

# **SKRIPSI**

**PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT TELKOM REGIONAL 7 INDONESIA  
DIVISI *MANAGED SERVICE OPERATIONAL* (MSO) 7  
DI MAKASSAR**



**NAFSIATUL MUTHMAINNAH  
1910421163**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2023**

# **SKRIPSI**

**PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT TELKOM REGIONAL 7 INDONESIA  
DIVISI *MANAGED SERVICE OPERATIONAL* (MSO) 7  
DI MAKASSAR**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen

**NAFSIATUL MUTHMAINNAH  
1910421163**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2023**

## SKRIPSI

### PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TELKOM REGIONAL 7 INDONESIA DIVISI *MANAGED SERVICE OPERATIONAL* (MSO) DI MAKASSAR


Disusun dan diajukan oleh

**NAFSIATUL MUTHMAINNAH**  
1910421163

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil/Skripsi  
Pada Tanggal **18 September 2023** Dan Dinyatakan Lulus

Makassar, 18 September 2023  
Disetujui Oleh,

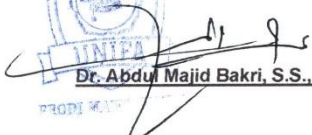
Pembimbing,



Virza Hadrianti, S.Sos., S.E., M.Si.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E.

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



Dr. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom.

SKRIPSI

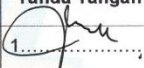
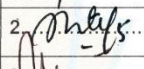
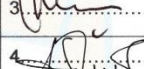

PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT TELKOM REGIONAL 7 INDONESIA  
DIVISI *MANAGED SERVICE OPERATIONAL* (MSO)  
DI MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

NAFSIATUL MUTHMAINNAH  
1910421163

telah dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi  
Pada Tanggal **18 September 2023** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Dewan Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Virza Hadrianti, S.Sos., S.E., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Dr. Sri Adrianti Muin, S.E., M.Si.	Anggota	2. 
3.	Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Prof. Dr. A. Nur Insan, M.Si.	Anggota	4. 

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial  
Universitas Fajar

  
PROF. DR. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : NAFSIATUL MUTHMAINNAH  
NIM : 1910421163  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TELKOM REGIONAL 7 INDONESIA DIVISI *MANAGED SERVICE OPERATIONAL (MSO) DI MAKASSAR*" adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 18 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Nafsiatul Muthmainnah

## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah **“Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Regional 7 Indonesia Divisi Managed Service Operational (MSO) 7 di Makassar”**.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar Makassar.

Penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dorongan dan doa dari kedua orang tua, saudara dan teman-teman baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu tidaklah berlebihan apabila melalui kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Fajar Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial.
3. Bapak Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar Makassar.
4. Ibu Dr. Hasniaty, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Virza Hadrianti S.Sos., S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Nasyirah Nurdin, S.M., M.M, Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
7. Para Dosen yang telah memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan.
8. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, terima kasih kepada Bapak ABD. Salam dan Ibu Fatima yang telah mendoakan dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya.
9. Kepada cinta kasih ketiga saudara-saudara saya, Suchi Kurnianti, S. Kom, Rizkan Qadar, S.T, Nurul Inaya dan kakak ipar saya Muhammad

Fakhrurrozy S, S.Kom terima kasih atas segala doa, usaha dan motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.

10. Sahabatku Oca, Ute, indah, kak cici dan squad asli beban orang tua (elli, vivi, ekki, vanil) serta kak qodri yang selalu menemani dan memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap ini.
11. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Fajar dan seluruh Angkatan 2019 yang turut memberikan warna dalam cerita muda
12. Dan untuk diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan menyakinkan tanpa jeda bahwa semuanya bakalan selesai pada waktunya

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran diharapkan penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi akademik dan pihak yang membutuhkan dan lebih berguna dimasa mendatang.

Makassar, 18 September 2023

Nafsiatul Muthmainnah

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Telkom Regional 7 Divisi *Managed Service Operational* (MSO) 7 di Makassar.**

**Nafsiatul Muthmainnah  
Virza Hardianti**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana beban kerja dan stress kerja berdampak pada kinerja karyawan PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* (MSO) 7 di Makassar. Penelitian kuantitatif adalah jenis yang digunakan. Digunakan 35 responden. Untuk mengumpulkan data, observasi, kuesioner, dan dokumentasi digunakan. Uji validitas, reliabilitas, hipotesis yang terdiri dari uji (t), normalitas, heteroskedastisitas, dan analisis regresi linear berganda adalah semua analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. SPSS 25 digunakan untuk mengolah data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan adalah negatif dan tidak signifikan. Berdasarkan hasil uji t atau parsial, nilai hitung variabel stress kerja sebesar  $-0,679 < t$  tabel  $2,037$ , dan nilai signifikannya sebesar  $0,502 > 0,05$ . Namun demikian, pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan tidak signifikan dan bersifat negatif. Nilai t hitung beban kerja adalah  $-0,345$  dibandingkan dengan t tabel  $2.037$ , dan nilai signifikannya adalah  $0,503$  di atas  $0,05$ , menurut uji t atau parsial.

**Kata kunci: Stress kerja, Beban Kerja, Kinerja Karyawan**



## **ABSTRACT**

### ***The Influence of Work Stress and Workload on Employee Performance at PT.Telkom Regional 7 Division of Managed Service Operational (MSO) 7 in Makassar.***

**Nafsiatul Muthmainnah  
Virza Hardianti**

*This research aims to find out how workload and work stress impact the performance of PT employees. Telkom Regional 7 Indonesia Managed Service Operational (MSO) 7 division in Makassar. Quantitative research is the type used. 35 respondents were used. To collect data, observation, questionnaires and documentation were used. Validity, reliability, hypothesis tests consisting of the (t) test, normality, heteroscedasticity, and multiple linear regression analysis are all data analyzes used in this research. SPSS 25 was used to process the data. The results of this study indicate that the effect of work stress on employee performance is negative and not significant. Based on the results of the t or partial test, the calculated value of the work stress variable is  $-0.679 < t$  table  $2.037$ , and the significant value is  $0.502 > 0.05$ . However, the effect of workload on employee performance is not significant and is negative. The calculated t value for workload is  $-0.345$  compared to the t table of  $2.037$ , and the significant value is  $0.503$  above  $0.05$ , according to the t or partial test. This shows that workload and work stress have an inverse but insignificant effect on employee performance at PT. Telkom Regional 7 Indonesia Managed Service Operational (MSO) 7 division in Makassar.*

**Keywords : Work Stress, Workload, Employee Performance**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep .....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	9
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.3 Manajemen Stress .....	12
2.1.4 Stress Kerja.....	15
2.1.5 Beban Kerja .....	21
2.1.6 Kinerja Karyawan .....	25
2.2 Tinjauan Empiris .....	28
2.3 Kerangka Pikir .....	32
2.4 Definisi Operasional.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Rencana Penelitian.....	36
3.2 Tempat dan Waktu .....	36
3.2.1. Tempat.....	36
3.2.2. Waktu.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1. Populasi Penelitian.....	36
3.3.2 Sampel Penelitian .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4.1 Jenis Penelitan.....	37
1.4.2 Sumber Data Penelitian .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Pengukuran Variabel .....	39
3.7 Instrumen Penelitian .....	39
3.8 Teknik Analisis Data .....	40
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.2 Kofisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	43
3.8.3 Uji Regresi Linear Berganda .....	43
3.8.4 Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Instansi .....	45

4.1.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia, Tbk. ....	45
4.1.2 Visi Misi .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Instansi .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	51
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
4.2.5 Uji Hipotesis .....	59
4.3 Pembahasan.....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2.2 Indikator stress kerja .....	33
Tabel 2.3 Indikator beban kerja .....	34
Tabel 2.4 Indikator kinerja karyawan .....	34
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala Likert.....	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan .....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Stress Kerja .....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Beban Kerja .....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan .....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 11 Hasil Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (t) .....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji F .....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Managed Service Operational (MSO).....	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kemajuan sebuah perusahaan di era sekarang ini bukan saja berdasarkan jumlah aset yang melimpah atau teknologi yang canggih, melainkan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Di era persaingan global yang ketat saat ini, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu komponen yang paling penting untuk mempertahankan Perusahaan, meningkatkan kredibilitasnya, dan menumbuhkan kepercayaan Masyarakat. Jika sumber daya manusia dianggap sebagai modal berharga bagi suatu organisasi, itu berarti fokusnya lebih pada sumber daya tak berwujud daripada sumber daya nyata. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Becker (dalam Firdaus 2018) bahwa investasi sumber daya manusia bertujuan untuk mendapatkan keuntungan bagi organisasi baik dalam jangka panjang atau pendek.

Akibatnya, manusia sangat penting untuk kelangsungan hidup dan keberhasilan sebuah organisasi. Orang-orang berfungsi sebagai bahan bakar untuk membuat organisasi berjalan dan mencapai tujuannya. Sumber daya manusia, sebagai bagian dari organisasi, harus dikelola dengan baik agar terkoordinasi dengan baik dan membantu mencapai rencana strategis organisasi. Jika sumber daya manusia ini tidak dikelola dengan baik, maka kesuksesan organisasi dalam mencapai rencana strategis akan sulit dicapai.

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun

perusahaan. SDM juga merupakan kunci untuk perkembangan perusahaan, dan mereka berfungsi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya yang ada di dalamnya, terutama sumber daya manusia yang digunakan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus dipelihara dan dikembangkan sehingga dapat memberikan kontribusi optimal bagi kelanjutan perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme bagi kepentingan perusahaan. Dua aspek potensi manusia yaitu, kuantitas dan kualitas. Menurut Papayugan (dalam Bariqi M.D, 2018) yang nantinya ditunjukkan dalam aspek yang salah satunya adalah kualitas, hanya dapat dicapai dengan adanya perkembangan sumber daya manusia. Hal tersebut diperlukan karena sumber daya manusia merupakan faktor yang paling mempengaruhi kehidupan.

Tujuan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi produktif individu dalam suatu organisasi dengan berbagai cara yang dapat dipertanggung jawabkan. Manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya manusia yang ada secara penuh dan berkesinambungan sehingga mereka dapat bekerja secara optimal, efektif, dan produktif untuk mencapai tujuan perusahaan dalam era kompetitif saat ini. Setiap bisnis harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan dan meningkatkan bisnis mereka dengan menerapkan berbagai program untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka.

Oleh karena itu Kinerja menurut Riniwati (2016) adalah proses tingkah laku orang dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan sebuah pemikiran atau produk dalam mencapai tujuan yang dia kerjakan. Dengan demikian guna untuk memenuhi kepentingan tujuan yang ingin dicapai baik oleh perusahaan maupun karyawan maka perlu adanya penilaian kinerja, dalam penilaian kerja terdapat komponen yang harus dipenuhi. Untuk mencapai kinerja, sumber daya manusia menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam mempengaruhi proses berjalannya sebuah organisasi.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dapat meningkatkan atau bahkan menurunkan kinerja mereka. Faktor-faktor ini termasuk stres di tempat kerja, beban kerja yang berlebihan, dan lingkungan kerja yang tidak nyaman.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, di antaranya adalah dengan memperhatikan stress kerja. Stress dalam penelitian ini didefinisikan sebagai sebuah keadaan yang dialami seseorang ketika ada sebuah ketidakpuasan antara tuntutan yang diterima dan kemampuan untuk mengatasinya. Stress tidak dapat dihindari, maka dari itu perlu mengelola stres sehingga tidak menjadi distress (berdampak negatif) akan tetapi menjadi eustress (berdampak positif). (Moh. Muslim, 2015).

Karena stress adalah bagian yang tidak dapat dihindari dari kehidupan manusia, orang cenderung mengalami stress apabila mereka kurang mampu menyesuaikan antara keinginan mereka dengan keadaan yang ada. Contohnya adalah pekerjaan yang menumpuk sehingga sulit untuk menyelesaikan tugas dengan deadline yang telah ditentukan atasan atau apabila atasan sering mengirimkan permintaan pekerjaan.



