

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
STRES KERJA KARYAWAN DI PT SUN LIFE FINANCIAL**

***ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT WORK STRESS IN PT SUN LIFE
FINANCIAL***

Disusun Oleh:

Kiki Ramadhanti

2015410030

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Ramadhanti

NIM : 2015410030

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan
di PT Sun Life Financial

Telah diperiksa dan disetujui untuk dijadikan dan diujikan dalam sidang Ujian
Skripsi Sarjana tanggal

Jakarta, 13 Agustus 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,
Pembimbing

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

(Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
STRES KERJA KARYAWAN DI PT SUN LIFE FINANCIAL**
*ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT WORK STRESS IN PT SUN LIFE
FINANCIAL*

Disusun Oleh:

Kiki Ramadhanti

20154100030

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
seperti tertera di bawah ini
Jakarta, 13 Agustus 2019

Pada tanggal 13 Agustus 2019, dengan nilai A

Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM
Pembimbing

Sukardi, SE, MM
Penguji I

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Penguji II

Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM
Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D.
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Kiki Ramadhanti

NIM : 20154100030

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan di PT Sun Life Financial** yang dibimbing oleh Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 30 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Kiki Ramadhanti

ABSTRAK

Nama : Kiki Ramadhanti

NIM : 2015410030

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan di PT Sun Life Financial

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan di PT Sun Life Financial dan untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut sudah mempengaruhi stress kerja karyawan di PT Sun Life Financial. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 188 responden karyawan di PT Sun Life Financial. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin. Alat analisis yang digunakan adalah analisis faktor & regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F.

Hasil penelitian di lihat dari Kaiser-Meyer-Olkin dan Barlett's Test sebesar 0,733 dengan signifikan sebesar 0,000. Karena angka KMO tersebut sudah di atas 0,5 dan signifikansi jauh di bawah ($0,000 < 0,05$), maka variabel dan sampel yang ada sudah bisa di analisis dengan menggunakan analisis faktor. Terdapat 7 faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan yaitu faktor 1 faktor interpersonal, faktor 2 beban kerja, faktor 3 kurangnya dukungan perusahaan, faktor 4 stres karena peran, faktor 5 komunikasi kerja, faktor 6 kondisi kerja dan faktor 7 ketidakjelasan peran kerja. Untuk selanjutnya, terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja karyawan sebesar 73,7 % dan sisanya sebesar 26,3 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Stres Kerja, Faktor Interpersonal, Beban Kerja

ABSTRACT

Name : Kiki Ramadhanti

NIM : 20154100030

Title : Analysis of Factors That Affect Work Stress in PT Sun Life Financial

The purpose of this study is to analyze the factors that influence the work stress of employees at PT Sun Life Financial and to find out whether these factors have affected the work stress of employees at PT Sun Life Financial. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 188 employee respondents at PT Sun Life Financial. Sampling is done using the Slovin formula. The analytical tool used is factor analysis & multiple linear regression, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heterocedasticity test, autocorrelation test) performed as statistical requirements that must be met in conducting multiple linear regression analysis. Hypothesis testing simultaneously using the F test.

The results of the research were seen from Kaiser-Meyer-Olkin and Barlett's Test at 0.733 with a significant of 0,000. Because the KMO number is already above 0.5 and the significance is far below ($0,000 < 0,05$), the variables and samples available can already be analyzed using factor analysis. There are 7 factors that influence employee work stress, namely factor 1 interpersonal factor, factor 2 workload, factor 3 lack of company support, factor 4 stress due to role, factor 5 work communication, factor 6 working condition and factor 7 job role uncertainty. Henceforth, there is a significant influence between interpersonal factors and workload on employee work stress of 73.7% and the remaining 26.3% is influenced by other factors not examined.

Keywords: Job Stress, Interpersonal Factors, Workload

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA KARYAWAN DI PT SUN LIFE FINANCIAL”**.

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Amilda Shindi selaku *Human Resources Development* di PT Sun Life Financial yang telah menerima saya untuk meneliti.
2. Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi.
3. Bapak Dr. Tri Mardjoko, SE, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dian Anggraeni Rahim, SE, Msi selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Ibu Irma Citarayani, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
7. Seluruh *staff* Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

8. Orang tua saya, Bapak dan Ibu yang telah memberi dukungan kepada saya baik moril dan materil sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
9. Untuk sahabat saya yang menemani saya dari awal saya kuliah di Unsada sampai sekarang, Dewi Fatmawati, Nana Sri Wahyuni dan Nailus Saadah, Teguh Prayitno, Naufal Fajrian dan Iren terima kasih telah menyemangati dan menemani saya berjuang selama berkuliah di Unsada.
10. Untuk Dewi Andari, Dwi Septiani, Yuana Desta Melati dan Falianti Lukita Sari sebagai teman seperjuangan dalam menyusun skripsi yang telah membantu dan memberikan masukan satu sama lain.
11. Seluruh teman angkatan 2015 Jurusan Manajemen.

