

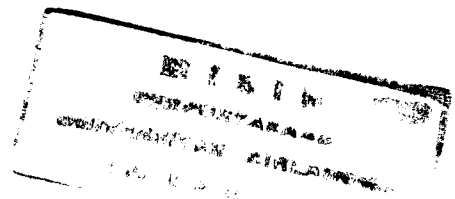
**TUGAS AKHIR**

**BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA  
PADA ACCOUNT MANAGER di PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
DIVISI ENTERPRISE WITEL JATIM SURAMADU**



kk  
kk

70-1111-09/15  
Pro  
b



**Oleh :**

**DINIA ELOK PRAMITASARI  
NIM 101210113022**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS VOKASI  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA III  
PROGRAM STUDI HIPERKES DAN KESELAMATAN KERJA  
SURABAYA  
2015**

PENGESAHAN

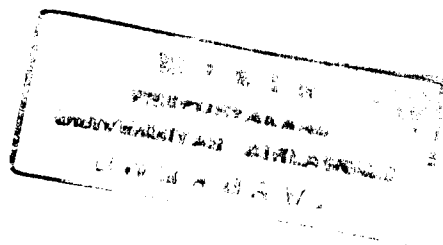
Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Pendidikan Diploma III  
Program Studi Hiperkes dan Keselamatan Kerja  
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga  
dan diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Ahli Madya (A.Md) Hiperkes dan Keselamatan Kerja  
Pada tanggal 11 Agustus 2015

Mengesahkan  
Universitas Airlangga  
Fakultas Vokasi

Dekan,



**Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si, CMA., AK., CA**  
NIP. 196108201989022001



Tim Penguji:

1. Endang Dwiyantri., Dra., M.Kes
2. Meirina Ernawati, Drh., M.Kes
3. Dr. Merryana Andriani, S.KM., M.Kes

## TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat lulus  
Program Pendidikan Diploma III  
Program Studi Hiperkes dan Keselamatan Kerja  
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Oleh:

DINIA ELOK PRAMITASARI  
NIM 101210113022



Surabaya, 30 Juli 2015

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Hiperkes&KeselamatanKerja

Menyetujui,  
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Erwin DyahNawawinetu".

Erwin DyahNawawinetu, dr., M.Kes  
NIP. 196208071989032002

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Meirina Ernawati".

Meirina Ernawati, Drh., M.Kes  
NIP. 196205121993032001

## SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dinia Elok Pramitasari  
NIM : 101210113022  
Program Studi : Hiperkes dan Keselamatan Kerja  
Fakultas : Vokasi  
Jenjang : Diploma III (D3)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiat dalam penulisan tugas akhir saya yang berjudul:

“BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA  
PADA *ACCOUNT MANAGER* di PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVISI  
*ENTERPRISE WITEL JATIM SURAMADU*”

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Juli 2015



(Dinia Elok Pramitasari)  
101210113022

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir dengan judul "BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA *ACCOUNT MANAGER* di PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVISI *ENTERPRISE WITEL JATIM SURAMADU*", sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Program Pendidikan Diploma III Program Studi Hiperkes dan Keselamatan Kerja Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Dalam tugas akhir ini dijabarkan beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya stres kerja pada *account manager* yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada ibu Meirina Ernawati, Drh., M.Kes selaku dosen pembimbing yang dengan kesabarannya telah memberikan bimbingan, koreksi serta saran hingga terwujudnya tugas akhir ini.