Hal ini menyebabkan stres kerja, yang berdampak pada produktivitas dan kinerja karyawan.

Stress terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan negatif, beberapa dampak positif stress yaitu motivasi diri, rangsangan untuk lebih keras bekerja dan semakin meningkatnya produktivitas kerja. Sedangkan dapat berperan negatif jika dapat mempengaruhi penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Selain stress, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja berat dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena dapat menyebabkan efek berupa kelelahan baik fisik maupun mental serta reaksi-reaksi emosional yang dapat berupa sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan rasa bosan dan monoton.

PT Telkom Regional 7 Indonesia Makassar divisi Managed Service Operational (MSO) merupakan solusi layanan berupa pemenuhan dukungan teknis/infrastruktur dan monitoring proses/kegiatan operasional seperti incident management, service request, fulfilment, even management, change management, atau bisa disebut juga MSO adalah salah satu divisi yang menyediakan layanan, perbaikan jaringan pada PT Telkomsel. Tingkat stress pada divisi MSO bagaimana cara untuk mencapai target pada PT Telkom. Tingginya kinerja karyawan tentu dibutuhkan demi mendapatkan kualitas yang baik. Pada setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di suatu perusahaan, tentunya tidak terlepas dari pengaruh-pengaruh yang mengakibatkan kinerjanya

menurun, baik dari internal maupun eksternal perusahaan. Setiap karyawan yang ada pada di PT Telkom khususnya dibagian PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi Managed Service Operasional (MSO) tentunya dihadapkan dengan tekanan kerja yang dapat menyebabkan stress kerja dan beban kerja pada karyawan. Tetapi hal tersebut merupakan hal yang baik karena adanya tekanan atau stress ringan dapat membuat mereka lebih giat lagi dalam pekerjaannya dan dapat meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja.

Terdapat fenomena yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi stress kerja:

1. Beban kerja : jika seseorang memiliki terlalu banyak tugas atau tanggung jawab dalam pekerjaannya, ini dapat menyebabkan stress.
2. Kontrol : Tingkat kendali yang dimiliki seseorang atas pekerjaannya dapat mempengaruhi tingkat stress. Jika seseorang pekerja memiliki sedikit control atau otonomi dalam pekerjaannya, ini dapat meningkatkan stress
3. Dukungan sosial : dukungan dari rekan kerja, atasan, dan keluarga dapat membantu mengurangi stress. Kurangnya dukungan social dapat meningkatkan risiko stress kerja.
4. Ketidakpastian : Ketidakpastian dalam pekerjaan, seperti perubahan yang instan atau ketidakjelasan tentang masa depan pekerjaan, dapat menciptakan stress.
5. Tuntutan waktu : Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat atau tenggat waktu yang ketat dapat menjadi sumber stress.

6. Ketidakadilan organisasi : Presepsi ketidakadilan dalam organisasi, seperti ketidaksetaraan dalam pembagian tugas atau kompensasi yang tidak adil, dapat menyebabkan stress.
7. Konflik peran : Konflik peran yang berbeda dalam pekerjaan (misalnya, peran sebagai karyawan dan peran orang tua) dapat menciptakan stress
8. Cara mengatasi stress: Cara individu mengatasi stress juga berperan dalam tingkat stress kerja. Beberapa orang mungkin memiliki strategi yang lebih efektif dalam mengelola stress daripada yang lain.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi Managed Service Operational (MSO) DI MAKASSAR.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* 7?
2. Apakah beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* 7?
3. Apakah stress kerja dan beban kerja secara Simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* 7?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational 7*
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational 7*
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan beban kerja secara Simultan terhadap karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational 7*

### 1.4 Manfaat Penelitian

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Studi ini memiliki potensi untuk memperkaya pemahaman konseptual tentang stress kerja dan beban kerja dari perspektif teoritis. Ini melibatkan pennggalian literatur yang relevan, mempelajari teori-teori yang ada dan memahami kerangka konseptual yang mendalam, penulis dapat membangun dasar yang kokoh untuk penelitian empirisnya.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

Dapat menjadi bahan acuan dan memperoleh informasi yang bermanfaat serta dapat dijadikan sumber referensi dalam penyusunan penelitian.

##### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan menentukan beberapa kinerja karyawan. Dan diharapkan

untuk membantu mengelola masalah sumber daya manusia yang berkaitan dengan stress kerja dan beban kerja terkait pekerjaan terhadap kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Pengertian Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk menapai tujuan tertentu. Karena itu, manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi sumber daya manusia yang ada. Pada dasarnya, kegiatan manusia adalah mengatur, untuk mengatur ini diperlukan seni, karena orang lain perlu bekerja untuk mencapai tujuan Bersama. Manajemen adalah Kumpulan Tindakan yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pengadilan dalam rangka memastikan bahwa semua sumber daya organisasi atau Perusahaan, termasuk sumber daya manusia, modal, sumber daya alam atau bahan baku, dan teknologi, digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi atau Perusahaan. Negara harus melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap rakyat, termasuk mengatur masalah hidup rakyat dan menyediakan layanan dalam kehidupan sosial dan ekonomi mereka. Ini berarti manajemen baru atau bahwa perkembangan manajemen terkait dengan Masyarakat di Amerika dan Eropa. Pada awal proses penciptaan alam ini, kelahiran dan perkembangan manajemen dapat dikembalikan. Jika anda melihat Kembali ke peradaban Mesir Klasik, Anda akan menemukan piramida dan spinx yang menunjukkan keterampilan dan manajemen. Manajemen selalu ada dan sangat penting untuk mengatur semua operasi rumah

tangga, sekolah, koperasi, Yayasan, pemerintahan, dan banyak lagi. Manajemen adalah kedua seni dan ilmu. Sebabnya disebut demikian adalah karena hubungan antara mereka tidak dapat dipisahkan. Karena telah lama dipelajari dan disusun menjadi teori, manajemen dapat dianggap sebagai ilmu pengetahuan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa dia memberikan penjelasan tentang gejala-gejala manajemen dan kemudian melakukan penelitian menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk teori. Menjadi suatu seni, manajemen memandang bahwa mencapai suatu tujuan diperlukan kerja sama, nah bagaimana cara memerintahkan orang lain untuk bekerja sama. Pada dasarnya, kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur, dan untuk mengatur diperlukan suatu seni.

### **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) adalah kemampuan manusia memenuhi peran mereka sebagai makhluk social dan adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri dan seluruh potensi alam untuk mencapai kesejahteraan kehidupan dalam system yang seimbang dan berkelanjutan. Penulis mendefinisikan manajemen sumber daya manusia dengan beberapa istilah, termasuk manajemen personalia. Beberapa diantaranya adalah:

Menurut Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk 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 kerja.

Perkembangan sumber daya manusia adalah Upaya manajemen untuk meningkatkan keahlian kerja sumber daya manusia untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan karyawan sehingga mereka dapat melakukan tugas dan fungsi mereka dengan lebih efisien dan produktif. Menurut Malayu S.P (Dalam Hasibuan, 2016), manajemen adalah ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah pengolahan dalam sebuah organisasi dalam pengembangan, pelatihan, penilaian tenaga kerja untuk mencapai tujuan bersama.

Pada sebuah organisasi, termasuk Perusahaan, menetapkan tujuan untuk setiap sumber dayanya, termasuk sumber daya manusia. Karena tujuan MSDM bervariasi dan bergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi di masing-masing organisasi, sulit untuk menentukan tujuan yang tepat.

Menurut Cushway (dalam Sutrisno,2017), tujuan MSDM meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara ilegal.



2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuan.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

### **2.1.3 Manajemen Stress**

Stress adalah Ketika seseorang dipaksa untuk beradaptasi, mengusai situasi yang mengubah status normal mereka, baik itu berubah menjadi lebih baik maupun lebih buruk.

Zaenal dkk (2014) berpendapat stress sebagai suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, anxiety, kemurungan dan hilang daya. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Dan menurut Charles D. Spielberger (dalam Donsu, 2017) menyebutkan stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang

mengenai seseorang misalnya objek dalam lingkungan atau sesuatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stress juga bias diartikan sebagai tekanan, ketegangan, gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Para peneliti berpendapat bahwa stress tantangan, atau stress yang menyertai tantangan di lingkungan kerja, beroperasi berbeda dari stress hambatan, atau stress yang menghalangi dalam mencapai tujuan. Terkadang memang dalam satu organisasi sengaja diciptakan adanya suatu tantangan, yang tujuannya membuat karyawan lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Dengan cara memberikan waktu yang terbatas. Quinck & Quick (dalam Rivai & Arifin, 2013) mengkatagorikan stress kerja dalam dua jenis, yakni sebagai berikut:

a. *Eustres*

Yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun).

b. *Distres*

Yaitu hasil dari respons terhadap stress yang bersifat tidak membangun, tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak).

## **1. Faktor-faktor yang menyebabkan stres**

Menurut Wahjono (dalam Fahrizal, 2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan stress antara lain :

a. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi perancangan struktur organisasi, ketidakpastian juga mempengaruhi tingkat

stress di kalangan para karyawan dalam sebuah organisasi. Bentuk-bentuk ketidakpastian lingkungan ini antara lain ketidakpastian ekonomi berpengaruh terhadap seberapa besar pendapatan yang diterima oleh karyawan maupun *reward* yang diterima karyawan, ketidakpastian politik berpengaruh terhadap keadaan dan kelancaran organisasi yang dijalankan, ketidakpastian teknologi berpengaruh terhadap kemajuan suatu organisasi dalam penggunaan teknologinya, dan ketidakpastian keamanan berpengaruh terhadap posisi dan peran organisasinya.

b. Faktor Organisasi

Beberapa faktor organisasi yang menjadi potensi sumber stress antara lain:

1. Tuntutan tugas dalam hal desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik.
2. Tuntutan peran yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam sebuah organisasi termasuk beban kerja yang diterima seorang individu.
3. Tuntutan antar-pribadi, yang merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain seperti kurangnya dukungan sosial dan buruknya hubungan antar pribadi para karyawan.
4. Struktur organisasi yang menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan di mana keputusan di ambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi individu dalam pengambilan keputusan merupakan potensi sumber stress.

5. Kepemimpinan organisasi yang terkait dengan gaya kepemimpinan atau manajerial dan eksekutif senior organisasi. Gaya kepemimpinan tertentu dapat menciptakan budaya yang menjadi potensi sumber stress.

c. Faktor Individu

Faktor individu menyangkut dengan faktor-faktor dalam kehidupan pribadi individu. Faktor tersebut antara lain persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian bawaan.

#### **2.1.4 Stress Kerja**

Stress kerja adalah kondisi psikologis dan fisik yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya. Hal ini dapat terjadi ketika seseorang merasa tertekan, cemas, atau terbebani akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan, kurangnya kontrol atas pekerjaan, konflik antar peran, ketidakjelasan tugas, atau kurangnya dukungan sosial di lingkungan kerja.

Sedangkan menurut Robbins, (dalam Raunaqi Asbath 2017) Stress kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketenangan yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala maupun tuntutan.

Pendapat Velnampy dan Aravinthan (2013) juga menyatakan bahwa stress kerja adalah pola emosional perilaku kognitif dan reaksi psikologis terhadap aspek yang merugikan dan berbahaya dari setiap pekerjaan, organisasi kerja dan lingkungan kerja, logis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Stress kerja merupakan faktor-

faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu

### 1. Faktor-faktor Stress Kerja

pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stress. Akibat dari stress banyak bermacam-macam. Ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi. Tetapi banyak diantaranya yang merusak dan berbahaya. Ada enam faktor yang menyebabkan stress dalam penelitian Ritonga & Syafrizaldi (2019). kerja yaitu:

1. *Extra Organizational stressor* yang diukur berdasarkan keadaan sosial karyawan yang bekerja.

Pada faktor ini karyawan merasa adanya ketidak teraturan antara perannya. *Extra Organizational stressor* terdiri dari perubahan sosial teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas dan keadaan tempat tinggal.

