

**PENGARUH MANAJEMEN STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Karyawan departemen Ticketing PT.A Kota Bandung)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen



Fairuz Garaudhy Aschuri Putra

NIM. 1505733

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2019**

**PENGARUH MANAJEMEN STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Karyawan Departemen Ticketing PT.A Kota Bandung)

Oleh

Fairuz Garaudhy Aschuri Putra

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat perolehan Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

©Fairuz Garaudhy Aschuri Putra 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Mei 2019

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, Dengan dicetak
ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

**PENGARUH MANAJEMEN STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

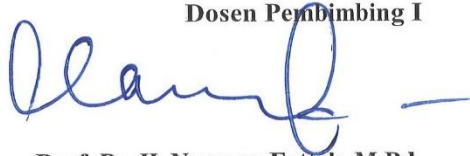
(Studi Kasus pada Karyawan Departemen Ticketing PT.A Kota Bandung)

Fairuz Garaudhy Aschuri Putra

1505733

Skripsi ini sudah disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd.

NIP: 19510518197803 1 001

Dosen Pembimbing II



Annisa Ciptagustia, S.E., M.Si.

NIP: 19870201201504 2 002

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Chairul Furqon, S.Sos, M.M.

NIP: 19720615200312 1 009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA BANDUNG**

2019

Fairuz Garaudhy Aschuri Putra, 2019

PENGARUH MANAJEMEN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KARYAWAN DEPARTEMEN TICKETING PT.A KOTA BANDUNG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRAK

Fairuz Garaudhy Aschuri Putra. (1505733) “Pengaruh Manajemen Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Departemen Ticketing PT. A di Kota Bandung)”. Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd. dan Annisa Ciptagustia, S.E., M.Si.

Dilaksanakannya penelitian ini di latar belakang oleh permasalahan kinerja Karyawan Departemen Ticketing PT. A yang mengalami penurunan selama tiga tahun waktu berjalan. Dengan penurunan kinerja yang di alami oleh karyawan departemen PT. A, bila dibiarkan terus menerus maka PT.A akan mengalami kerugian lebih lanjut. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, salah satu kebijakan yang dapat digunakan adalah dengan mengedepankan aspek Manajemen Stres Kerja. Terlebih dengan adanya sistem tuntutan target setiap bulannya, menjadikan Manajemen Stres Kerja sebagai salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan kinerja karyawan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat masing-masing variabel dan untuk mengetahui gambaran pengaruh Manajemen Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi 52 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi linier sederhana. Kemudian untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan uji-t untuk mengetahui tingkat signifikansi koefisien korelasi antar kedua variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Stres Kerja dan Kinerja Karyawan berada pada kategori tinggi, dengan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,613 dengan klasifikasi tinggi.

Kata kunci : Manajemen Stres Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Fairuz Garaudhy Aschuri Putra. (1505733) " The Influence Of Work Stress Management On Employee Performance (Case Study of Ticketing Department Employees in PT. A Bandung) ". Under the guidances of Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd. and Annisa Ciptagustia, S.E., M.Si.

The implementation of this research was in the background behind the problems of the employee performance of the Ticketing department of PT. A which has decreased for three period years. If the performance declinment continues it will have an impact on further losses in PT.A. To overcome these problems, one method that can be used is job stress management. Especially with the existence of target demands every month, making Job Stress Management as one of the factors that can be used to overcome employee performance problems. The purpose to be achieved in this study is to determine the level of each variable and to find out the effect of the Job stress management on Employee Performance. The method used for this reasearch is descriptive and verification method with a population of 52 employees and every employee is taken as a sample. The analysis technique used is Pearson product moment correlation coefficient and simple linear regression analysis. Then to test the research hypothesis, t-test is used to determine the significance level of the correlation coefficient between the two variables. The results of the study show that Job Stress Management and Employee Performance are in the high category, with the calculation of the correlation coefficient of 0.613 with a high classification.

Keywords: Job Stress Management , Employee Performance

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORITIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Kinerja Karyawan	8
2.1.1.1 Definisi Kinerja Karyawan	8
2.1.1.2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan	9
2.1.1.3. Dimensi-dimensi Kinerja Karyawan	10
2.1.1.4. Kriteria Kinerja Karyawan	11
2.1.2 Manajemen Stres Kerja	12
2.1.2.1 Definisi Stres Kerja	12
2.1.2.2 Definisi Manajemen Stres Kerja	13
2.1.2.3 Faktor-Faktor Stres Kerja	13
2.1.2.4 Dampak Stres Kerja	15
2.1.2.5 Fungsi Manajemen Stres kerja	15
2.1.2.6 Pendekatan Manajemen Stres Kerja	16

2.1.2.7 Dimensi-Dimensi Manajemen Stres Kerja	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Penelitian	26
2.3.1 Hubungan Manajemen stres kerja dengan Kinerja Karyawan	26
2.3.2 Kerangka pemikiran	27
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Objek Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	32
3.2.1. Jenis dan Metode Penelitian	32
3.2.2. Desain Penelitian	33
3.3. Operasionalisasi Variabel	34
3.4. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1. Jenis dan Sumber Data	39
3.5. Populasi, Sampling, dan Teknik Sampling	39
3.5.1. Populasi	39
3.5.2. Teknik Pengambilan Data	40
3.5.3. Sampel	40
3.6. Uji Instrumen Penelitian	41
3.6.1. Uji Validitas	41
3.6.2. Uji Reliabilitas	45
3.7. Prosedur Penelitian	47
3.7.1. Persiapan	47
3.7.2. Pelaksanaan	47
3.8. Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	48
3.8.1 Rancangan Analisis Data	48
3.8.2 Method of Successive Interval (MSI)	53
3.8.3 Analisa Korelasi	54
3.8.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	56