Demikian skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2019

Kiki Ramadhanti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah Pokok	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN SEBELUMNYA, DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Landasan Teori	7
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7

	Halaman
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.1 Stres Kerja.....	12
1. Pengertian Stres Kerja.....	12
2. Jenis Stres Kerja.....	12
3. Sifat Dasar Stres.....	13
4. Gejala Stres Kerja.....	15
5. Dampak Stres Kerja dalam Organisasi.....	16
6. Penyebab Stres Kerja.....	16
7. Cara Mengatasi Stres Kerja.....	17
8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja....	18
9. Dimensi Stres Kerja.....	20
4. Penelitian Terdahulu.....	21
5. Kerangka Pemikiran.....	25
6. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode yang Digunakan.....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.3 Jenis Data.....	29
1. Data Primer.....	29
2. Data Sekunder.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	30

	Halaman
1. Populasi.....	30
2. Sampel	30
3.5 Teknik Pengumpulan data	32
3.5.1 Wawancara	32
3.5.2 Kuesioner.....	32
3.5.3 Penelitian Kepustakaan	34
3.6 Uji Keabsahan Data	35
3.6.1 Uji Validitas.....	35
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.7 Analisis Data	36
3.7.1 Analisis Faktor.....	36
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	41
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	42
3.7.5 Uji Hipotesis Uji F.....	46
3.8 Operasional Variabel	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1 Sejarah PT Sun Life Financial.....	52
4.1.2 Visi dan Misi PT Sun Life Financial.....	53
4.1.3 Nilai-Nilai PT Sun Life Financial	54
4.1.4 Struktur Organisasi PT Sun Life Financial	55

	Halaman
4.2 Hasil Penelitian.....	56
1. Jenis Kelamin Responden.....	57
2. Pendidikan Terakhir Responden.....	57
3. Lama Kerja Responden	58
4. Pembahasan dan Analisa Variabel	59
4.3.1 Analisis Faktor	59
1. Tanggapan Responden mengenai Variabel yang Diteliti	59
2. Uji Keabsahan Data	86
3. Hasil Pengolahan Analisis Faktor	89
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	117
1. Tanggapan Responden mengenai Variabel yang Diteliti	117
2. Uji Keabsahan Data	138
3. Hasil Pengolahan Regresi Linier Berganda	141
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	143
5. Pengujian Hipotesis Uji F	143
6. Uji Asumsi Klasik.....	145
7. Pembahasan dan Pemecahan Masalah	150
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	152
5.2 Saran.....	152

DAFTAR PUSTAKA.....	153
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel	31
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	33
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden Mengenai Faktor-Faktor Stres Kerja Karyawan	33
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Stres Kerja Karyawan	34
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai Hasil Rata-Rata Pernyataan Responden	34
Tabel 3.6 Koefisien Determinasi (R^2)	42
Tabel 3.7 Operasional Variabel	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja	58
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai variabel beban kerja yang berlebihan membuat stress pada karyawan	60
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai variabel adanya kegiatan kerja di luar jam kerja	61
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai variabel pekerjaan di luar jam kerja membuat fisik karyawan lemah	62

Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai variabel ruang kerja yang belum cukup memadai akan mengganggu pekerjaan.....	63
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa kurangnya privasi dalam melakukan pekerjaan	64
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai variabel adanya ketidaksesuaian pekerjaan dengan peraturan yang di buat.....	65
Tabel 4.11	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa ketidakjelasan peran dalam bekerja.....	66
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa ketidakpuasan dalam bekerja sehingga menurunnya prestasi kerja hingga akhirnya timbul untuk meninggalkan pekerjaan .	67
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai variabel pekerjaan yang diberikan terkadang kurang sesuai dengan kemampuan yang di miliki karyawan.....	68
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai variabel tugas dan sasaran pekerjaan yang harus diselesaikan tidak jelas	69
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan memiliki hubungan kerja yang baik dengan pimpinan.....	70
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai variabel kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan	71
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk	72

Tabel 4.18	Tanggapan responden mengenai variabel perbedaan persepsi antar karyawan menghambat dalam menyelesaikan pekerjaan.	73
Tabel 4.19	Tanggapan responden mengenai variabel adanya kecemburuan sesama karyawan	74
Tabel 4.20	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan mengalami penurunan jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya.....	75
Tabel 4.21	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan mengalami kenaikan jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya.....	76
Tabel 4.22	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa kurangnya keamanan dalam bekerja	77
Tabel 4.23	Tanggapan responden mengenai variabel ambisi karyawan yang berlebihan dapat menimbulkan frustrasi.....	78
Tabel 4.24	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan sering merasa adanya persaingan dalam mengejar target antar karyawan	79
Tabel 4.25	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan selalu terlibat dalam mengambil keputusan.....	80
Tabel 4.26	Tanggapan responden mengenai variabel antar karyawan kurang membantu dalam menyelesaikan tugas.....	81

Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai variabel karyawan mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi....	82
Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa kurangnya dukungan dari pasangan hidup	83
Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai variabel karyawan mengalami konflik pernikahan sehingga membuat stres dalam bekerja	84
Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai variabel stres karena memiliki dua pekerjaan	85
Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai variabel pekerjaan menjadi terbengkalai	86
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor-faktor Stres Kerja.....	88
Tabel 4.33 Uji Reliabilitas Analisis Faktor-faktor Stres Kerja	89
Tabel 4.34 KMO and Bartlett's Test.....	90
Tabel 4.35 Anti Image Matrices	91
Tabel 4.36 Communalities.....	93
Tabel 4.37 Initial Eigenvalues.....	100
Tabel 4.38 Component Matrix.....	102
Tabel 4.39 Rotated Component Matrix	105
Tabel 4.40 Component Transformation Matrix	109
Tabel 4.41 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan di PT Sun Life Financial	111

Tabel 4.42	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan memiliki hubungan kerja yang buruk dengan pimpinan	119
Tabel 4.43	Tanggapan responden mengenai variabel kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan	120
Tabel 4.44	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk	121
Tabel 4.45	Tanggapan responden mengenai variabel perbedaan persepsi antar karyawan yang menghambat dalam menyelesaikan pekerjaan	122
Tabel 4.46	Tanggapan responden mengenai variabel adanya kecemburuan sesama karyawan.....	123
Tabel 4.47	Tanggapan responden mengenai variabel beban kerja yang berlebihan membuat stres pada karyawan.....	124
Tabel 4.48	Tanggapan responden mengenai variabel adanya kegiatan kerja di luar jam kerja.....	125
Tabel 4.49	Tanggapan responden mengenai variabel pekerjaan di luar jam kerja membuat fisik karyawan lemah.....	126
Tabel 4.50	Tanggapan responden mengenai variabel adanya ketidaksesuaian pekerjaan dengan peraturan yang di buat.....	127
Tabel 4.51	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan mengalami penurunan jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya.....	128

Tabel 4.52	Tanggapan responden mengenai variabel ketidaksesuaian pekerjaan dengan posisi penempatan kerja	129
Tabel 4.53	Tanggapan responden mengenai variabel jumlah waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan terlalu singkat.....	130
Tabel 4.54	Tanggapan responden mengenai variabel sumber daya yang ada tidak sesuai dengan banyaknya pekerjaan	131
Tabel 4.55	Tanggapan responden mengenai variabel tugas dan sasaran pekerjaan yang harus diselesaikan tidak jelas	132
Tabel 4.56	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan diberikan waktu dan sumber daya yang terbatas untuk menyelesaikan pekerjaan	133
Tabel 4.57	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan siap menerima adanya perbedaan konsep pekerjaan dengan atasan.	134
Tabel 4.58	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan siap menerima <i>job description</i> yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan.....	135
Tabel 4.59	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan siap menyelesaikan segala hal dalam pekerjaan.....	136
Tabel 4.60	Tanggapan responden mengenai variabel karyawan mengambil alih tanggung jawab pekerjaan karyawan lain	137
Tabel 4.61	Uji Validitas Variabel Regresi Linier Berganda	139
Tabel 4.62	Uji Reliabilitas Variabel Faktor Interpersonal (X ₁)	140

	Halaman
Tabel 4.63 Uji Reliabilitas Variabel Beban Kerja (X_2).....	140
Tabel 4.64 Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja (Y)	141
Tabel 4.65 Parameter Kuantitatif Variabel Faktor Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja	142
Tabel 4.66 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Faktor Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja	143
Tabel 4.67 Parameter Kuantitatif Uji F Faktor Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja	144
Tabel 4.68 Uji Normalitas	146
Tabel 4.69 Uji Multikolinieritas	148
Tabel 4.70 Uji Autokorelasi	150

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Mengenai Faktor-faktor Stres Kerja Karyawan di PT Sun Life Financial.....	3	
Gambar 1.2 Grafik Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Stres Kerja Karyawan di PT Sun Life Financial.....	4	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26	
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Sun Life Financial	55	
Gambar 4.2 <i>Scree Plot</i>	101	
Gambar 4.3 <i>Component Plot in Rotated Space</i>	110	
Gambar 4.4 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas.....	145	
Gambar 4.5 <i>Scatter Plot</i>	149	

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	155
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian	156
Lampiran 3 Kuesioner Perusahaan.....	157
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Faktor-faktor Stres Kerja.....	164
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Faktor Interpersonal (X_1).....	170
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Beban Kerja (X_2)	175
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Dimensi Stres Kerja (Y)	180
Lampiran 8 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	185
Lampiran 9 R tabel.....	201
Lampiran 10 F tabel	203
Lampiran 11 Hasil Wawancara Perusahaan.....	205
Lampiran 12 Catatan Kegiatan Konsultasi	206

