P1 = Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

P2 = Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

P3 = Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

P4 = Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

2.3 Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Graha Canti Semawang-Sanur.

Ditulis oleh I Wayan Bayu Sandiartha dan I Gusti Made Suwandana, dimuat dalam E-Jurnal Manajemen, Vol. 9, No. 5, 2020 : 1899-1920 ISSN : 2302-8912. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan. Ketika stress kerja yang dirasakan karyawan rendah maka dapat meningkatkan kepuasan kerja,

sehingga kinerja karyawan akan semakin meningkat.

- 2. Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Puskesmas Inderapura Pesisir Selatan,** ditulis oleh Sefriyan Riefky, Rice Haryati dan Meri Dwi Anggraini. Dimuat dalam JM Vol., 3 no 1, Maret 2021. ISSN-E 2656-8322. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada puskesmas inderapura pesisir selatan. 2. Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada puskesmas inderapura pesisir selatan. 3. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada puskesmas inderapura pesisir selatan. 4. Konflik kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada puskesmas inderapura. 5. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada puskesmas inderapura pesisir selatan. 6. Stres kerja mempunyai hubungan tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. 7. Konflik kerja mempunyai hubungan tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.
- 3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Intervening Kepuasan Kerja.** Ditulis oleh Helmi Buyung Aulia Safrizal. Dimuat pada Bisma Jurnal Bisnis Dan Manajemen Volume 5 No. 2 Februari 2013. Hasil penelitian ini Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Faktor stres kerja yang meliputi lingkungan, organisasi dan individu secara parsial berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan kerja; 2)

kepuasan kerja berpengaruh signifikan pengaruh langsung terhadap prestasi kerja; 3) faktor stres kerja yang meliputi lingkungan, organisasi dan individu secara parsial memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap prestasi kerja.

4. ***The Effect of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance through Commitment as an Intervening Variable (Case Study on Grabbike Drivers in Palembang City)***. Ditulis oleh Ismail Marzuki, Agustina Hanafi, Yuliani. Dimuat dalam *International Journal of Management and Humanities (IJMH)* ISSN: 2394-0913 (Online), Volume-5 Issue-9, May 2021. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kesimpulan berikut dapat diambil:
 - a. Ada pengaruh langsung yang signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.
 - b. Ada pengaruh langsung yang signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
 - c. Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antarakomitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.
 - d. Ada pengaruh tidak langsung dan signifikan antara pekerjaan stres dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi variabel.
5. ***The Effect of Job Description and Job Stress on Performance of Employees with Employment Satisfaction as Intervening Variables in PT Bess Finance Medan***. Ditulis oleh Elfira Ilany, Prihatin Lumbanraja, Muhammad Zarlis. Dimuat didalam *International Journal of Research and*

Review Vol.7; Issue: 6; June 2020. E-ISSN: 2349-9788; P-ISSN: 2454-2237. Hasil penelitian ini Hasil penelitian menunjukkan bahwa deskripsi pekerjaan dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan dan kepuasan kerja dapat menjadi variabel yang menengahi hubungan antara pekerjaan deskripsi dan stres kerja pada kinerja karyawan di PT Bess Finance Medan..

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian adalah proses dimana peneliti ingin mendapatkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Pada rumusan masalah diatas peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Sugiyono (2013) mendefinisikan metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Jenis Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2013) data primer adalah data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang didapat dari hasil survei.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013) data sekunder adalah data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel

atau diagram-diagram”. Dokumen-dokumen pendukung seperti daftar absensi karyawan, dan dokumen laporan, informasi lainnya

3.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Silalahi (2014) pengumpulan data adalah satu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu. Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa proses pengumpulan data adalah proses untuk mengumpulkan berbagai hal yang akan digunakan sebagai bahan penelitian. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut :

3.3.1 Kusioner

Alat lain untuk mengumpulkan data adalah daftar pertanyaan atau pernyataan. Menurut Sugiyono (2015) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan variable yang akan diukur dan tahu apa bisa diharapkan dari responden.