3.8.5	Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
4.1.1	Hasil Penelitian	59
4.1.2	Profil Umum Perusahaan	59
4.1.3	Visi & Misi Perusahaan	59
4.1.4	Struktur organisasi perusahaan	60
4.1.5	Manajemen Stres Kerja dan Kinerja Karyawan PT. A	61
4.1.5.1	Gambaran Manajemen Stres Kerja PT. A	61
4.1.5.2	Gambaran Kinerja Karyawan PT. A	62
4.1.6	Karakteristik Responden	62
4.1.6.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.6.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.1.6.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.1.6.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	64
4.1.6.5	Karakteristik Responden Divisi Kerja	65
4.1.7	Gambaran Variabel Manajemen Stres Kerja	65
4.1.8	Gambaran Variabel Kinerja Karyawan	73
4.1.9	Analisis Pengaruh Manajemen Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	81
4.2	Pembahasan	87
4.2.1	Pembahasan Variabel Manajemen Stres Kerja	87
4.2.2	Pembahasan Variabel Kinerja Karyawan	89
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI		93
5.1	Simpulan	93
5.2	Rekomendasi	94
DAFTAR PUSTAKA		96

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, Tristriadi. (2007). Psikologi Abnormal. Bandung : CV. Lubuk Agung.
- Armstrong, Michael. (2006). *A Handbook of Human Resources Management Practice 10th Edition*. London : Kogan Page
- Aziz, Farhan. (2018). *Pengaruh Brand Personality terhadap Brand Emotional Bond pada Nasabah Tabungan Bank Muamalat di Kota Bandung*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia Bandung
- Bamba, Massaran. (2016). *Stress Management and Job Performance in the Industries Sector of Mali. Journal of Service Science and Management 2016, 9, 189-194 Published Online June 2016*
- Bangun, Wilson. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Erlangga
- Bernadi, Beali. (2017). *Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Produksi PT Dirgayusa Aparelindo)*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia Bandung
- Dalimunthe, L. (2008). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Inovasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Daihatsu Kharisma Manado Universitas Sumatera Utara, Medan
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management)*. Jakarta : Salemba Empat
- Gharib, Moaz. (2016). *The impact of job stress management on job performance: A case study on academic staff at dhofar university. International Journal of Economic Research 13(1) May 2016*
- Ivancevich, John M, Donnelly dan Michael T Matteso, (2009). Perilaku dan Manajemen Organisasi, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- John, H Bernardin, Joyce E. A. Russel. (2013). *Human Resource Management, an Experiential Approach*, Mc Graw- Hill International Edition. Sixth Edition. Printed in Singapore
- Kartaningsih, S.H. (2007). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Tesis. (tidak diterbitkan). Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- Lailatul, Rahmatul Ilmi. (2016). *Manajemen Stres Kerja Dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rs Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Jurnal Media Ilmu Kesehatan Vol.5 No.2 Agustus 2016*

- Lukman, Hakim dan Eko Sugiyanto.(2017)., Manajemen Stres Kerja Pengusaha Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan di Industri Batik Laweyan Surakarta. Jurnal UMS Volume 2 No.1 Juni 2017
- Luthans, Fred. (2010) .Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, Klaten: PT INTAN SEJATI.
- Luthans, Fred. (2009).Organizational Behavior Ninth Edition, New York: The McGraw-Hill education
- Mathis, Robert L. dan Jackson, John H.. (2008). *Human Resources Management Twelfth Edition*. United States of America : Thompson South Western
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. (2008). *Perilaku Organisasi*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Morimoto, Hiroshi; Shimada, Hironori,(2015),*The relationship between psychological distress and coping strategies: Their perceived acceptability within a socio-cultural context of employment, and the motivation behind their choices. International Journal of Stress Management*, Vol 22(2), May 2015, 159-182.
- Rice, Philip. L. (2007). Work stress. 3rd ed. Pacific Grove : Books / Cole Publishing Company. U.K.
- Richard L. (2010). Era baru manajemen, Edisi 9, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. (2014).Management 13th Edition/ Manajemen Jilid 3/ Stephen P. Robbins dan Mary Coulter
- Robbins, Stephen P. (2012). Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Schafer, W. (2008). *Stress management for wellness: Forth edition*. Belmont : Wadsworth.
- Simanjuntak, Payaman J. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Gava Media
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Syahhabuddin. (2010). Hubungan Antara Cinta dan Stres dengan Memaafkan pada Suami dan Istri. Laporan Penelitian. Yogyakarta. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.

Syamsu Yusuf. (2004). Psikologi karyawan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ward, J. C., & Abbey, A. (2005). Organizational Stress. New York: PALGRAVE MACMILLIAN.

Wibowo. (2013). Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada