

**ABSTRAK**

Fuji Widyastutik, 111011033, Hubungan Antara Dukungan Rekan Kerja dan Stres Kerja dengan Kinerja Kerja Karyawan Bagian *Customer Service Officer* (CSO) PT. X, *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2014  
xviii + 75 halaman, 11 lampiran

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara dukungan rekan kerja dengan kinerja kerja dan hubungan antara stres kerja dengan kinerja kerja karyawan bagian customer service officer (CSO) PT. X. Dukungan rekan kerja adalah interaksi antar pekerja yang setara yang terjadi di tempat kerja yang melibatkan emosi dan bantuan langsung (Beehr, 1994). Dukungan rekan kerja terdiri dari dua komponen yaitu dukungan instrumental dan dukungan emosional. Stres kerja merupakan ketidaknyamanan psikologis atau ketegangan yang dihasilkan dari paparan stressor (Cullen, 1985). Stressor merupakan kondisi di mana seseorang mendapat tuntutan yang berlebihan dan tidak biasa yang mampu menciptakan ketidaknyamanan psikologis, patologi psikologis, dan/atau kecacatan sosial (Cullen, 1985). Sedangkan kinerja kerja merupakan perilaku yang dapat diobservasi dan dilakukan secara relevan dengan tujuan organisasi (Muchinsky, 2006).*

*Penelitian ini dilakukan pada karyawan customer service officer (CSO) PT. X, dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Alat pengumpul data berupa kuesioner dukungan rekan kerja (34 aitem valid) dan stres kerja (6 aitem valid). Skala dukungan rekan kerja disusun sendiri oleh penulis, sedangkan skala stres kerja merupakan hasil translasi dari skala yang disusun oleh Cullen, F.T., Link, B.G., Wolfe, N.T., Frank, J. (1985). Data untuk kinerja kerja merupakan data sekunder dari perusahaan.*

*Reliabilitas skala dukungan rekan kerja ( $r$ ) sebesar 0,920 dan reliabilitas stres kerja sebesar 0,757. Analisis data dilakukan menggunakan teknik korelasi Spearman's Rho dengan bantuan SPSS 16.0 for windows.*

*Berdasarkan hasil analisis data penelitian, menghasilkan koefisien korelasi antara variabel dukungan rekan kerja dan variabel kinerja kerja sebesar 0,074 dengan taraf signifikansi 0,469. Kemudian koefisien korelasi antara variabel stres kerja dan variabel kinerja kerja sebesar 0,015 dengan taraf signifikansi 0,886. Hal ini mengidentifikasi bahwa tidak ada hubungan antara dukungan rekan kerja dengan kinerja kerja dan tidak ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja kerja karyawan bagian CSO PT. X.*

Kata Kunci: *dukungan rekan kerja, stres kerja, kinerja kerja*  
Daftar Pustaka, 33 (1970-2013)