3.3.2 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015) teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik dokumentasi yang dilakukan yaitu dengan mengevaluasi seluruh dokumen pendukung seperti daftar hadir atau absensi karyawan yang digunakan untuk menilai tingkat loyalitas karyawan.

3.3.3 Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Penulis menggunakan studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data menggunakan buku atau referensi sebagai penunjang penelitian, dengan melengkapi atau mencari data-data yang dibutuhkan dari *literature*, referensi, majalah, makalah dan yang lainnya, sehingga memperoleh data-data yang tertulis melalui telaah bacaan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian. Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu buku dan dokumen dokumen resmi.

3.4 Populasi dan Sampling

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi yang ada di tempat penelitian adalah berjumlah 35 orang di PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang yang telah memiliki kontrak kerja.

Tabel 3.1
Jumlah Populasi Penelitian

NO	POSISI / JABATAN	JUMLAH
1	<i>Branch Manajer</i>	1
2	<i>Supervisor CSO</i>	1
3	<i>Supervisor Canvasser</i>	1
4	<i>Customer Service Officer (CSO)</i>	2
5	<i>Canvasser</i>	27
6	<i>Cash Admin</i>	1
7	<i>Stock Admin</i>	2
Total		35 orang

Sumber : PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang Tahun 2022

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel (Supriyanto dan Maharani, 2013). Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu sampling jenuh (sensus). Menurut Sugiyono (2014) Teknik *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang teknik kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 35 orang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan keseluruhan pegawai PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang. Seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Penelitian

NO	POSISI / JABATAN	JUMLAH
1	<i>Branch Manajer</i>	1
2	<i>Supervisor CSO</i>	1
3	<i>Supervisor Canvaser</i>	1
4	<i>Customer Service Officer (CSO)</i>	2
5	<i>Canvaser</i>	27
6	<i>Cash Admin</i>	1
7	<i>Stock Admin</i>	2
Total		35 orang

Sumber : PT. Telco Optima Pratama Tanjungpinang Tahun 2022

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dan lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti. Menurut (Noor, 2014) pengertian operasional variabel adalah suatu sebutan yang dapat diberi nilai angka (kuantitatif) atau nilai mutu (kualitatif) dan merupakan pengelompokan secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti. Operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
Stres Kerja (X)	Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. (Mangkunegara, 2013)	1. Beban kerja dirasa terlalu berlebihan	1
		2. Sikap yang didapat dari atasan dirasa kurang adil	2
		3. Waktu penyelesaian pekerjaan kurang wajar	3
		4. Peralatan kerja	

		<p>yang disediakan kurang memadai</p> <p>5. Memiliki konflik pada atasan atau kelompok kerja</p> <p>6. Balas jasa yang diterima dinilai terlalu rendah</p> <p>7. Memiliki masalah dalam keluarga misalnya dengan orang tua.</p> <p>Hasibuan dalam Purwasari (2017)</p>	<p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>
Kinerja Karyawan (Y)	<p>kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi,kepuasan konsumen,dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Amstrong dan Baron (Dharma, 2013)</p>	<p>1. Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar mutu perusahaan</p> <p>2. Mampu bekerja dengan teliti dan jujur</p> <p>3. Bekerja dengan serius serta tidak menggunakan fasilitas kantor yang berlebihan</p> <p>4. Melaksanakan pekerjaan sesuai target yang ditentukan</p> <p>5. Mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan</p> <p>6. Melaksanakan semua pekerjaan yang diberikan atasan</p> <p>7. Mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang diberikan</p> <p>8. Tidak pulang sebelum waktunya</p> <p>9. Masuk kerja</p>	<p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p>

		sesuai ketentuan perusahaan Mathis Jackson (2016)	16
Kepuasan Kerja (Z)	Sedangkan Luthan mendefinisikan kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Hal ini berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Luthans dalam Sani (2014)	1. Pekerjaan sangat menarik	17
		2. Merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan	18
		3. Pekerjaan inisiatif tepat buat saya, karena itu saya merasa senang disini	19
		4. Begitu senang saat pertama bekerja	20
		5. Gaji sudah cukup sesuai tanggung jawab yang saya pikul	21
		6. Jika melakukan pekerjaan dengan baik, saya akan dipromosikan	22
		7. Menikmati bekerja dengan teman teman disini	23
		8. Para manajer (<i>supervisor</i>) memberikan dukungan pada saya dalam bekerja Luthans (Sani,2014)	24