2. *Individual Stressor*

Faktor ini yang menyebabkan stress kerja pada karyawan yaitu Individual Stress yang diukur dalam kurangnya kejelasan dalam karir karyawan.

3. Beban Kerja

Beban kerja merupakan faktor yang menyebabkan stress kerja karena karena dalam faktor ini karyawan

merasa bahwa jam kerja menjadi salah satu alasan mereka mengalami stress kerja.

#### 4. *Group Stressors*

Untuk mengukur faktor ini di lihat bagaimana karyawan mampu berbaur dalam lingkungan kerja.

#### 5. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan dalam pekerjaan mengukur bagaimana sikap yang ditampakkan karyawan kepada rekan maupun pemimpin.

## 2. **Aspek-aspek Stress Kerja**

Robbins dan Judge dalam Reza, J (2016) mengelompokkan stress kerja ke dalam beberapa aspek, diantaranya :

### a. Aspek fisiologis

Pengaruh awal yang akan terlihat ketika mengalami stress biasanya merupakan gejala fisiologis. Riset membuktikan bahwa stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan hingga dapat memicu serangan jantung.

### b. Aspek Psikologis

Dampak yang paling sederhana yang dimunculkan oleh stress kerja yaitu ketidakpuasan yang terkait dengan pekerjaan. Namun stress juga muncul dalam kondisi psikologis lain misalnya ketenangan, kecemasan, kejengkelaan, kejenuhan dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan.

c. Aspek perilaku

Hal yang berkaitan dengan perilaku mencakup menurunnya produktivitas, meningkatnya absensi (kemangkiran) dan tingkat masuk karyawan (perputaran karyawan) serta meningkatnya konsumsi rokok dan alcohol, perubahan kebiasaan makan, bicara yang gagap, gelisah, dan tidak keteraturan waktu tidur.

### 3. Indikator-indikator Stress Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut:

a. Stress Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stress kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

b. Stress Organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan

pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

c. Stress Individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan adalah masalah keluarga, masalah ekonomi, pribadi dan kepribadian karyawan.

Dalam menghadapi stress tentu dilakukan untuk memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stres, menetralkan dampak yang ditimbulkan oleh stress dan meningkatkan daya tahan pribadi dengan mengambil tindakan yang paling tepat dapat mengatasinya. Menurut Mangkunegara dalam Hamali (2018), Stress kerja dapat diatasi dengan tiga pola sebagai berikut :

1. Pola Sehat

Yaitu pola menghadapi stress yang terbaik dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stress tidak menimbulkan gangguan, tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang.

2. Pola Harmonis

Yaitu pola menghadapi stress dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan kesibukan dan tantangan, dengan cara mengatur waktu secara teratur.

3. Pola Patologis.

Yaitu pola menghadapi stress dengan berdampak pada berbagai gangguan fisik maupun sosial psikologis.



Menurut Rose dan Veiga (2015) dalam Wijono, ada beberapa cara yang digunakan untuk mengelola stress dalam organisasi, yaitu:

a. Meningkatkan komunikasi

Salah satu cara yang efektif untuk mengurangi ketidakjelasan peran dan konflik peran adalah meningkatkan komunikasi yang efektif di antara manajer dan karyawan, sehingga akan tampak garis-garis tugas dan tanggung jawab yang jelas antara keduanya. Situasi semacam ini dapat mengurangi timbulnya stress kerja dalam organisasi.

b. Sistem penilaian prestasi dan sistem ganjaran yang efektif

Sistem penilaian prestasi dan ganjaran yang efektif perlu diberikan oleh manajer kepada karyawan mereka. Ketika ganjaran diberikan kepada karyawan, karyawan telah menyadari bahwa ganjaran tersebut berhubungan dengan prestasi kerjanya. Ia menyadari juga bahwa ia bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepadanya yang akan mengurangi konflik peran. Situasi ini terjadi bila hubungan diantara atasan dan bawahan berada dalam suasana kerja dan sistem penilaian prestasi kerja efektif.

c. Meningkatkan Partisipasi

Untuk dapat mengurangi ketidakjelasan peran dan konflik peran, pengelola perlu meningkatkan partisipasi terhadap proses pengambilan keputusan, sehingga setiap karyawan yang ada dalam organisasi mempunyai tanggung jawab bagi peningkatan prestasi kerja karyawan. Dengan demikian, kesempatan partisipasi yang diberikan oleh manajer kepada karyawan-karyawannya dalam menyumbangkan pikiran atau ide-idenya, memungkinkan

karyawan dapat meningkatkan prestasi dan kepuasan kerjanya dan mengurangi stress kerjanya.

d. Memperkaya tugas

Setiap manajer perlu memberikan dan memperkaya tugas kepada karyawan agar mereka dapat lebih bertanggung jawab, lebih mempunyai makna tugas yang dikerjakan, dan lebih baik dalam melaksanakan pengendalian serta umpan balik terhadap produktivitas kerja karyawan, baik secara kuantitas maupun kualitas. Situasi semacam ini dapat meningkatkan motivasi kerja dan memenuhi kebutuhan karyawan sehingga dapat mengurangi stress yang ada di dalam diri mereka.

e. Mengembangkan keterampilan, kepribadian, dan pekerjaan.

Mengembangkan keterampilan, kepribadian, dan pekerjaan merupakan salah satu cara untuk mengelola stress kerja di dalam organisasi. Pengembangan keterampilan dapat diperoleh melalui latihan-latihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan dan organisasi atau pengembangan 20 kepribadian yang dapat mendukung usaha pengembangan baik secara kuantitas maupun kualitas.

### **2.1.5 Beban Kerja**

Beban kerja merupakan konsekuensi dari kegiatan yang diberikan kepada pekerja yang dalam beberapa waktu terakhir semakin meningkat. Pada instansi pemerintah yang berorientasi sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat, beban kerja merupakan contributor penting terhadap kinerja karyawan akibat dari permintaan.

Menurut Meshkati dalam Tarwaka (2015) menyebutkan bahwa, Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi.

Lainya menurut Irvanti dan Verina (2015) dalam kutipannya menyatakan bahwa, Beban kerja sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu yang terbagi ke dalam 2 skala penilaian, antara lain:

a. Faktor Eksternal

Meliputi tugas-tugas yang diberikan, kompleksitas pekerjaan, lamanya waktu kerja dan istirahat.

b. Faktor Internal

Meliputi motivasi, persepsi, keinginan dan kepuasan.

### **1. Faktor-faktor Beban Kerja**

Menurut Gibson dalam Riny & Dody (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu:

d. Tekanan Waktu

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (*deadline*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan kuantitatif ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi keseharian seseorang berkurang.

e. Jadwal kerja atau jam kerja

Adalah jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stres di lingkungan kerja. Hal ini berhubungan dengan penyesuaian waktu antara pekerjaan dan 25 keluarga terutama jika pasangan suami-istri sama-sama bekerja. Jadwal kerja standar adalah 8 jam sehari selama seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: *night shift*, *long shift*, *flexible work schedule*. Dari ketiga tipe jadwal kerja tersebut, *long shift* dan *night shift* dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

f. Kemenduaan peran atau konflik peran

Hal ini dapat sebagai hal yang mengancam atau menantang bagi individu.

g. Kebisingan

Kebisingan dapat mempengaruhi pekerja dalam hal kesehatan dan performancenya. Pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising dapat mempengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan otomatis mengganggu pencapaian tugas sehingga dapat dipastikan semakin memperberat beban kerjanya.

h. Tanggung Jawab

Setiap jenis tanggung jawab (*responsibility*) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab

terhadap orang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

### **3. Indikator Beban Kerja**

Indikator beban kerja (dalam Tarwaka 2014) Beban kerja adalah “sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka tertentu.”

Menurut Putra dalam Rolos et al., (2018) ada beberapa indikator beban kerja, diantaranya yaitu:

a. Target yang harus dicapai

Pandangan mengenai hasil kerja yang diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pandangan mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

b. Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.

c. Penggunaan waktu

Kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan produksi (waktu buku atau dasar, waktu lingkaran).

d. Standar pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, salah satu contohnya yaitu perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### 2.1.6 Kinerja Karyawan

Kinerja merujuk pada hasil prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu. Secara umum, kinerja dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang mencapai tujuan, memenuhi standar, atau melaksanakan tugas dan efektif dan efisien.

Kinerja dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk produktivitas, kualitas, kecepatan, akurasi, inovasi, kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur, serta kontribusi terhadap tujuan organisasi.

Menurut Uha (dalam Suntoro 2017) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Mangkunegara (2015) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### 1. Faktor-faktor mempengaruhi kinerja

Menurut Mankunegara (2017) ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja sebagai berikut:

##### a. Faktor Kemampuan

Secara Psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*Knowledge skill*).

Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan yang terampil dalam mengerjakan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

**1. Indikator kinerja karyawan**

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya

karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

### 4. Efektifitas

Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi ( tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya (Robbins, 2016). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

### 5. Kemandirian.

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016). Kinerja karyawa itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi



kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

## 2.2 Tinjauan Empiris

Sebagai bahan pendukung atau pertimbangan berikut, peneliti sertakan penelitian-penelitian terdahulu sebagai tujuan empiris penelitian ini.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Variable yang diamati	Hasil Penelitian
1.	Roy Pria Abadi Siregar (2018)	Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Sumut (Kantor Cabang) Sukaramai Medan.	Stress Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT Bank Sumut	Dari hasil penelitian tidak ada pengaruh signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan, ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan, ada pengaruh atau hubungan yang searah dan nyata antara variabel bebas (stress kerja dan beban kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) secara bersamaan atau dengan kata lain, jika stress kerja (X <sub>1</sub> ) dan beban kerja (X <sub>2</sub> ) ditingkatkan maka secara bersama-sama dapat pula meningkatkan kinerja karyawan (Y)
2.	Raunaqi Asbath (2017)	Pengaruh Beban Kerja	Beban Kerja, Kinerja	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan

		terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja sebagai Variabel <i>Intervening</i> pada PT. Bank Jatim Cabang Bawean	Karyawan dan Stres sebagai <i>Intervening</i>	bahwa beban kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Jatim Cabang Bawean, hal ini dapat dilihat dari nilai <i>Standardized Coefisien Beta</i> yang menunjukkan besarnya kontribusi variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan sebesar hasil pengujian menunjukkan <i>p-Value</i> (0,021) lebih kecil dari alpha 5% (0,050) maka disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan.
3.	Widyastuti,N. (2015)	Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap kinerja SKPD Kabupaten Sintang Kalimantan Barat	Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja SKPD	Hasil penelitian ini berhasil mendukung hipotesis pertama (H <sub>1</sub> ), yaitu variabel stress kerja (X <sub>1</sub> ) berpengaruh terhadap kinerja pegawai/SKPD (Y). untuk hipotesis kedua (H <sub>2</sub> ) berhasil, yaitu variabel motivasi kerja (X <sub>2</sub> ) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y), yang terakhir (H <sub>3</sub> ) juga mendukung hipotesis yang diajukan, dimana variabel stress kerja dan beban kerja secara simultan

