

**HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN REKAN KERJA DAN
STRES KERJA DENGAN KINERJA KERJA PADA
KARYAWAN BAGIAN CUSTOMER SERVICE OFFICER
(CSO) PT. X**

SKRIPSI



**Disusun Oleh:
FUJI WIDYASTUTIK
NIM. 111011033**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2014**

**Hubungan Antara Dukungan Rekan Kerja dan Stres Kerja
dengan Kinerja Kerja pada Karyawan Bagian Customer Service
Officer (CSO) PT. X**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Airlangga Surabaya



Disusun Oleh:

FUJI WIDYASTUTIK

NIM. 111011033

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2014

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, beserta segala konsekuensinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 22 Agustus 2014

Menyetujui

(Fuji Widyastutik)

HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,**

Dr. Fajrianti, M.Psi., psi.

NIP. 196803081998022001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada hari Jumat tanggal
22 Agustus 2014 dengan susunan Dewan Penguji

Ketua

Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT., psikolog
196601171990021001

Sekretaris,

Anggota,

Dewi Syarifah, M.Psi
NIP. 198009292009122001

Dr. Fajrianthi, M.Psi., psi.
NIP. 196803081998022001

HALAMAN MOTTO

“An easy task becomes difficult when you do it whit reluctance.”

-Terence-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Karya ini kupersembahkan untuk

*Bapak yang sudah banyak mengajarkanku, Ibu tercinta yang sudah sabar
menemaniku dan orang-orang yang selalu mendukungku*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas kelimpahan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Seger Handoyo, M.Psi., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Ibu Dr. Fajrianti, M.Psi.,Psi., selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas seluruh waktu yang sudah diberikan, nasehat, saran, kritik serta kesediaannya untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Cholichul Hadi, M.Psi.,Psi., selaku dosen wali. Terima kasih atas setiap motivasi yang diberikan.
4. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Airlangga khususnya dosen departemen PIO. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan dan semoga dapat dimanfaatkan dengan baik.
5. Segenap staf serta karyawan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
6. Bapak (alm) yang sudah banyak mengajarkanku dalam memaknai kehidupan. Terima kasih atas semua yang sudah Bapak berikan selama ini. Skripsi ini penulis tujukan untuk dapat menjadi suatu kebanggaan bagi Bapak.
7. Ibuku tercinta yang sudah sabar mendengarkan segala keluahanku. Terima kasih atas doa, dukungan, kesabaran, kepercayaan dan kasih sayang yang luar biasa besar selama ini. Terima kasih telah memberikan kekuatan yang sangat besar.
8. Pak Ayok dan Mbak Melani yang sudah banyak membantu mencari kata-kata yang tepat dalam membuat skala dalam penelitian ini.
9. Ibu Wirasti, Mbak Sari, Pak Arif, Pak Didik, Pak Ketut, Mbak Ayu, Pak Dwi. Terima kasih atas kemudahan yang sudah diberikan selama ini.

10. Seluruh karyawan *Customer Service Officer* yang telah bersedia untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Terima kasih kepada Ria, Dita dan Fafa atas hiburan, dukungan, saran dan selalu setia menemani penulis dalam masa-masa yang sulit ini. Terima kasih untuk Hanna yang paling bisa meruntuhkan niat tulus untuk membaca jurnal.
12. Terima kasih kepada geng MSDM: Ais, Nay, Sofi, Dila, Koko, Ambi, Dita, Fafa, Ria. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas paksaan kalian untuk menjadi Direktur. Terima kasih saya ucapkan dari lubuk hati yang terdalam yang penuh dengan air mata.
13. Teman-teman Magangers LP3T angkatan 17, 18, 19, 20, Mbak Lubna, Mbak Yanta, Mbak Nisa, Bu Sherly, Bu Pita, Mbak Nenok, Mbak Yuli, Mbak Rila, Mas Imron, Mbak Ncun. Terima kasih atas kerja sama dan pengalamannya yang diberikan selama ini.
14. Sahabat-sahabatku dari SD Geng “Calon Orang Sukses” (Tara, Nahdia, Kuntum, Dedik, Agos, Bunbun, Fiqih, Fian, Dila, Idho, Wawan). Terima kasih atas semangat, dukungan dan hiburannya.
15. Sahabat Bibik, Lili, Dyaz, Nuna terima kasih atas dukungan dan hiburannya disaat-saat yang sulit ini.
16. Terima kasih kepada Rani, Ayu, Vita, Dewi yang sudah memberikan pertemanan di masa-masa perkuliahan ini.
17. Teman-teman angkatan 2010 (PATEN). Senang dan bangga jadi bagian dari kalian.
18. Teman-teman KKN dedek Qoyin, Trisna, Najwa, Tinneke, Ghildhoh, Ruroh, Fandi, Trya. Terima kasih untuk masa-masa KKN yang menyenangkan dan mengharukan.
19. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna tanpa adanya masukan dan saran untu menyempurnakan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga karya ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis secara pribadi, namun juga bermanfaat bagi yang menggunakan, serta bagi semua pihak yang berkesempatan membaca laporan ini.

Surabaya, 22 Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	8
1.3.1 Dukungan Rekan Kerja	8
1.3.2 Stres Kerja	9
1.3.3 Kinerja Kerja	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Kerja	12
2.1.1 Definisi Kinerja Kerja	12
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Kerja	14
2.1.3 Budaya Kinerja Yang Tinggi	18
2.1.5 Manajemen Kinerja	19
2.1.6 Pengukuran Kinerja Kerja	20
2.2 Dukungan Rekan Kerja	25
2.2.1 Definisi Dukungan Sosial	25
2.2.2 Sumber Dukungan Sosial	26
2.2.3 Definisi Dukungan Rekan Kerja	27
2.2.4 Komponen Dukungan Rekan Kerja	27
2.3 Stres Kerja	28
2.3.1 Definisi Stres Kerja	28
2.3.2 Sumber Stres Kerja	29

2.3.3 Dampak Stres Kerja	31
2.4 Hubungan Antara Dukungan Rekan Kerja dan Stres Kerja dengan Kinerja Kerja	32
2.5 Kerangka Konseptual	34
2.6 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	36
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian	37
3.3 Definisi Operasional	38
3.3.1 Variabel Dukungan Rekan Kerja	38
3.3.2 Variabel Stres Kerja	39
3.3.3 Variabel Kinerja Kerja	39
3.4 Subjek Penelitian	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.1 Alat Ukur Dukungan Rekan Kerja	42
3.5.2 Alat Ukur Stres Kerja	43
3.5.3 Alat Ukur Kinerja Kerja	44
3.6 Validitas	46
3.7 Reliabilitas	47
3.8 Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	50
4.2 Pelaksanaan Penelitian	56
4.2.1 Perisapan Penelitian	56
4.2.2 Persiapan Instrumental	57
4.2.3 Persiapan Administrasi	59
4.2.4 Pengambilan Data	60
4.2.5 Hambatan dalam Penelitian	60
4.3 Hasil Penelitian	60
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	60
4.3.2 Uji Asumsi	61
4.3.2.1 Uji Normalitas	61
4.3.2.2 Uji Linearitas	62
4.3.3 Hasil Uji Analisis Data	64
4.4 Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71

5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya	71
5.2.2 Bagi Perusahaan	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Metode Penskoran Skala Dukungan Rekan Kerja	42
Tabel 3.2 Blueprint Skala Dukungan Rekan Kerja Sebelum Uji Coba	43
Tabel 3.3 Metode Penskoran Skala Stres Kerja	44
Tabel 3.4 Tabel <i>Professional Judgement</i>	46
Tabel 4.1 Gambaran Subjek Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Masa Kerja	51
Tabel 4.2 Nilai Mean dan Standar Deviasi Skala Stres Kerja	52
Tabel 4.3 Norma Kategorisasi Skala Stres Kerja	52
Tabel 4.4 Deskripsi Kategorisasi Subjek dalam Skala Stres Kerja	53
Tabel 4.5 Nilai Mean dan Standar Deviasi Skala Dukungan Rekan Kerja	53
Tabel 4.6 Norma Kategorisasi Skala Dukungan Rekan Kerja	54
Tabel 4.7 Deskripsi Kategorisasi Subjek dalam Skala Dukungan Rekan Kerja	54
Tabel 4.8 Nilai Mean dan Standar Deviasi Skala Kinerja Kerja	54
Tabel 4.9 Norma Kategorisasi Skala Kinerja Kerja	55
Tabel 4.10 Deskripsi Kategorisasi Subjek dalam Skala Kinerja Kerja	55
Tabel 4.11 Deskripsi Statistik Data Penelitian	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Stres Kerja dengan Kinerja Kerja	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Dukungan Rekan Kerja dengan Kinerja Kerja	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi Dukungan Rekan Kerja dengan Kinerja Kerja	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi Stres Kerja dengan Kinerja Kerja	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	34
Gambar 3.1 Hubungan antar Variabel	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Skor Kasar Skala Dukungan Rekan Kerja	76
Lampiran 2 Data Skor Kasar Skala Stres Kerja dan Kinerja Kerja	82
Lampiran 3 Form Rater untuk <i>Professional Judgement</i>	86
Lampiran 4 Surat Pernyataan <i>Professional Judgement</i>	94
Lampiran 5 Skala untuk Uji Coba	98
Lampiran 6 Format Kuesioner	101
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	108
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	112
Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas	118
Lampiran 10 Hasil Uji Korelasi	121
Lampiran 11 Surat Keterangan Pengambilan Data	123