Terima kasih dan penghargaan disampaikan pula kepada yang terhormat ;

1. Prof.Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si, CMA., AK., CA, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
3. Eni Inayati, drg., M.Kes, Selaku Ketua Departemen Kesehatan Fakultas Vokasi Universitas Indonesia
4. Erwin Dyah Nawawinetu, dr., M.Kes, selaku Koordinator Program Pendidikan Diploma III Program Studi Hiperkes dan Keselamatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
5. Endang Dwiyanti, Dra., M.Kes, selaku ketua tim penguji tugas akhir
6. Dr.Merryana Andriani, S.KM., M.Kes, selaku anggota tim penguji
7. Dr. Diah Andriani, S.Si., M.Si selaku dosen biostatistika yang telah membimbing penulisan tugas akhir ini
8. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan departemen kesehatan dan keselamatan kerja di Universitas Airlangga
9. Ibu Reni di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Enterprise Witel Jatim Suramadu selaku pembimbing di perusahaan.
10. Bapak Fahrid di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Enterprise Witel Jatim Suramadu selaku HRD.
11. Tenaga kerja *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise Witel Jatim Suramadu* sebagai responden dalam penelitian
12. Kedua orang tua saya Bapak Djoko Muljono dan Ibu Lilik Muniroh serta kakak saya Lina Inderaswari yang senantiasa memberikan motivasi, nasihat, do'a serta dukungan moril maupun materil.

13. Seluruh Keluarga Hiperkes 2012 atas kebersamaan yang telah dilalui baik dalam suka dan duka semoga kesuksesan selalu menyertai kita semua.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga Tugas Akhir ini berguna baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 06 Agustus 2015

Penulis

## ABSTRACT

Work stress is a condition from the result of individual's subjective appreciation that formed into interaction between individual with work space that can threaten and giving pressure psychologically, physiologically, to individual behavior. Work stress can decrease performance, efficiency, and productivity of work. Knowing of the big impact of work stress, it needs attention to be studied scientifically.

The purpose of this research are to study what the work stress is and to analyze the factors that affect it at PT. Telekomunikasi Indonesia.

This research was using an observational method, while according to the time, it was cross sectional. The study population was 15 respondents. The data used is primary data using questionnaires filled solely by the respondents and the secondary data was obtained from the company. The data presented by percentage and to determine the correlation strength between individual factors and factors at work that affecting the work stress using contingency coefficient statistic and Spearman correlation.

The study shown that from 15 account managers, 4 people (26,67%) experiencing heavy work stress, 6 people (40%) experiencing medium work stress, and 5 people (33,33%) experiencing light work stress. Several factors that have correlation with work stress are work force with A type of personality, and the side factors are age, gender, education, length of work, relationship in work, and role in organization.

Based on this research, the advice given is the account managers are expected to increase their self-awareness of the symptoms that appeared as a result of the tension.

Keyword: work stress, factors affecting, PT. Telekomunikasi Indonesia

## ABSTRAK

Stres kerja adalah suatu kondisi dari hasil penghayatan subyektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis dan sikap individu. stres kerja yang terjadi dapat menimbulkan menurunnya performansi, efisiensi dan produktivitas kerja yang bersangkutan. Mengingat besarnya dampak dari stres kerja tersebut, maka perlu mendapat perhatian untuk dikaji secara ilmiah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari stres kerja dan menganalisis faktor yang mempengaruhi terjadinya stres kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pengisian kuesioner dan data sekunder sedangkan menurut waktunya adalah cross sectional. Populasi penelitian sebanyak 15 responden. Data yang dipakai adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang diisi sendiri oleh responden dan data sekunder yang diperoleh dari perusahaan penyajian data dilakukan dengan persentase dan untuk mengetahui hubungan faktor yang mempengaruhi dengan stres kerja digunakan uji statistik koefisien kontingensi dan korelasi spearman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 orang *account manager*, 4 orang (26,67%) mengalami stres kerja berat, 6 orang (40%) mengalami stres kerja sedang, 3 orang (20%) mengalami stres kerja ringan. Beberapa faktor yang berhubungan dengan stres kerja adalah tenaga kerja dengan tipe kepribadian A dan beban kerja berlebih. Sedangkan faktor lainnya hanya sebagai faktor pendukung yaitu umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja, hubungan dalam pekerjaan dan peran dalam organisasi.