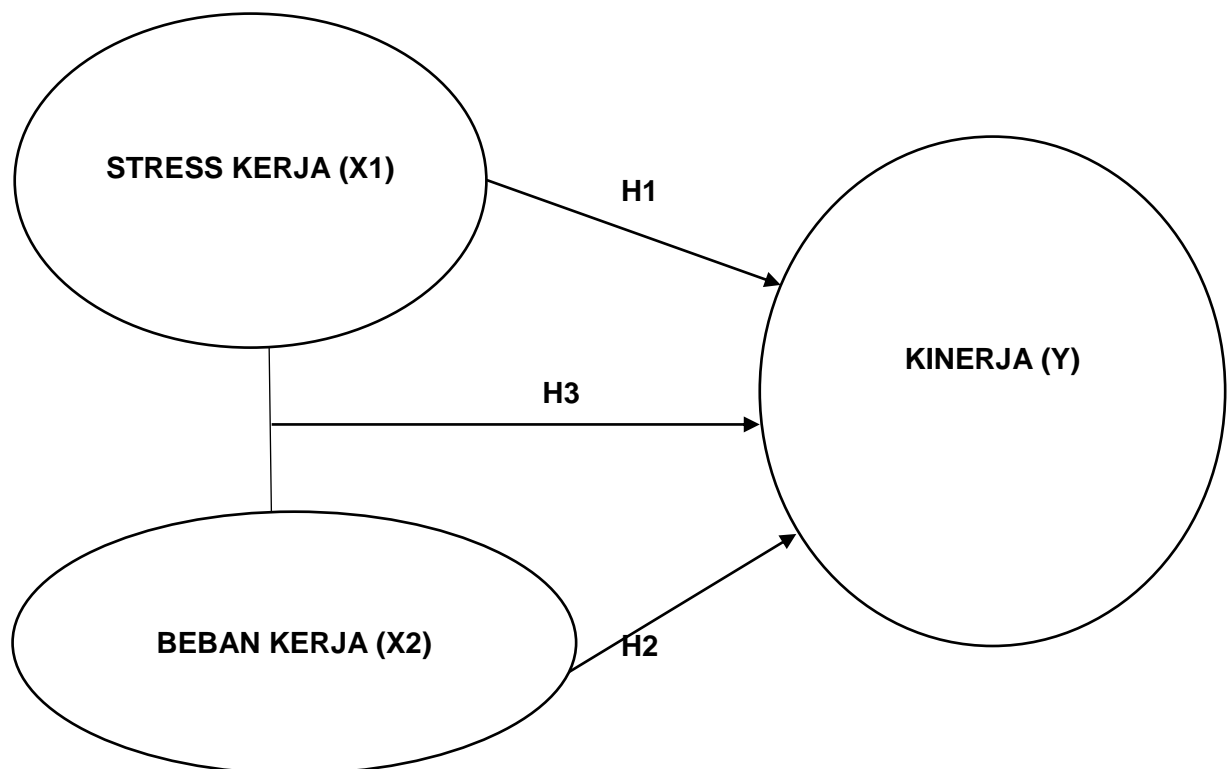
				berpengaruh terhadap kinerja SKPD Ksbupaten Sintang Kalimantan Barat.
4.	Revana Abelia Putri (2022)	Pengaruh beban kerja dan stress kerja karyawan PT. Rattan House Furniture Kawasan Industri BSB Semarang	Beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis pertama ditolak, stress kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis kedua ditolak. Beban kerja stress kerja simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis ketiga di tolak.
5.	Okataviani (2020)	Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Intraca hutani Lestari di kabupaten tidung pada masa pandemi covid 19	Beban Kerja, stress kerja terhadap kinerja karyawan	Hasil penelitian beban kerja berpengaruh positif dan signifikan sedangkan stress kerja tidak memiliki pengaruh terhadap variable kinerja karyawan PT Intraca hutani Lestari
6.	Novita Wahyu Setyawati, N. (2018)	Pengaruh Stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan	Stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan	Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, ditemukan bahwa stress kerja (X1) dan disiplin kerja (X2)

				berpengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap kinerja karyawan (Y) di Stasiun Manggarai, Jakarta Selatan.
7.	Andi Nursafaat Wijaya	Pengaruh beban Kerja, dan Displin Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Masuya Distra Sentosa Makassar	Beban kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukka bahwa variable Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Masuya Distra Sentosa Makassar. Sedangkan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitingan yaitu nilai koefisien regresi Beban kerja sebesar 0,224 dan nilai signifikan yang berada dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,084. Sedangkan nilai koefisien regresi Disiplin kerja sebesar 0,839 dan nilai signifikan yang berada di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,000.

### 2.3 Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di definisikan sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini ada Stress Kerja dan Beban Kerja dan Karyawan sebagai variabel terikat. Berikut ini adalah gambaran berfikir dalam penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.4 Definisi Operasional

Menurut Maxwell (2013) operasionalisasi adalah proses menerjemahkan konsep teoritis dalam langkah-langkah konkret dan spesifik yang dapat diikuti dalam pengumpulan dan analisis data. Ini mencakup pengembangan definisi operasional, pemilihan indikator yang relevan, serta penentuan cara pengukuran yang sesuai.

### 1. Stress Kerja (X1)

Setiap manusia pasti pernah mengalami stres karena suatu masalah yang sedang dihadapi di lingkungannya, baik di lingkungan sosial maupun di lingkungan kerja. Stres merupakan respon atau tindakan yang dilakukan seseorang dalam menanggapi perubahan yang ada disekitarnya.. Indikator-indikator stress kerja yaitu:

**Table 2.2 Indikator stress kerja**

#### Indikator stress kerja

No.	Indikator Stress Kerja
1.	Lingkungan
2.	Organisasi
3.	Individu

### 2. Beban Kerja (X2)

Beban kerja merupakan suatu rangkaian kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Adapun indikator beban kerja sebagai berikut:

**Table 2.3 Indikator beban kerja****Indikator beban kerja**

<b>No.</b>	<b>Indikator Beban Kerja</b>
1.	Target yang harus dicapai
2.	Kondisi pekerjaan
3.	Penggunaan waktu
4.	Standar pekerjaan

**3. Kinerja Karyawan (Y)**

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun indikator dari kinerja sebagai berikut:

**Table2.3 Indikator kinerja karyawan****Indikator kinerja karyawan**

	<b>Indikator Kinerja Karyawan</b>
1.	Kualitas Kerja
2.	Kuantitas
3.	Ketepatan Waktu
4.	Efektivitas
5.	Kemandirian

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian

- H1 : Diduga Stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom regional 7 indonesia divisi *managed servis operasional* (MSO) 7
- H2 : Diduga Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom regional 7 indonesia divisi *managed servis operasional* (MSO) 7
- H3 : Diduga Stress kerja dan beban kerja berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom regional 7 indonesia divisi *managed servis operasional* (MSO) 7



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rencana Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan pendekatan dan metode-metode yang bersifat kuantitatif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian secara objektif dan menggeneralisasi temuan-temuan tersebut kepada populasi yang lebih luas.

#### **3.2 Tempat dan Waktu**

##### **3.2.1. Tempat**

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini bertempat di PT Telkom Regional 7 Indonesia, JL.A.P. Pettarani No.2 Makassar, Sulawesi Selatan 90221

##### **3.2.2. Waktu**

Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan dalam jangka waktu 2 bulan, yakni bulan Juni 2023 hingga bulan Agustus 2023.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2018). Pemahaman yang baik tentang

populasi yang ingin diteliti adalah penting dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini populasinya berjumlah 35 orang dari staf kantor PT. Telkom Regional 7 Indonesia.

### **3.3.2 Sampel Penelitian**

Sampel menurut Sugiyono adalah bagian yang menjadi populasi yang dipergunakan sebagai sumber data yang sebenarnya. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Metode penentuan sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel sehingga sampel dalam penelitian ini yaitu 35 karyawan. Sehingga tidak perlu dilakukan perhitungan dengan rumus Slovin.

## **3.4 Jenis dan Sumber Data**

### **3.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif asosiatif adalah jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara dua atau lebih variabel.

### **1.4.2 Sumber Data Penelitian**

Penelitian memerlukan data baik deskriptif maupun kuantitatif untuk menguji hipotesis. Data tersebut merupakan fakta yang dikumpulkan dalam penelitian di Kantor PT Telkom Regional 7 Indonesia Divisi *Managed Service Operational (MSO)* Regional 7 terdiri dari dua jenis, yaitu:

## 1. Data Primer

Yang berupa hasil jawaban yang di peroleh dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada kuesioner yang dibagikan kepada responden. Data primer antara lain:

- a. Wawancara
- b. Kuesioner

## 2. Data Sekunder

Merupakan data yang tidak dihasilkan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data skunder dalam penelitian ini bersumber dari Pustaka dan media lainnya.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting bagi kegiatan penelitian, karena pengumpulan data tersebut akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Sehingga dalam pemilihan teknik pengumpulan data harus cermat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode yang digunakan dengan cara melakukan pengamatan dan pencacatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik observasi ini digunakan untuk mendapatkan data observasi awal untuk mengetahui kategori Stress kerja dan Kinerja Karyawan PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operasional (MSO) 7*.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang digunakan dalam penelitian atau survei untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner berisi serangkaian

pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau memahami pendapat, sikap, atau perilaku responden terkait dengan topik yang diteliti.

### 3.6 Pengukuran Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

#### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini variabel bebas adalah stres kerja (X1) dan beban kerja (X2).

#### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y).

### 3.7 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran pengaruh beban kerja terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai variabel intervening. Hal ini diukur melalui pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam koesioner dan menggunakan skala *likert* dengan skala 1 sampai 5. Sugiyono (2015) mengatakan bahwa skala *likert* merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* berdimensi 5 skala sebagai berikut:

**Table 3.1 Bobot Penilaian Skala *Likert***

No	Pilihan	Kode	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: sugiyono 2015

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa skor 5 memiliki jawaban sangat setuju (SS) artinya beban kerja dan stress kerja sangat tinggi dirasakan oleh karyawan dan sangat tinggi mempengaruhi kinerja. Skor 4 dengan jawaban setuju (S) artinya beban kerja dan stress kerja tinggi dirasakan karyawan sehingga mempengaruhi kinerja. Skor 3 memiliki jawaban netral/ragu-ragu (N/RR) artinya beban kerja dan stress kerja cukup dirasakan mempengaruhi kinerja. Skor 2 dengan jawaban tidak setuju (TS) memiliki arti bahwa beban kerja dan stres kerja tidak dirasakan dan tidak mempengaruhi kinerja. Skor 1 dengan jawaban sangat tidak setuju (STS) memiliki arti bahwa beban kerja dan stress kierja sangat tidak dirasakan dan tidak mempengaruhi kinerja.

### 3.8 Teknik Analisis Data

#### a. Uji Validitas

Sugiyono, (2018) menyatakan uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subjek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau setidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh

kuesioner tersebut. Uji validitas pada setiap pertanyaan apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel pada taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) maka instrument itu dianggap tidak valid dan jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka instrumen dianggap tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut sugiyono (2018) uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten.

Uji reabilitas dilakukan setelah uji validitas dan diuji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. *Cronbach's alpha* yang besarnya antara 0,50-0,60. Dalam ini peneliti ini memilih 0,60 sebagai koefisien realibilitasnya. Adapun kriteria dari pengujian realibilitas adalah:

- 1.) Jika nilai *Cronbach's alpha*  $\alpha > 0,60$  maka instrumen memiliki realibilitas yang baik dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya
- 2.) Jika nilai *Cronbach's alpha*  $< 0,60$  maka instrument yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

#### **3.8.1 Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS).

##### **a. Uji Linearitas**

Uji Linearitas menurut priyanto (2014) digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini merupakan persyaratan dalam

analisis regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikan (*linearity*) kurang dari 0.05.

#### **b. Uji Normalitas**

Uji normalitas menurut Ghazali (2013) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov Test (K-S), dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai probabilitas  $>0.05$  maka data berdistribusi normal dan jika nilai probabilitas  $\leq 0.05$  maka data tidak berdistribusi normal dan metode *Normal Probability plot of Regression Standardized Residual* dimana apabila data menyebar di sekitar garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **c. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas menurut Ghazali (2013) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas maka tidak dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadi multikolinearitas.

#### **d. Uji Heteroskedastitas**

Uji Heteroskedastitas menurut Ghazali (2013) bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Metode yang digunakan adalah grafik *scatter plot* dan metode glesjer yang dilakukan dengan meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai antara

variabel independen dengan absolut residualnya .0.05 maka tidak terjadi heteroskedastitas.

### 3.8.2 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya. Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara 0 sampai 1, nilai R<sup>2</sup> yang semakin mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang semakin lemah.

### 3.8.3 Uji Regresi Linear Berganda

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, penulis menggunakan model regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara beban kerja dan stress terhadap kinerja karyawan. Untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari beban kerja dan stress kerja (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y) Analisis regresi (model keempat) menggunakan rumus persamaan regresi, yaitu:

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

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

X<sub>1</sub> = Beban Kerja

X<sub>2</sub> = Stress Kerja

a = konstanta

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> = Koefisien Variabel

e = Error



### 3.8.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu metode statistic yang digunakan untuk mengambil kesimpulan tentang sebuah pernyataan (hipotesis) berdasarkan data yang ada. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Parsial (t) dan Uji Parsial Uji (F).

#### 1. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka stres kerja sebagai variabel independen secara individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen, berarti hipotesis diterima.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka stres kerja sebagai variabel independen secara individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen, berarti hipotesis ditolak.

Uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari masing-masing variabel pada hasil regresi dengan tingkat signifikan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) Jika nilai signifikan lebih besar dari  $\alpha$  maka hipotesis ditolak dan jika nilai signifikan lebih kecil dari  $\alpha$  maka hipotesis diterima.

#### 2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan *probability value* dari hasil penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 GAMBARAN UMUM INSTANSI**

##### **4.1.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia, Tbk.**

PT. Telkom Indonesia, Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom yang menyediakan beragam layanan komunikasi lainnya termasuk layanan interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan terkait komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirkuit langganan, televisi berbayar dan layanan Volp. Telkom menguasai dan mendominasi lebih dari 60% pangsa pasar *broadband* di Indonesia yang mencapai lebih dari 19 juta pelanggan. Telkom Indonesia sendiri terbentuk pada tahun 1991 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1991. Berawal pada tahun 1882 didirikan badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf, lalu kemudian statusnya diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Ponsel) pada tahun 1961. Tahun 1965, kemudian PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Perkembangan selanjutnya tahun 1974, dimana PN Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel), lalu diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan Telekomunikasi Indonesia pada tahun 1995, dan sejak saat itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan pada Bursa Efek Jakarta & Bursa

Efek Surabaya (kini bernama Bursa Efek Indonesia). Tidak hanya di Indonesia, saham Telkom juga diperdagangkan di bursa efek luar negeri seperti Bursa Efek *New York* dan bursa efek London. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47,91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode "TLKM" dan *New York Stock Exchange* (NYSE) dengan kode "TLK".

Dalam pengoperasiannya di seluruh wilayah Indonesia PT. Telkom Indonesia dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE), yaitu DIVRE 1 untuk wilayah Sumatera, DIVRE II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya, DIVRE III untuk wilayah Jawa Barat, DIVRE IV untuk wilayah Jawa Timur, DIVRE VI untuk wilayah Kalimantan, dan DIVRE II untuk wilayah Indonesia bagian Timur.

#### **4.1.2 Visi Misi**

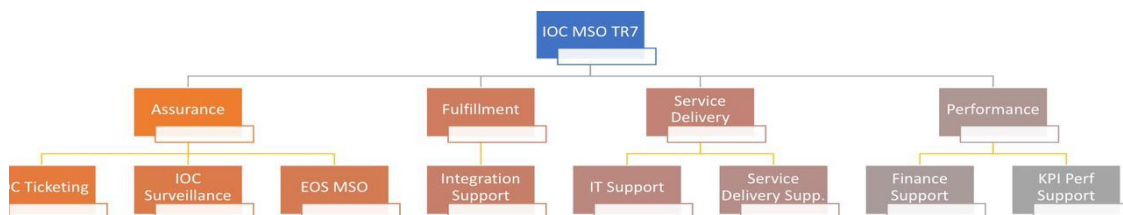
##### **1. Visi**

Mewujudkan pelayan informasi publik yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

##### **2. Misi**

- Menyediakan informasi publik yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Menyediakan layanan informasi publik cepat, tepat waktu dan sederhana.
- Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengelolaan informasi publik.

### 4.1.3 Struktur Organisasi Instansi



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Managed Service Operational (MSO)**

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia Divisi *Managed Service Operational (MSO) 7* Di Makassar yang berjumlah 35 Responden. Adapun karakteristik responden sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
<b>Valid</b>	Laki-laki	28	80%
	Perempuan	7	20%
		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data diolah peneliti*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia Divisi *Managed Service Operational (MSO) 7* di Makassar yakni karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa tingkat

proporsi responden menurut jenis kelamin yang terbesar dalam penelitian ini adalah pria dengan jumlah responden sebanyak 28 orang (80%) dan wanita sebanyak 7 orang (20%).

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dibawah ini merupakan karakteristik responden dalam penelitian yang dapat dikelompokkan atas responden yang berusia dibawah 25 tahun, 26-30 tahun, 31-40 tahun dan usia di atas 45 tahun, untuk hasil selengkapnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

**Tabel 4. 2**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>Valid</b>	< 25	4	11,4%
	25 - 30	10	28,6%
	31 – 40	18	51,4%
	>40	3	8,6%
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data diolah peneliti*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas yakni deskripsi responden berdasarkan usia, dimana kelompok usia responden terbesar dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 18 orang (51,4%), kemudian disusul responden yang berusia 25–30 tahun sebanyak 10 orang (28,6%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Di bawah ini merupakan deskripsi karakteristik responden menggambarkan pendidikan terakhir yang dimiliki oleh karyawan, dimana jenis pendidikan terakhir karyawan dapat dikelompokkan dalam 5 kelompok yakni SMA, D3, S1, S2, dan S3. Adapun deskripsi responden menurut jenis pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>VALID</b>	SMA	2	5,7%
	D3	6	17,1%
	S1	26	74,3%
	S2	1	2,9%
	S3	-	
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data diolah oleh peneliti*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas yang menguraikan deskripsi responden menurut jenis pendidikan, sehingga dapat dikatakan bahwa jenjang pendidikan terakhir responden yang terbesar adalah sarjana (S1), yakni sebanyak 26 orang (74,3%).

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi atau Jabatan

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan

	Posisi / Jabatan	Frekuensi	Persentase
<b>VALID</b>	Admin	1	2,9 %
	<i>Agent Surveillance Network Monitoring System (NMS)</i>	1	2,9 %
	<i>Agent Assurance</i>	1	2,9 %
	<i>Agent BAS</i>	1	2,9 %
	<i>Agent Fulfillment</i>	1	2,9 %
	<i>Agen Performance</i>	2	5,7%
	<i>Agent ROC</i>	2	5,7%
	<i>Agent Surveillance Backbone</i>	4	11,4%
	<i>Agent Surveillance FO</i>	1	2,9 %
	<i>Agent Ticketing</i>	2	5,7%
	<i>Ticeting</i>	4	11,4%
	<i>Agent Top Priority Customer</i>	1	2,9 %
	<i>Agent Wifi</i>	1	2,9 %
	<i>Eos MSO</i>	3	8,6%
	<i>HD Provisioning WIBS</i>	1	2,9 %

	<i>Helpdesk</i>	7	20%
	<i>IT Support</i>	1	2,9 %
	<i>Surveillance Radio</i>	1	2,9 %
	<i>Ip</i>		
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data diolah oleh peneliti*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menyatakan bahwa yang menjadi responden terbanyak didominasi oleh Agent Helpdesk sebanyak 7 orang (20%).

#### 4.2.2 Uji Kualitas Data

##### 1. Uji Validitas

**Tabel 4. 5**

**Hasil Uji Validitas Stress Kerja (X1)**

Variabel		R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Stress Kerja (X1)	X1.1	0,754	0,334	Valid
	X1.2	0,752	0,334	Valid
	X1.3	0,793	0,334	Valid

*Sumber : Output SPSS 25, 2023*

Seperti yang dinilai, semua poin pernyataan pada variabel stress kerja memiliki nilai r hitung > r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,334. Dapat dijelaskan dari keseluruhan item pada variabel stress kerja (X1) telah memenuhi serta sesuai ketentuan dari uji validitas sehingga dapat dikatakan hasil kuesionernya valid.



**Tabel 4. 6**  
**Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X2)**

Variabel		R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Beban Kerja (X2)	X2.1	0,702	0,334	Valid
	X2.2	0,899	0,334	Valid
	X2.3	0,787	0,334	Valid
	X2.4	0,640	0,334	Valid

Sumber : Output SPSS 25, 2023

Seperti yang dinilai, semua poin pernyataan pada variabel stress kerja memiliki nilai r hitung > r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,334. Dapat dijelaskan dari keseluruhan item pada variabel beban kerja (X2) telah memenuhi serta sesuai ketentuan dari uji validitas sehingga dapat dikatakan hasil kuesionernya valid.

**Tabel 4. 7**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)**

Variabel		R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,761	0,334	Valid
	Y1.2	0,944	0,334	Valid
	Y1.3	0,892	0,334	Valid
	Y1.4	0,901	0,334	Valid
	Y1.5	0,873	0,334	Valid

Sumber : Output SPSS 25, 2023

Seperti yang dinilai, semua poin pernyataan pada variabel stress kerja memiliki nilai r hitung > r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,334. Dapat dijelaskan dari keseluruhan item pada variabel kinerja karyawan (Y) telah memenuhi serta sesuai ketentuan dari uji validitas sehingga dapat dikatakan hasil kuesionernya valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah uji reliabilitas ini konsisten atau tidak dapat dilakukan pengujian nilai Cronbach Alpha. Jika Cronbach Alpha  $> 0.60$ , maka kuesioner dapat dinyatakan reliabel atau konsisten. Adapun hasil pengujian bisa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 8**  
**Hasil Uji Reliaibitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Stress Kerja (X1)	0,648	Reliabel
Beban Kerja (X2)	0,744	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,916	Reliabel

Sumber : Output SPSS 25, 2023

Tabel 4.8 diketahui keseluruhan item dari koesioner memiliki tingkat konsistensi atau reliabilitas yang baik. Hal tersebut terbukti dengan melihat hasil koefisien reliabilitas dari stress kerja sebesar 0,648, hasil koefisien reliabilitas dari beban kerja 0,744 dan hasil koefisien reliabilitas dari variabel kinerja karyawan yaitu 0,916. Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel yang ditunjukkan pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner reliabel karena memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Dalam uji normalitas, peneliti menggunakan Kolmogorov-smirnov, uji ini dimaksudkan untuk mengetahui terjadinya penyebaran data dari hasil yang telah diolah sesuai data dari responden, yaitu :

**Tabel 4. 9**  
**Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,12144205
Most Extreme Differences	Absolute	,113
	Positive	,073
	Negative	-,113
Test Statistic		,113
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

*Sumber : Output SPSS, 25, 2023*

Berdasarkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*), diketahui bernilai  $0,200 > 0,05$ . Maka berdasarkan pedoman pengambilan keputusan dalam uji Kolmogorov-smirnov, data dalam penelitian berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas merupakan gejala regresi yang tidak baik karena menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara masing-masing variabel bebas (X). Dasar pengambilan keputusan pada uji ini dilakukan dengan berpedoman pada nilai *tolerance* atau nilai dari VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat multikolinieritas dalam model regresi.

**Tabel 4. 10**

### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	24,340	3,403		7,152	,000		
	Stress Kerja	-,233	,343	-,125	-,679	,502	,903	1,107
	Beban Kerja	-,074	,215	-,063	-,345	,732	,903	1,107

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Output SPSS 25, 2023

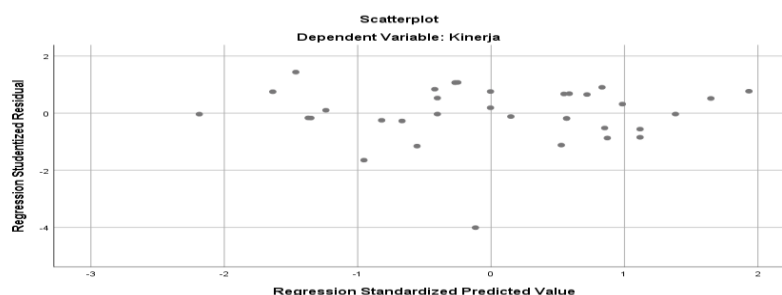
Pada tabel 4.10 dapat diketahui nilai dari variabel independen yaitu variabel stress kerja dan beban kerja memperoleh hasil yang baik atau tidak terjadi gejala multikolinieritas dengan ditandai nilai toleransi  $0,903 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,107 < 10,00$ .

### 3. Heteroskedastisitas

Tujuan dari dilakukannya uji heteroskedastisitas dalam sebuah analisis regresi linear adalah untuk mengetahui terjadi atau tidaknya varians dalam residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Maka jika varians residual suatu pengamatan dan pengamatan tetap maka disebut heteroskedastisitas, namun jika varians berbeda maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, untuk mengetahui terjadi atau tidak heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini, maka dapat menggunakan metode grafik plot antara lain prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada penelitian dapat dilihat berdasarkan gambar berikut:



**Gambar 4. 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

*Sumber : Output SPSS 25, 2023*

Jika uji Heteroskedastisitas menunjukkan gejala atau masalah heteroskedastisitas, maka akan mengakibatkan keraguan pada hasil analisa regresi yang dibuat.

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas, dapat dilihat bahwa:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak berkumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Titik-titik data tidak membentuk pola.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas dan model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

#### 4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas yaitu stress kerja(X1) dan beban kerja (X2) terhadap variabel terkait yaitu kinerja karyawan (Y).

**Tabel 4. 11**

#### **Hasil Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,340	3,403		7,152	,000
	Stress Kerja	-,233	,343	-,125	-,679	,502
	Beban Kerja	-,074	,215	-,063	-,345	,732

a. Dependent Variable: Kinerja

*Sumber : Output SPSS 25, 2023*

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui serta dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda, yaitu:

$$Y = a + (b_1 X_1) + (b_2 X_2) + e$$

$$Y = 24.340 + (-0,233 X_1) + (-0,074 X_2) + 0,1$$

Adapun uraian penjelasan dari hasil persamaan regresi di atas, yaitu :

1. Nilai konstanta sebesar 24.340 yang berarti bahwa variabel kinerja karyawan adalah 0, maka variabel kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* (MSO) 7 akan tetap konstan yaitu sebesar 24.340.
2. Koefisien regresi variabel  $X_1$  sebesar -0,233 yang berarti stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* (MSO) 7. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penurunan stres kerja sebesar satu-satuan, maka akan mengalami penurunan kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* (MSO) 7 sebesar -0,233.
3. Koefisien regresi variabel  $X_2$  sebesar -0,074 yang berarti konflik kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa konflik kerja mengalami penurunan satu satuan maka akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* (MSO) 7 sebesar -0,074.

#### 4.2.5 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.12

**Tabel 4. 12**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,340	3,403		7,152	,000
	Stress Kerja	-,233	,343	-,125	-,679	,502
	Beban Kerja	-,074	,215	-,063	-,345	,732

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Output SPSS 25,2023

Berdasarkan hasil data diatas, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel diatas hasil uji t atau parsial menunjukkan nilai t hitung variabel stress kerja sebesar  $-0,679 < T$  tabel  $2,037$  dan nilai signifikannya sebesar  $0,502 > 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa pengaruh stress



kerja terhadap kinerja karyawan adalah negatif dan tidak signifikan. Jadi kesimpulannya pada variabel stress kerja meskipun ada pengaruh yang negatif, namun tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational (MSO) 7* di Makassar.

2. Berdasarkan tabel diatas hasil uji t atau parsial menunjukkan nilai t hitung beban kerja  $-0,345 < T$  tabel 2.037 dan memiliki nilai signifikan yang sebesar  $0,503 > 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan adalah negatif dan tidak signifikan. Jadi kesimpulannya pada variabel beban kerja berpengaruh negatif namun tidak berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational (MSO) 7* di Makassar.

## **2. Uji F (simultan)**

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Hasil uji F bisa dilihat dari tabel 4.13.

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,594	2	5,297	,402	,672 <sup>b</sup>
	Residual	421,291	32	13,165		
	Total	431,886	34			
a. Dependent Variable: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Stress Kerja						

Sumber : Output SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dengan nilai signifikan 0,672 lebih besar dari 0,05 berarti kedua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana nilai  $F_{hitung}$  sebesar 0,402 dan dari  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% dan derajat bebas:  $35 - 2 = 33$ , maka diperoleh nilai  $F_{tabel} = 3,32$ .

Oleh karena itu nilai  $F_{hitung}$  0,402 lebih kecil dari nilai  $F_{tabel}$  3,32 dengan derajat kekeliruan 5% ( $F_{hitung} < F_{tabel}$ ). Hal ini berarti stress kerja dan beban kerja tidak berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kinerja karyawan.

### 3. Kofisien Determinan ( $R^2$ )

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *Adjusted R<sup>2</sup>*, dapat diketahui beberapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya merupakan keterbatasan instrument penelitian dan eror.

**Tabel 4. 14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,157 <sup>a</sup>	,025	-,036	3,62841
a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Stress Kerja				
b. Dependent Variable: Kinerja				

umber : Output SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini sebesar 0,025 yang berarti bahwa sebesar 2,5% besarnya kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh variabel stress kerja dan beban kerja. Sedangkan sisanya sebesar 97.5% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 4.3 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Reginal 7 Indonesia divisi Managed Service Operational (MSO) 7 di Makassar.

#### 4.3.1 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi Managed Service Operational (MSO) 7 di Makassar.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui hasil uji t atau parsial menunjukkan nilai t hitung variabel stress kerja sebesar -0,679 < t tabel 2,037 dan nilai signifikannya sebesar 0,502 > 0,05. Nilai t hitung memiliki nilai lebih kecil bila dibandingkan dengan t

tabel dan nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 sehingga pengaruh yang dimiliki oleh variabel stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational (MSO) 7* di Makassar adalah negatif dan tidak signifikan. Pengaruh yang negatif ini menandakan bahwa semakin tinggi stress karyawan maka kinerja karyawan akan menurun, begitupun sebaliknya bila stress karyawan rendah maka kinerja karyawan akan tinggi.

Namun berdasarkan hasil penelitian ini, dikarenakan faktor stress kerja tidak berpengaruh signifikan, kondisi stress ataupun tidak, karyawan masih mampu untuk tetap bekerja dengan baik sesuai dengan standar kinerja yang diberikan perusahaan, oleh karena itu karyawan dalam kategori baik dan masih bisa mengendalikan tekanan dalam bekerja. Stress kerja tidak berpengaruh karena adanya faktor tertentu, di antaranya yaitu dapat dilihat dari segi usia karyawan rata-rata berusia lebih dari 31 tahun sehingga telah memiliki pengalaman yang matang dalam menghadapi pekerjaannya yang mengakibatkan stress kerja dapat diatasi dengan baik. Segi umur yang lebih membuat pemikiran menjadi lebih matang dan sangat berpengaruh dalam menentukan pekerjaan.

Faktor lainnya adalah perusahaan memberikan dukungan yang cukup kepada karyawan dalam mengatasi stress. Ini dapat berupa komunikasi terbuka, pengakuan atas pencapaian atau fleksibilitas dalam jadwal kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu Oktaviani (2020) yang menyatakan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **4.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi Managed Service Operational (MSO) 7 di Makassar.**

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, hasil uji t atau parsial menunjukkan nilai t hitung beban kerja  $-0,345 < t$  tabel 2.037 dan memiliki nilai signifikan yang sebesar  $0,503 > 0,05$ . Nilai t hitung memiliki nilai lebih kecil bila dibandingkan dengan t tabel dan nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 sehingga pengaruh yang dimiliki oleh variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational* (MSO) 7 di Makassar adalah negatif dan tidak signifikan. Pengaruh yang negatif ini menandakan bahwa semakin tinggi beban kerja dari karyawan maka kinerja karyawan akan menurun, begitupun sebaliknya bila beban kerja yang diberikan kepada karyawan rendah maka karyawan akan semakin meningkat kinerjanya.

Namun berdasarkan hasil penelitian ini, dikarenakan faktor beban kerja tidak berpengaruh signifikan, pengaruh negatif tersebut tidak selalu benar. Hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan bisa sangat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk jenis pekerjaan, tingkat stress, dukungan manajemen, dan karakteristik individu karyawan. Sebagai contoh, dalam beberapa situasi, beban kerja yang terlalu tinggi atau berlebihan dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan karena mungkin merasa tertekan ataupun kelelahan. Hal ini dapat mengarah pada penurunan produktivitas dan motivasi karyawan. Namun, ada juga situasi

dimana beban kerja yang cukup tinggi dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras dan mencapai kinerja yang tinggi.

Selain itu, faktor lain seperti keterampilan karyawan, pengalaman, dan dukungan dari manajemen dapat mempengaruhi sejauh mana beban kerja mempengaruhi kinerja.

#### **4.3.3 Pengaruh Simultan Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi Managed Service Operational (MSO) 7 di Makassar.**

Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis menggunakan uji F atau simultan pada tabel 4.13 di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji F atau parsial menunjukkan nilai F hitung sebesar 0,402 dan memiliki nilai signifikan 0,672. Nilai F hitung ini lebih kecil bila dibandingkan dengan F tabel 3,32 pada tingkat kepercayaan 95% dan derajat bebas 33 ( $F_{hitung} < F_{tabel}$ ) dengan nilai signifikan yang didapatkan lebih besar dari 0,05 ( $Sig > 0,05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa stress kerja dan beban kerja tidak memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kinerja karyawan, sehingga apabila stress kerja dan beban kerja meningkat tidak akan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan begitupun sebaliknya, jika stress kerja dan beban kerja menurun tidak ada pengaruh yang terjadi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi *Managed Service Operational (MSO) 7* di Makassar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Berdasarkan hasil uji t atau parsial menunjukkan nilai t hitung variabel stress kerja sebesar  $-0,679 < t \text{ tabel } 2,037$  dan nilai signifikannya sebesar  $0,502 > 0,05$ .
2. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Berdasarkan uji t atau parsial menunjukkan nilai t hitung beban kerja  $-0,345 < t \text{ tabel } 2,037$  dan memiliki nilai signifikan yang sebesar  $0,503 > 0,05$ .
3. Pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan tidak terjadi secara simultan atau bersama-sama. Berdasarkan uji F atau simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar  $0,402 < F \text{ tabel } 3,32$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,672 > 0,05$ .

#### **5.2 Saran**

Dari hasil kesimpulan, maka saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Disarankan untuk pihak PT. Telkom Regional 7 Indonesia divisi Managed Service Operational (MSO) 7 di Makassar dapat lebih memberikan kenyamanan karyawannya dalam hal tingkat kebisingan di tempat kerja sehingga tingkat stress karyawan dapat

lebih baik lagi. Hal ini dikarenakan banyak dari karyawan menyetujui merasa terganggu pada kebisingan yang terjadi di tempat kerja.

