

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
STRES KERJA DI PT. PANASONIC SERVICE CENTER
BEKASI**

***ANALYSIS OF THE FACTORS AFFECTING WORK STRESS AT
PT. PANASONIC SERVICE CENTER BEKASI***

Oleh

Regita Ayu Ardhia

2015410027

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Darma Persada



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Regita Ayu Ardhia

NIM : 2015410027

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Stress Kerja Di PT. Panasonic Service
Center Bekasi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia

penguji skripsi.

(Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si) Jakarta, 08 Agustus
2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si)



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
STRES KERJA DI PT. PANASONIC SERVICE CENTER
BEKASI
(Studi Kasus Pada PT. Panasonic Service Center Bekasi)**

**ANALYSIS OF THE FACTORS AFFECTING WORK STRESS AT
PT. PANASONIC SERVICE CENTER BEKASI
(Case study at PT. Panasonic Service Center Bekasi)**

Oleh

REGITA AYU ARDHIA

2015410027

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam
Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada**

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si

Pembimbing

Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM

Penguji I

Sukardi, S.E, MM

Penguji II

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

:

LEMBAR PERNYATAAN

Nama Regita Ayu Ardhia

NIM : 2015410027

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja di PT. Panasonic Service Center Bekasi** yang dibimbing oleh Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasar kode etik ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan

Regita Ayu Ardhia

:

ABSTRAK

Nama Regita Ayu Ardhia
NIM : 2015410027
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja pada PT. Panasonic Service Center Bekasi

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Stress Kerja karyawan PT. Panasonic Service Center Bekasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden karyawan PT. Panasonic Service Center Bekasi. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor dan regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), uji hipotesis dengan uji F untuk mengetahui pengaruh dari kondisi kerja dan perkembangan karir terhadap stres kerja.

Hasil penelitian menunjukkan dari 26 variabel yang diteliti terdapat 9 (sembilan) faktor yang terbentuk dengan nilai *eigenvalue* tertinggi dimiliki faktor kondisi kerja dengan nilai 4,051 dan faktor perkembangan karir dengan nilai 3,426. Kemudian faktor kondisi kerja dan perkembangan karir diteliti kembali untuk dilihat seberapa besar pengaruhnya dan hasilnya faktor kondisi kerja dan perkembangan karir memiliki pengaruh sebesar 48,9% dan sisanya sebesar 51,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Stres Kerja, Kondisi Kerja, Perkembangan karir

:

ABSTRACT

Name Regita Ayu Ardhia

NIM : 2015410027

Title : *Analysis Of The Factors Affecting Work Stress At PT. Panasonic Service Centers In The Bekasi*

The purpose of this study is to find out what factors work stress of employees of PT. Panasonic Service Centers In The Bekasi. Data collection is done by distributing questionnaires to 100 respondents of employees of PT. Panasonic Service Centers In The Bekasi. Sampling uses a saturated sample, which is 100 respondents. The analytical tool used is factor analysis to determine the factors and multiple linear regression, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test), hypothesis testing with F test to determine the effect of factors of work conditions and career development

The results showed that from 26 variables studied there were 9 (nine) factors formed with the highest eigenvalue value owned by the working conditions factor with a value of 4.051 and career development factors with a value of 3.426. Then the factors of work conditions and career development are examined again to see how much influence and the results are the factors of work conditions and career development has an effect of 48.9% and the remaining 51.1% is influenced by other factors.

Keywords: *Job Stress, Working Conditions, Career Development*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja Pada PT. Panasonic Service Center Bekasi. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sadirin selaku kepala cabang di PT. Panasonic *Service Center* Bekasi yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian.
2. Ibu Dian Anggraeni Rahim, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, bantuan, masukan, saran dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dian Anggraeni Rahim, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Seluruh Bapak, Ibu Dosen dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Orang tua saya yang telah memberi dukungan kepada saya baik moril, dan material sehingga proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

7. Terimakasih juga kepada Aisyah dan Khalisha Khansa Siswadi yang telah membantu serta mendampingi selama proses pengolahan data skripsi
8. Terimakasih Untuk Maryani Ahadiyyah, Puji Astuti, Nofa Zulia, Anisa Dita Y, Siska, Raisa telah memberikan masukan serta Dukungan dan Doa-nya.
9. Rekan dari Grup PNS (ka Eldifa, ka May, Falianti, ka Gading, ka Andrian) dan lainya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas semangat, yang telah diberikan kepada penulis.
10. Teman-Teman di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dibutuhkan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Jakarta, 26 agustus 2019

Penulis

Regita Ayu Ardhia

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xix
LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan, dan Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
1) Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	8

	Halaman
2) Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
3) Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2. Stres Kerja	12
1) Pengertian Stres Kerja	12
2) Jenis-Jenis Stres Kerja	13
3) Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja	13
4) Dimensi Stres Kerja	17
5) Gejala Stres	18
6) Pendekatan Stres	19
7) Dampak Stres Kerja	20
8) Cara Mengatasi Stres	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis Penelitian	32
2.5 Variabel Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode yang Digunakan	33
3.2 Cara Penentuan Data	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sempel	35
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4 Operasionalisasi Variabel	36

