

**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)

## ABSTRACT

Fuji Widyastutik, 111011033, The Relationship Between Coworker Support And Job Stress with Employee Job Performance in Division Customer Service Officer (CSO) PT. X, *Undergraduate Thesis*, Faculty of Psychology Airlangga University, 2014

xviii + 75 pages, 11 appendixes

*This study aims to determine whether or not the relationship between coworker support with job performance and the relationship between job stress with job performance to employee in division customer service officer (CSO) PT. X. Coworker support is intraction among equivalent workers that occurred in the workplace that involve emotion and direct assistance (Beehr, 1994). Coworker support consists of two components, instrumental support and emotional support. Job stress is the psychological discomfort or tension which results from exposure to stressors (Cullen 1985). Stressor is the condition which place excessive or unusual demands on a person and are capable of engendering psychological discomfort, physiological pathology, and/or social disability (Cullen, 1985). While of the job performance is behavior that can be observed and relevant with the organizational's goals (Muchinsky, 2006)*

*This research was conducted on employee in division customer service officer (CSO) PT. X, with a total sample of 97 respondents. Data were collected using questionnaire coworker support (34 valid aitems) and job stress (6 valid aitems). Coworker support scale compiled by the author, while job stress scale was adapted from scale translated by Cullen, F.T., Link, B.G., Wolfe, N.T., Frank, J. (1985). Data for job performance is a secondary data from corporate.*

*The value of coworker support scale reliability (r) is 0,920 and job stres scale reliability (r) is 0,757. Spearman's Rho technic used as data analysis on this research using SPSS 16.0 for Windows program.*

*Based on data analysis, the correlation coefficient of coworker support and job performance is 0,074 with significance degree amount is 0,469. And then, the coefficients of job stress and job performance is 0,015 with significance degree amount is 0,886. This finding indicates that there is no correlation between coworker support with job performance and there is no correlation between job stress with job performance to employee in division CSO PT. X.*

*Keywords: coworker support, job stress, job performance*

*Daftar Pustaka, 33 (1970-2013)*