2. Bagi akademis, yaitu dengan adanya penelitian ini penulis berharap agar dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini khususnya dalam bidang sumber daya manusia (SDM).
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji lebih dalam tentang stress kerja dan beban kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang dapat lebih baik dari penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anita, J., Aziz, N., & Yunus, M. (2013). Pengaruh penempatan dan beban kerja terhadap motivasi kerja dan dampaknya pada prestasi kerja pegawai dinas tenaga kerja dan mobilitas penduduk Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 2(1), 67-77.
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). Stres kerja. *Syria Studies*.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 5(2), 64-69.
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019, October). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan daerah di Kota Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp. 209-218).
- Demak Claudia Yosephine Simanjuntak, Hafiz Mudrika , A., & Syahputra Tarigan, A. . (2021). Pengaruh stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(03), 353–365.
- Dewi, A. A. C. T. B., & Sintaasih, D. K. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangun Bali Utama Denpasar. *Jurnal Ilmu Manajemen Mahasaraswati*, 6(2), 100217.
- Donsu, Jenita DT. (2017). Psikologi Keperawatan, Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Fahrizal, A. A. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Perawat Anestesi Di Ruang Operasi Alif* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta).
- Firdaus, F. (2018). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2).
- Gaffar, H. (2012). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karywan Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Hernawan, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 173-180.
- Kalangi, R. (2015). Pengembangan sumber daya manusia dan kinerja aparat sipil negara di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 2(1), 1-18.1 jam 14:47

- Mangkunegara, M. A. P. & Hasibuan, M. M. S. (2009). 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Novita Wahyu Setyawati, N. (2018). Stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 3(3).
- Oktaviani. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Intraca Hutani Lestari Di Kabupaten Tana Tidung Pada Masa Pandemi Covid-19. Tarakan: Universitas Borneo Tarakan.
- Pradita, L. A. (2018). *Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kantor Divisi Regional 1 Sumatera* (Doctoral dissertation).
- Primaya fna, K. H. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 1(02), 7-15. Jam 00.12 rabu 10 mei 2023
- Purba, E. Y. B. (2019). *Analisis Stres Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kabanjahe* (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Putri, Ravena Abelia. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Rattan House Furniture Kawasan Industri Bsb Semarang. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Ritonga, S. R., & Syafrizaldi, S. (2019). Faktor-Faktor Stres Kerja Pada Karyawan PT. LNK Cabang Stabat. *Jurnal Diversita*, 5(1), 37-42.
- Rivaldo, Y. (2022). Monograf Peningkatan Kinerja Karyawan. Muslim, M. (2015). Manajemen stres upaya mengubah kecemasan menjadi sukses. *Journal Esensi*, 18(2).
- Rizki, M., Hamid, D., & Mayowan, Y. (2016). Pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 41(1).
- Safitri, A. E., & Gilang, A. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Bekasi. *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 170-180
- Sandra, R., & Ildil, I. (2015). Konsep Stres Kerja Guru Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Education: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 1(1), 80-85.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. suka fajar pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 8(4), 1-12.
- Wibowo, I. G. P., Riana, G., & Putra, M. S. (2015). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(2), 125-145.

- Widyastuti, N. (2015). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja SKPD Kabupaten Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 4(2), 15-27.
- Wijaya, Andi Nursafaat. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Masuya Distra Sentosa Kota Makassar. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

# L A M P I R A N

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Biodata

#### Biodata Penulis

Nama : Nafsiatul Muthmainnah

Tempat, Tanggal Lahir : Baras, 25 April 2001

Alamat : BTN Green Sudian

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan

SD : SD IMPRES LAIKANG

SMP/MTs : SMP NEGERI 36 MAKASSAR

SMA : SMK DARUSSALAM MAKASSAR

Perguruan Tinggi : Universitas Fajar

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

No. Telepon : 0819-1929-0435

E-Mail : [nafsiatulmuthmainnah471@gmail.com](mailto:nafsiatulmuthmainnah471@gmail.com)



Makassar, 18 September 2023

Nafsiatul Muthmainnah

**Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian****KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT TELKOM REGIONAL 7 INDONESIA DIVISI MANAGED  
SERVICE OPERATIONAL (MSO) 7 DI MAKASSAR**

Kepada Yth.

Responden

Di tempat

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Fajar Makassar, saya:

Nama : Nafsiatul Muthmainnah

Nim : 1910421163

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial / Manajemen

Universitas : Universitas Fajar

Bermaksud melakukan pelatihan untuk menyusun skripsi dengan judul

**“PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT TELKOM REGIONAL 7 INDONESIA DIVISI MANAGED  
SERVICE OPERATIONAL (MSO) 7 DI MAKASSAR”.**

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Nafsiatul Muthmainnah

## 1. Identitas Responden

Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini:

- Nama Respon :
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- : Perempuan
- Usia : <25 Tahun
- 25-30 Tahun
- 31-40 Tahun
- >40 Tahun
- Pendidikan : SMA
- D3
- S1
- S2
- S3
- Posisi/Jabatan(Wajib diisi) :

## 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Jawablah setiap pertanyaan sesuai pendapat anda
- Pilihlah dengan jawaban memberi tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda.

Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju (5)
- S = Setuju (4)
- N = Netral (3)
- TS = Tidak Setuju (2)
- STS = Sangat Tidak Setuju (1)

### 3. Pertanyaan Penelitian

#### • Variabel Stress Kerja (X<sub>1</sub>)

No.	Stress Kerja (X <sub>1</sub> )	SS	S	N	TS	STS
1.	<b>Psikologis</b>					
	Saya sering merasa terganggu dengan tingkat kebisingan di tempat kerja					
2.	<b>Fisik</b>					
	Saya merasa kurangnya kesempatan untuk keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi di Perusahaan ini					
3.	<b>Prilaku</b>					
	Saya sering merasa khawatir tentang masalah pekerjaan bahkan diluar jam kerja					

#### • Variabel Beban Kerja (X<sub>2</sub>)

No.	Beban Kerja (X <sub>2</sub> )	SS	S	N	TS	STS
1.	<b>Target yang Harus Dicapai</b>					
	Saya sering merasa kelelahan Karen harus bekerja keras untuk mencapai target yang telah ditentukan					
2.	<b>Kondisi Pekerjaan</b>					
	Saya sering menghadapi kesulitan atau tantangan yang tidak dapat diatasi dalam pekerjaan saya					



<b>3.</b>	<b>Penggunaan Waktu</b>				
Saya sering mengalami kesulitan mengatur waktu saya dengan efisien di tempat kerja					
<b>4.</b>	<b>Standar Pekerjaan</b>				
Saya merasa standar pekerjaan memberikan panduan yang memandai untuk menyelesaikan tugas dengan efisien					

• **Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

<b>No.</b>	<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1.</b>	<b>Kualitas Kerja</b>					
Saya menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang tinggi						
<b>2.</b>	<b>Kuantitas</b>					
Saya mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan						
<b>3.</b>	<b>Kesepakatan Waktu</b>					
Saya berusaha untuk meningkatkan manajemen waktu saya agar lebih efektif dan efisien						
<b>4.</b>	<b>Efektivitas</b>					
Saya mampu mengatasi hambatan atau tantangan dalam pekerjaan saya						

<b>5.</b>	<b>Kemandirian</b>				
Saya mampu mengambil keputusan yang tepat dalam pekerjaan saya					

## Lampiran 3 ; data hasil jawaban responden

## Tabulasi Data Koesioner

[Kembali](#)

NAMA	No.	Identitas Responden			Variabel Stress Kerja					Variabel Beban Kerja					Y1.1	
		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X1.1	X1.2	X1.3	Total	Rata-rata	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total		Rata-rata
ibriani	1	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	4	3	2	9	3.0	2	2	3	4	11	2.75	3
kmah	2	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	3	4	4	11	3.7	2	2	3	3	10	2.5	3
ahrir	3	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	2	2	8	2.7	4	2	2	3	11	2.75	4
ir	4	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3	2	2	5	2	11	2.75	5
ufanda Alfaresa	5	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	D3	4	4	4	12	4.0	4	4	3	4	15	3.75	5
rina	6	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	3	2	3	8	2.7	3	3	3	2	11	2.75	3
umad Fauharozzy S	7	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3	2	2	3	4	11	2.75	5
ir zazali	8	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	D3	3	2	2	7	2.3	3	3	2	5	13	3.25	4
wirahadikusumah amir	9	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	D3	4	2	4	10	3.3	4	2	2	4	12	3	5
ldin	10	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3	2	2	2	3	9	2.25	4
	11	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	2	4	10	3.3	5	5	5	5	20	5	5
h Yake	12	PEREMPUAN	>40 TAHUN	D3	3	2	2	7	2.3	2	2	2	4	10	2.5	4
Alvian	13	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3	3	2	2	2	9	2.25	3
apriadi	14	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	4	11	3.7	3	4	5	4	16	4	4
aris	15	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	4	3	4	11	3.7	4	3	3	3	13	3.25	3
umad sofyandi	16	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3	2	3	3	4	12	3	4
aric	17	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	3	2	2	7	2.3	2	2	2	4	10	2.5	4
urniawan	18	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	4	11	3.7	3	3	3	3	12	3	4
aris putra	19	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	3	3	9	3.0	4	4	2	3	13	3.25	1
rizaldi musril	20	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	3	1	3	7	2.3	3	3	1	4	11	2.75	4
Kamban	21	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	S1	4	5	4	13	4.3	4	4	4	4	16	4	4
	22	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	2	4	10	3.3	2	1	1	1	5	1.25	2
	23	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	SMA	5	4	3	12	4.0	3	2	3	4	12	3	4
am Ismail	24	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S2	2	3	2	7	2.3	3	3	3	3	12	3	4
	25	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	3	2	2	7	2.3	3	3	4	4	14	3.5	4
il Hariadi	26	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	4	3	11	3.7	2	2	2	3	9	2.25	4
Setiawan	27	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	2	6	2.0	3	4	4	4	15	3.75	3
uddin Mori	28	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	2	9	3.0	3	3	3	5	14	3.5	5
ngrah	29	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	5	12	4.0	3	3	3	4	13	3.25	4
wir	30	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	2	6	2.0	3	2	1	1	7	1.75	5
Nur Saputra	31	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	2	3	4	9	3.0	2	1	1	4	8	2	4
Husein	32	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	2	3	8	2.7	2	1	1	5	9	2.25	5
ti	33	PEREMPUAN	<25 TAHUN	SMA	3	3	4	10	3.3	3	3	4	4	14	3.5	3
Mufasalihin	34	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	3	2	7	2.3	2	1	1	2	6	1.5	4

## Tabulasi Variabel Stress Kerja

No.	Identitas Responden			Variabel Stress Kerja				
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X1.1	X1.2	X1.3	Total	Rata-rata
1	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	4	3	2	9	3.0
2	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	3	4	4	11	3.7
3	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	2	2	8	2.7
4	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3
5	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	D3	4	4	4	12	4.0
6	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	3	2	3	8	2.7
7	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3
8	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	D3	3	2	2	7	2.3
9	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	D3	4	2	4	10	3.3
10	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3
11	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	2	4	10	3.3
12	PEREMPUAN	>40 TAHUN	D3	3	2	2	7	2.3
13	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3
14	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	4	11	3.7
15	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	4	3	4	11	3.7
16	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	4	3	3	10	3.3
17	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	3	2	2	7	2.3
18	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	3	4	11	3.7
19	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	3	3	9	3.0
20	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	3	1	3	7	2.3
21	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	S1	4	5	4	13	4.3
22	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	2	4	10	3.3
23	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	SMA	5	4	3	12	4.0
24	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S2	2	3	2	7	2.3
25	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	3	2	2	7	2.3
26	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	4	3	11	3.7
27	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	2	6	2.0
28	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	2	9	3.0
29	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	3	5	12	4.0
30	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	2	6	2.0
31	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	2	3	4	9	3.0
32	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	2	3	8	2.7
33	PEREMPUAN	<25 TAHUN	SMA	3	3	4	10	3.3
34	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	3	2	7	2.3
35	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	2	2	7	2.3

### Tabulasi Variabel Beban Kerja

No.	Identitas Responden			Variabel Beban Kerja					Total	Rata-rata
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4			
1	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	2	2	3	4	11	2.75	
2	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	2	2	3	3	10	2.5	
3	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	2	2	3	11	2.75	
4	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	5	2	11	2.75	
5	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	D3	4	4	3	4	15	3.75	
6	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	3	3	3	2	11	2.75	
7	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	2	2	3	4	11	2.75	
8	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	D3	3	3	2	5	13	3.25	
9	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	D3	4	2	2	4	12	3	
10	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	2	3	9	2.25	
11	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	5	5	5	5	20	5	
12	PEREMPUAN	>40 TAHUN	D3	2	2	2	4	10	2.5	
13	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	3	2	2	2	9	2.25	
14	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	3	4	5	4	16	4	
15	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	4	3	3	3	13	3.25	
16	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	2	3	3	4	12	3	
17	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	2	2	2	4	10	2.5	
18	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	3	3	3	3	12	3	
19	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	4	2	3	13	3.25	
20	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	3	3	1	4	11	2.75	
21	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	S1	4	4	4	4	16	4	
22	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	2	1	1	1	5	1.25	
23	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	SMA	3	2	3	4	12	3	
24	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S2	3	3	3	3	12	3	
25	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	3	3	4	4	14	3.5	
26	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	2	3	9	2.25	
27	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	4	4	4	15	3.75	
28	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	3	3	5	14	3.5	
29	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	3	3	4	13	3.25	
30	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	2	1	1	7	1.75	
31	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	2	1	1	4	8	2	
32	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	1	1	5	9	2.25	
33	PEREMPUAN	<25 TAHUN	SMA	3	3	4	4	14	3.5	
34	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	1	1	2	6	1.5	
35	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	2	2	2	8	2	