	Halaman
3.5 Jenis Data	42
3.5.1 Data Primer	42
3.5.2 Data Sekunder	43
3.6 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7.1 Wawancara	44
3.7.2 Kuesioner	44
3.8 Uji Keabsahan Data	47
3.8.1 Uji Validitas	47
3.8.2 Uji Reliabilitas	48
3.9 Analisis Data	48
3.9.1 Analisis Faktor	48
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.9.4 Uji Asumsi Klasik	54
3.9.5 Uji Hipotesis Uji F	58
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambar Umum Perusahaan	59
4.1.1 Sejarah PT. Panasonic <i>Service Center</i>	59
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	61
4.1.3 Struktur Organisasi	61

	Halaman
4.2 Gambaran Umum Responden	61
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	64
4.3 Uji Keabsahan Data	65
4.3.1 Uji Validitas	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.4 Alat Analisis	67
4.4.1 Analisis Faktor	67
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda	131
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	153
4.4.4 Uji F	154
4.4.5 Uji Asumsi Klasik	155
4.4.6 Pembahasan dan Pemecahan Masalah	161
4.4.7 Kondisi Kerja dan Perkembangan Karir Berpengaruh Terhadap Stres Kerja	162

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	163
5.2 Saran	163
DAFTAR PUSTAKA	165



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Karyawan	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.3 Skala Likert	45
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	46
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi R^2	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia	62
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	64
Tabel 4.5 Validitas	65
Tabel 4.6 Uji <i>Reliability Statistic</i>	67
Tabel 4.7 Dalam Melakukan Pekerjaan, Karyawan Ditekan Dengan Banyak Peraturan	68
Tabel 4.8 Karyawan Harus Menyelesaikan Pekerjaan Yang Berlebihan Dengan Batas Waktu Yang Singkat	69

Tabel 4.9 Pekerjaan Yang Diberikan Kepada Karyawan Terlalu Sulit Atau Rumit	70
Tabel 4.10 Karyawan Selalu Bekerja Melebihi Jadwal/Jam Kerja Normal Lebih Dari Delapan Jam	71
Tabel 4.11 Karyawan Tidak Selalu Mencapai Target Kerja Yang Sudah Ditentukan	72
Tabel 4.12 Peran Yang Karyawan Terima Diperusahaan Sering Bertentangan Satu Sama Lain Sehingga Membingungkan Karyawan	73
Tabel 4.13 Tugas Yang Diterima Karyawan Tidak Sesuai Dengan Jabatannya	74
Tabel 4.14 Karyawan Dituntut Bekerja Sangat Cepat Dalam Mengerjakan Pekerjaannya	75
Tabel 4.15 Tanggung Jawab Pekerjaan Yang Diterima Karyawan Tidak Sesuai Dengan Jabatannya	76
Tabel 4.16 Karyawan Memiliki Hubungan Yang Baik Dengan Rekan Kerja Sehingga Tidak Ada Hal-Hal Yang Membuat Karyawan Terasing Dari Rekan Kerja	77
Tabel 4.17 Adanya Komunikasi Antara Karyawan Satu Dengan Karyawan Yang Lainnya Tidak Harmonis	78
Tabel 4.18 Masing-Masing Karyawan Saling Memberikan Dukungan Nilai Dorongan Kerja Demi Kelancaran Pekerjaan Mereka	79

Tabel 4.19 Hasil Kerja Karyawan Kurang Baik, Karena Kurangnya Dukungan Dari Rekan Kerja	81
Tabel 4.20 Karyawan Merasa Tidak Mengalami Peningkatan Karir Dalam Bekerja	82
Tabel 4.21 Karyawan Merasa Perusahaan Tidak Mendapat Memberikan Peluang Yang Besar/Sulit Untuk Lebih Maju Dalam Berkariir	83
Tabel 4.22 Karyawan Merasa Tidak Mendapatkan Perhatian Dari Atasan Dalam Perkembangan Karir	84
Tabel 4.23 Karyawan Merasa Tidak Mendapatkan Perlakuan Yang Adil Dalam Sistem Karir Saat Ini	85
Tabel 4.24 Karyawan Memiliki Ambisi Yang Berlebihan Untuk Mendapatkan Sebuah Jabatan	86
Tabel 4.25 Adanya Atasan Yang Bertindak Kurang Adil Dalam Pembagian Pekerjaan Kepada Bawahannya	87
Tabel 4.26 Struktur Organisasi Kurang Dapat Membantu Karyawan Memahami Lingkungan Kerja	88
Tabel 4.27 Pengawasan Terhadap Karyawan Kurang Jelas Dan Kurang Sesuai Dengan Standar Organisasi	89
Tabel 4.28 Karyawan Tidak Pernah Ikut Dilibatkan Dalam Mengambil	

Keputusan Diorganisasi	90
Tabel 4.29 Dalam Bekerja Karyawan Tidak Mendapatkan Dukungan Dari Keluarga	91
Tabel 4.30 Lingkungan Kerja Tidak Kondusif Sangat Menghambat Kelancaran Pekerjaan Karyawan	92
Tabel 4.31 Karyawan Merasa Tidak Nyaman Dalam Bekerja Karena Tidak Adanya Dukungan Dari Atasan	93
Tabel 4.32 Karyawan Sering Kali Mencampurkan Masalah Pekerjaan Dengan Maslah Pribadi	94
Tabel 4.33 <i>Kmo And Bartlett's Test</i>	96
Tabel 4.34 <i>Measure Of Sampling Adequacy</i>	97
Tabel 4.35 <i>Communalities</i>	100
Tabel 4.36 <i>Total Variance Explained</i>	108
Tabel 4.37 <i>Commponent Matrix</i>	111
Table 4.38 <i>Rotated Commponent Matrix</i>	117
Tabel 4.39 <i>Component Transformation Matrix</i>	121
Tabel 4.40 Hasil Analisis Faktor Rotasi Varimax	123
Tabel 4.41 Karyawan Menyelesaikan Pekerjaan Yang Berlebihan Dengan Batas Waktu Yang Singkat	132
Tabel 4.42 Karyawan Tidak Selalu Mencapai Target Kerja Yang Sudah Ditentukan	133

Tabel 4.43 Pekerjaan Yang Diberikan Kepada Karyawan Terlalu Sulit	
Atau Rumit	134
Tabel 4.44 Dalam Melakukan Pekerjaan, Karyawan Ditekan Dengan	
Banyak Peraturan	135
Tabel 4.45 Karyawan Selalu Bekerja Melebihi Jadwal/Jam Kerja Normal	
Lebih Dari 8 Jam	136
Tabel 4.46 Karyawan Harus Menyelesaikan Pekerjaan Yang Berlebihan	
Dengan Batas Waktu Yang Singkat	137
Tabel 4.47 Karyawan Merasa Tidak Mendapatkan Perlakuan Yang Adil	
Dalam Sistem Karir Saat Ini	139
Tabel 4.48 Karyawan Merasa Perusahaan Tidak Memberikan Peluang	
Yang Besar/Sulit Untuk Lebih Maju Dalam Berkarir	140
Tabel 4.49 Karyawan Merasa Tidak Mendapatkan Perhatian Dari Atasan	
Dalam Pengembangan Karir	142
Tabel 4.50 Karyawan Merasa Tidak Mengalami Peningkatan Karir	
Dalam Bekerja	143
Tabel 4.51 Tugas Yang Harus Karyawan Kerjakan Setiap Harinya	
Sangat Banyak Sehingga Sering Kali Membuat Karyawan	
Kelelahan	144
Tabel 4.52 Ketidakjelasan Peran Dalam Bekerja Dapat Berpengaruh	

Terhadap Stres	145
Tabel 4.53 Variabel Karyawan Sering Diberi Pekerjaan Yang Seharusnya Bukan Bagiannya	146
Tabel 4.54 Masing-Masing Unit Kerja Dalam Perusahaan Terdapat Saling Ketergantungan Dengan Unit Kerja Lainnya	147
Tabel 4.55 Karyawan Menerima Perbedaan Pendapat Demi Mencapai Tujuan	148
Tabel 4.56 Hasil Uji Validitas	150
Tabel 4.57 Uji Reliabilitas Dari Indikator Kondisi Kerja (X1)	150
Tabel 4.58 Uji Reliabilitas Dari Indikator Perkembangan Karir (X2)	151
Tabel 4.59 Uji Reliabilitas Stres Kerja (Y)	151
Tabel 4.60 Parameter Kuantitatif Korelasi Variabel Kondisi Kerja Dan Perkembangan Karir Terhadap Stres Kerja	152
Tabel 4.61 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Kondisi Kerja Dan Perkembangan Karir Terhadap Stres Kerja	153
Tabel 4.62 Parameter Kuantitatif Uji F	154
Tabel 4.63 <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	157
Tabel 4.64 Uji Multikolinieritas	158
Tabel 4.65 Uji Autokorelasi	161
Tabel 4.66 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	162



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Faktor Stres Kerja	4
Gambar 1.2 Grafik Tanggapan Responden Dimensi Stres Kerja	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	61
Gambar 4.2 Grafik <i>Scree Plot</i>	110
Gambar 4.3 <i>Component Plot in Rotated Space</i>	122
Gambar 4.4 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	156
Gambar 4.5 <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas	160

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	167
Lampiran 2 Surat Keterangan Riset Perusahaan	168
Lampiran 3 Surat Keterangan Jumlah Karyawan	169
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	170
Lampiran 5 Tabulasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	177
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Kondisi Kerja	181
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Perkembangan Karir	184
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Stres Kerja	187
Lampiran 9 F Tabel	190
Lampiran 10 R Tabel	194
Lampiran 11 Catatan Kegiatan Konsultasi	197