Sumber : Data yang diolah untuk penelitian (2022)

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono,2015)

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Jawaban dari responden dibagi dalam lima katategori:

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Cukup Setuju = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sani dan Maharani (2013) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul (dalam penelitian kuantitatif). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (Path Analysis). Path analysis atau analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel (sani dan maharani, 2013). Model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel (endogen) Riduan dan Kuncoro (Sani & Maharani, 2013). Menurut ridwan bahwa koefisien jalur (path) adalah koefisien yang distandarkan, yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka baku (Z-core). Analisis ini dibantu dengan bantuan Software SPSS 25, dengan ketentuan uji F pada $\text{Alpha} = 0,05$ atau $P \leq 0,05$ sebagai taraf signifikasi $\text{Alpha} = 0,05$ atau $p \geq 0,05$ yang dimunculkan kode (Sig.T) dimana hal tersebut digunakan untuk melihat signifikasi pengaruh tidak langsung dari variabel bebas terhadap variable terikat.

3.8 Model Analisis Data

3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan sesuatu yang ingin ditunjukkan kepada responden dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu. (Priyatno, 2014)

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti ingin meneliti kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya.

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas yaitu menggunakan metode korelasi pearson. Teknik uji validitas item dengan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor totalnya adalah penjumlahan sejumlah item pada suatu variabel.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. (Priyatno, 2014)

Untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah cronbach alpha, menurut (Priyatno, 2014) metode yang sering digunakan untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah cronbach alpha. Uji reliabilitas adalah kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk dalam pengujian adalah item yang valid saja.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada tabel regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyatno, 2014)

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang baik adalah berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Pengujian linearitas ini perlu dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan curve estimation, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel dependen dan variabel independen (Ridwan & Kuncoro, 2013).

3. Uji t atau Uji Parsial

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010). Jika statistik t ini adalah untuk menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara tunggal berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dengan membandingkan antara nilai thitung masing-masing variabel bebas dengan nilai ttabel dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai thitung \geq ttabel, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat. Uji t ini menggunakan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ dimana $n =$ banyak observasi dan $k =$ jumlah regresor. Selain itu, pengujian ini dapat sekaligus digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan dengan melihat nilai-nilai t masing-masing variabel. Berdasarkan nilai t itu, maka dapat diketahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling bermakna atau signifikan mempengaruhi variabel terkait.

Rumus t hitung pada analisis regresi adalah :

$$t \text{ hitung} = \frac{B_i}{S_{b_i}}$$

Sumber : Situmorang (2016)

Keterangan :

B_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = standar error variabel i

Hasil uji t dapat dilihat pada *output coefsiens* dari hasil analisis

regresi linear berganda diatas. Tingkat signifikan menggunakan 0,005 ($\alpha=5\%$). Kriteria pengujian adalah :

H_0 tidak ditolak jika $-t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, artinya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependennya adalah tidak signifikan. Tolak H_0 jika $t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, artinya pengaruh independent terhadap variabel dependent-nya adalah signifikan.

Hipotesis dari uji ini adalah :

$H_0 : \beta = 0$, Variabel bebas tidak mempengaruhi variabel tidak bebasnya.

$H_1 : \beta \neq 0$, Variabel bebas mempengaruhi variabel tidak bebasnya.

Kriteria Pengujian :

- a. Jika: $(t\text{-tabel}) \leq (t\text{-stat}) \leq (t\text{-tabel})$, maka hipotesis nol tidak ditolak
- b. Jika: $t\text{-stat} < -(t\text{-tabel})$ atau $t\text{-stat} > t\text{-tabel}$, maka hipotesis nol ditolak.