### Tabulasi Variabel Kinerja Karyawan

No.	Identitas Responden			Variabel Kinerja Karyawan					Total	Rata-rata
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5		
1	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	3	4	4	5	5	21	4.2
2	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	3	3	4	4	3	17	3.4
3	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	4	4	5	4	21	4.2
4	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	5	5	5	5	5	25	5
5	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	D3	5	5	4	5	4	23	4.6
6	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	S1	3	5	5	5	3	21	4.2
7	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	5	5	5	5	5	25	5
8	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	D3	4	5	5	5	5	24	4.8
9	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	D3	5	4	5	5	4	23	4.6
10	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	5	5	5	5	24	4.8
11	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	5	5	5	5	5	25	5
12	PEREMPUAN	>40 TAHUN	D3	4	4	4	4	4	20	4
13	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	3	4	5	5	5	22	4.4
14	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	4	4	4	4	20	4
15	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	3	3	3	3	3	15	3
16	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	4	4	5	4	4	21	4.2
17	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	D3	4	4	3	4	4	19	3.8
18	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	4	4	4	4	20	4
19	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	1	1	1	2	2	7	1.4
20	LAKI-LAKI	<25 TAHUN	S1	4	5	5	4	5	23	4.6
21	LAKI-LAKI	>40 TAHUN	S1	4	4	4	4	4	20	4
22	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	2	4	4	4	4	18	3.6
23	PEREMPUAN	25-30 TAHUN	SMA	4	4	5	4	4	21	4.2
24	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S2	4	4	4	4	4	20	4
25	PEREMPUAN	31-40 TAHUN	S1	4	5	5	5	5	24	4.8
26	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	5	5	5	5	24	4.8
27	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	3	4	4	4	4	19	3.8
28	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	5	5	5	5	5	25	5
29	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	4	4	4	4	20	4
30	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	5	5	5	5	5	25	5
31	LAKI-LAKI	25-30 TAHUN	S1	4	5	5	5	5	24	4.8
32	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	5	5	5	5	5	25	5
33	PEREMPUAN	<25 TAHUN	SMA	3	4	5	4	4	20	4
34	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	4	5	5	5	5	24	4.8
35	LAKI-LAKI	31-40 TAHUN	S1	2	5	5	5	5	22	4.4

## Lampiran 4 : data output SPSS 25

## 1. Data Uji validitas Stress Kerja (X1)

Correlations					
		Stress Kerja 1	Stress Kerja 2	Stress Kerja 3	Stress Kerja
Stress Kerja 1	Pearson Correlation	1	,364*	,406*	,754**
	Sig. (2-tailed)		,032	,015	,000
	N	35	35	35	35
Stress Kerja 2	Pearson Correlation	,364*	1	,374*	,752**
	Sig. (2-tailed)	,032		,027	,000
	N	35	35	35	35
Stress Kerja 3	Pearson Correlation	,406*	,374*	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,015	,027		,000
	N	35	35	35	35
Stress Kerja	Pearson Correlation	,754**	,752**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel		R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Stress Kerja (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,754	0,334	Valid
	X1.2	0,752	0,334	Valid
	X1.3	0,793	0,334	Valid

### Data Uji Validitas Beban Kerja (X2)

Correlations						
		Beban Kerja 1	Beban Kerja 2	Beban Kerja 3	Beban Kerja 4	Beban Kerja
Beban Kerja 1	Pearson Correlation	1	,710**	,337*	,221	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000	,048	,203	,000
	N	35	35	35	35	35
Beban Kerja 2	Pearson Correlation	,710**	1	,669**	,379*	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,025	,000
	N	35	35	35	35	35
Beban Kerja 3	Pearson Correlation	,337*	,669**	1	,289	,787**
	Sig. (2-tailed)	,048	,000		,093	,000
	N	35	35	35	35	35
Beban Kerja 4	Pearson Correlation	,221	,379*	,289	1	,640**
	Sig. (2-tailed)	,203	,025	,093		,000
	N	35	35	35	35	35
Beban Kerja	Pearson Correlation	,702**	,899**	,787**	,640**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan	
Beban Kerja (X2)	X2.1	0,702	0,334	Valid
	X2.2	0,899	0,334	Valid
	X2.3	0,787	0,334	Valid
	X2.4	0,640	0,334	Valid

### Data Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)

Correlations							
		Kinerja 1	Kinerja 2	Kinerja 3	Kinerja 4	Kinerja 5	Kinerja
Kinerja 1	Pearson Correlation	1	,625**	,528**	,561**	,524**	,761**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,001	,000
	N	35	35	35	35	35	35
Kinerja 2	Pearson Correlation	,625**	1	,843**	,856**	,818**	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
Kinerja 3	Pearson Correlation	,528**	,843**	1	,797**	,743**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
Kinerja 4	Pearson Correlation	,561**	,856**	,797**	1	,774**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
Kinerja 5	Pearson Correlation	,524**	,818**	,743**	,774**	1	,873**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35	35	35
Kinerja	Pearson Correlation	,761**	,944**	,892**	,901**	,873**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel		R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,761	0,334	Valid
	Y1.2	0,944	0,334	Valid
	Y1.3	0,892	0,334	Valid
	Y1.4	0,901	0,334	Valid
	Y1.5	0,873	0,334	Valid

## 2. Reliabilitas

### Reliabilitas Stress Kerja

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
,648	3		

### Reliabilitas Beban Kerja (X2)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
,744	4		



## Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
,916	5		

### 3. Uji Normalitas

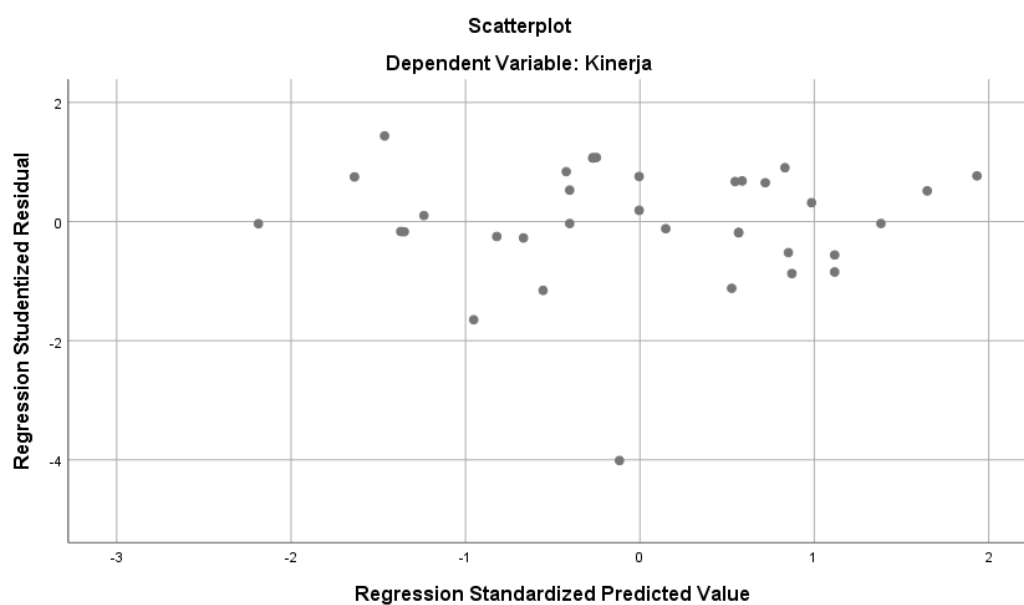
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,12144205
Most Extreme Differences	Absolute	,113
	Positive	,073
	Negative	-,113
Test Statistic		,113
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

#### 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	24,340	3,403		7,152	,000		
	Stress Kerja	-,233	,343	-,125	-,679	,502	,903	1,107
	Beban Kerja	-,074	,215	-,063	-,345	,732	,903	1,107

a. Dependent Variable: Kinerja

#### 5. Uji Heteroskedastisitas



#### 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,340	3,403		7,152	,000
	Stress Kerja	-,233	,343	-,125	-,679	,502
	Beban Kerja	-,074	,215	-,063	-,345	,732

a. Dependent Variable: Kinerja

## 7. Uji (t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,340	3,403		7,152	,000
	Stress Kerja	-,233	,343	-,125	-,679	,502
	Beban Kerja	-,074	,215	-,063	-,345	,732

a. Dependent Variable: Kinerja

## 8. Uji (F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,594	2	5,297	,402	,672 <sup>b</sup>
	Residual	421,291	32	13,165		
	Total	431,886	34			

a. Dependent Variable: Kinerja  
b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Stress Kerja

## 9. Uji Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,157 <sup>a</sup>	,025	-,036	3,62841

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Stress Kerja  
b. Dependent Variable: Kinerja

## Lampiran 5 : Surat Balasan

**Telkom Indonesia**  
the world in your hand

No : Tel. 209 /UM000/TR7-1f100000/2023  
Makassar, 29 Agustus 2023

Yth :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar  
Jl. Prof. Dr. H. Abdurahman Basalamah No. 101  
Di -  
Makassar

Dari : Manager Human Capital Telkom Regional VII  
Perihal : Izin Penelitian

Dengan Hormat,  
Menunjuk surat Saudara Nomor: 01033/B/DFEIS-UNIFA/VIII/2023, Perihal Permohonan Izin Penelitian tanggal 16 Agustus 2023.

Mewakili *management* Telkom Regional VII, kami menerima mahasiswa Saudara untuk melakukan Penelitian dengan lokasi pelaksanaan pada Unit *Managed Service Operation*, Kantor Telkom Regional VII, Jl. A.P. Pettarani No. 2, Makassar, terhitung mulai tanggal 25 Agustus 2023 - 30 Agustus 2023.

Dalam pelaksanaan Penelitian tersebut akan dilakukan secara *offline* dan mahasiswa yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku di lingkungan Telkom Regional VII (*melampirkan Surat/Kartu Vaksin dan mengaktifkan aplikasi PeduliLindungi*) terkait pencegahan penyebaran virus Covid-19.

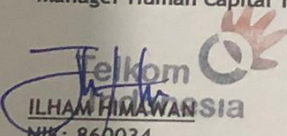
Adapun mahasiswa yang direkomendasikan adalah :

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN	UNIVERSITAS
1	Nafsiatul Muthmainnah	1910421163	Manajemen Sumber Daya Manusia	Universitas Fajar

Judul Penelitian yaitu, Pengaruh Stress Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Regional 7 Indonesia Divisi *Managed Service Operation (MSO) 7* Di Makassar.

Mahasiswa yang bersangkutan wajib melengkapi surat pernyataan bermaterai Rp. 10.000 serta melampirkan pas foto berwarna berukuran 3x4. Proses administrasi lebih lanjut agar menghubungi Sdr. Alam di Unit *Shared Service & Support*, Kantor Telkom Regional VII, Tlp. 081241753467. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
Manager Human Capital Telkom Regional VII

  
**ILHAM HIDAYAT**  
NIK: 860034

Tembusan :  
1. Operation Senior Manager *Managed Service Operation* Telkom Regional VII  
2. Manager *Shared Service & General Support* Witel Makassar  
3. Mahasiswa yang bersangkutan  
4. File

Kantor Divisi Regional VII  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.  
Jl. A.P. Pettarani No. 2