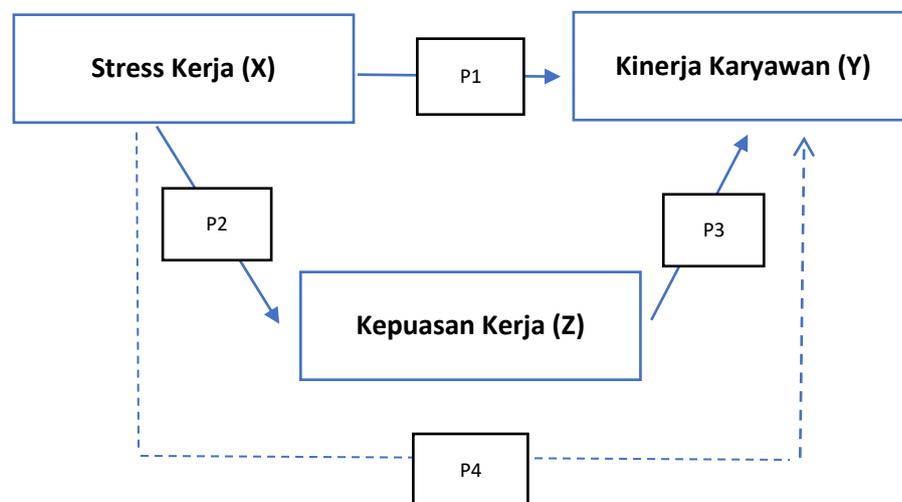
3.9 Analisis Jalur

Tahapan dalam melakukan analisis menggunakan analisis jalur (path analysis) menurut Solimun (2002) dalam Sani dan Maharani (2013) adalah sebagai berikut:

1. Merancang model berdasarkan konsep dan teori pada diagram jalur digunakan dua macam anak panah yaitu:
 - a. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh langsung dari variabel bebas (stress kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan)

- b. Anak panah yang menyatakan pengaruh tidak langsung antara variabel bebas (stress kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) melalui variabel intervening (kepuasan kerja).

Gambar 3.1
Model Hipotesis (Path Analysis)



Berdasarkan gambar diatas setiap nilai P menggambarkan jalur dan koefisien jalur antar variabel. Dari diagram jalur di atas pula didapatkan persamaan strukturalnya yitu terdapat dua kali pengujian regresi sebagai berikut:

- Pengaruh Langsung : $Z = a + B_1X$
- Pengaruh tidak langsung : $Y = A + B_1X + B_2Z$

Keterangan:

X : Variabel Independen (Variabel Bebas) Yaitu Stress Kerja

Y : Variabel Dependen Yaitu Kinerja Karyawan

Z : Variabel Intervening Yaitu Kepuasan Kerja

B_1 : Koefisien Regresi

a : Koefisien Konstanta

2. Pemeriksaan terhadap asumsi yang mendasari path adalah sebagai berikut:
 - a. Hubungan antar variabel bersifat linear dan adaptif (mudah menyesuaikan)
 - b. Hanya model rekursif yang dapat dipertimbangkan yaitu hanya system aliran kausal. Sedangkan pada model yang mengandung casual resiprokal tidak dapat dilakukan analisis jalur.
 - c. Variabel endorgen setidaknya dalam ukuran interval
 - d. Observed variabel diukur tanpa kesalan (istrumen pengukuran valid dan reliabel.
 - e. Model yang dianalisis dispesifikasikan dengan benar berdasarkan teori teori dan konsep konsep yang relevan.
3. Untuk pengujian model, menggunakan trimming, baik untuk uji realibilita konsep yang sudah ada ataupun uji pengembangan konsep baru:
 - a. Pengaruh langsung stress kerja ke kinerja karyawan = P_1
 - b. Pengaruh langsung stress kerja ke kepuasan kerja = P_2
 - c. Pengaruh langsung kepuasan kerja ke kinerja karyawan = P_3
 - d. Pengaruh tidak langsung stress kerja ke kepuasan kerja ke kinerja karyawan = P_4

4. Dalam pemeriksaan validitas model, terhadap beberapa karakteristik yaitu:
 - a. Menghitung koefisien determinen total: $R^2 = 1 - \frac{P2e1}{P2el} \dots\dots\dots$
 $\frac{P2e1}{P2el}$
 - b. Model 69ndepend adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya (Ridwan, 2007) cara menggunakan model trimming yaitu menghitung ulang koefisien jalur atau lebih variabel yang tidak signifikan, peneliti perlu memperbaiki model struktur analisis jalur yang telah dihipotesiskan. Uji validasi koefisien path pada setiap jalur untuk pengaruh langsung adalah sama dengan regresi, menggunakan nilai p dan uji t, yaitu pengujian koefisien regresi variabel dibakukan secara parsial. Berdasarkan teori trimming, maka jalur-jalur yang non signifikan dibuang sehingga diperoleh model yang didukung oleh data empiric.
5. Interpretasi hasil analisis dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:
 - a. Dengan memperhatikan hasil validitas model
 - b. Menghitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endrogen.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Zanafa Publishing: Riau.
- Agustini, F. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan. Unimed: Medan.
- Agus, Dharma. (2013). Manajemen Supervisi. Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Amirullah. (2015). Pengantar Manajemen. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Fahmi, Irham. (2013). Analisis Laporan Keuangan. Alfabeta: Bandung.
- Feriyanto, Andri & Shyta Triana, Endang (2015). Pengantar Manajemen (3 in 1), Penerbit Media Tera: Yogyakarta.
- Hamali, A. Y. (2018). Pemahaman Sumber Daya Manusia. PT Buku Seru: Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. (2011). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi 2. BPF: Yogyakarta.
- Harjati, L., & Y. Venesia. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala, E-Journal WIDYA Ekonomika, 1 (1), Hal. 64-74.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara: Jakarta.
- Kiasatina, Noor A. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Mirota Kampus Yogyakarta. Published Skripsi S1, Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.

- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. (2014). *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Buku 1. Salemba Empat: Jakarta.
- Mauli, T. (2012). Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Dosen Politeknik Negeri Bengkalis. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1 (1). Des, 2012, hlm. 10-18
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson. (2016). *Human Resource Management*. Edisi 10 Jilid 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Nursyamsi. (2012). Pengaruh Kepemimpinan, Pemberdayaan, dan Stres Kerja terhadap Komitmen organisasional serta dampaknya terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Unpad*, 6 (2)
- Riggio, Ronald E. (2017). *Introduction to industrial/organizational psychology*. USA; Taylor & Francis/Routledge.
- Rikantika, R. (2016). Pengaruh Work Family Conflict Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Wanita Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta).
- Robbin & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi* Edisi 16. Salemba Empat: Jakarta.
- Rosita. (2012). Stressor Sosial Biologi Lansia Panti Wredha Usia dan Lansia Tinggal Bersama Keluarga. *Jurnal Biokultur*, 1 (1). Januari Juni 2012, hal 43-52.
- Soegihartono. (2012). Pengaruh Kepemimpinan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja dengan Mediasi Komitmen di PT Kayu Sakti Semarang. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 3, No. 1, Hal 123-139.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. (D. Prabantini, Ed.) (Ed.1). CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Suhardan, Dadang. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Supardi. (2013). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Change Publication: Jakarta.
- Sutarto Wijono. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Kencana: Jakarta.
- Triatna, C. (2015). *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Wijono, S. (2015). Psikologi Industri dan Organisasi: Dalam Suatu Bidang Gerak
Psikologi Sumber Daya Manusia. Kencana: Jakarta.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Deki Putra
Nim / Nirm : 18612272
Tempat / Tanggal Lahir : Kubu , 21 Maret 1997
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Status : Menikah
Email : dekiputra705@gmail.com
Nama Ayah : Yusmani
Nama Ibu : Daryanti
Alamat : Jalan. Kota piring pulau malem dewa km 8
Riwayat Pendidikan : 1. SDN 004 Binaan Tanjungpinang Timur
2. MTSN Tanjungpinang timur
3. SMK Negeri 3 Tanjungpinang Timur