Berdasarkan penelitian ini maka saran yang diberikan adalah *account manager* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran diri terhadap gejala-gejala yang muncul akibat ketegangan.

Kata kunci : stres kerja, faktor karakteristik individu, faktor dalam pekerjaan, PT. Telekomunikasi Indonesia



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	4
1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Umum.....	6
1.4.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4.3 Manfaaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Stres Kerja.....	8
2.2 Sumber Stres Kerja.....	9
2.2.1 Faktor Karakteristik Individu.....	10
2.2.1 Faktor di Dalam Pekerjaan.....	14
2.3 Gejala Stres Kerja.....	20
2.4 Tingkat Stres Kerja.....	23
2.5 Dampak Stres Kerja.....	25
2.6 Manajemen Stres.....	27
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Jenis dan rancang bangun Penelitian.....	32
4.2 Populasi Penelitian.....	32
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
4.4 Variabel, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional.....	33
4.4.1 Definisi Operatsional.....	34
4.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	36
4.6 Teknik Analisa Data.....	37

<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
5.1 <b>Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia .....</b>	<b>38</b>
5.1.1 <b>Sejarah Lahirnya PT. Telekomunikasi Indonesia .....</b>	<b>38</b>
5.1.2 <b>Account Manager .....</b>	<b>44</b>
5.2 <b>Karakteristik Individu .....</b>	<b>45</b>
5.2.1 <b>Umur.....</b>	<b>46</b>
5.2.2 <b>Jenis Kelamin .....</b>	<b>46</b>
5.2.3 <b>Tingkat Pendidikan .....</b>	<b>47</b>
5.2.4 <b>Lama Kerja .....</b>	<b>47</b>
5.3.1 <b>Tipe Kepribadian.....</b>	<b>48</b>
5.3 <b>Faktor Dalam Pekerjaan .....</b>	<b>49</b>
5.3.2 <b>Beban Kerja.....</b>	<b>49</b>
5.3.3 <b>Hubungan Dalam Pekerjaan .....</b>	<b>50</b>
5.3.4 <b>Peran Dalam Organisasi.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
7.1 <b>Kesimpulan.....</b>	<b>65</b>
7.2 <b>Saran.....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Ciri-ciri Kehidupan Tipe A dan Tipe B	14
5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Tenaga Kerja Bulan Juni 2015	47
5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tenaga Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	48
5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tenaga Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	49
5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja Tenaga Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	49
5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tipe Kepribadian Tenaga Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	50
5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Beban Kerja Tenaga Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	51
5.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Dalam Pekerjaan Tenaga Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	51
5.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Dalam Organisasi Tenaga Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	52

5.9	Distribusi Frekuensi Responden Tingkat Stres Kerja pada <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu Bulan Juni 2015	53
5.10	Hubungan Antara Umur Responden dengan Tingkat Stres Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu, Juni 2015.	54
5.11	Hubungan Antara Jenis Kelamin Responden dengan Tingkat Stres Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu, Juni 2015.	55
5.12	Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Responden dengan Tingkat Stres Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu, Juni 2015	56
5.13	Hubungan antara lama kerja dengan tingkat stres kerja <i>account manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu	57
5.14	Hubungan Antara Tipe Kepribadian Responden dengan Tingkat Stres Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu, Juni 2015	58
5.15	Hubungan Antara Beban Kerja Responden dengan Tingkat Stres Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu, Juni 2015	59
5.16	Hubungan Antara Hubungan Dalam Pekerjaan Responden dengan Tingkat Stres Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu, Juni 2015	60
5.17	Hubungan Antara Peran Dalam Organisasi Responden dengan Tingkat Stres Kerja <i>Account Manager</i> di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi <i>Enterprise Witel</i> Jatim Suramadu, Juni 2015.	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran
1	Surat Pengambilan Data
2	Kuesioner
3	Petunjuk Pemberian Skor
4	Data Penelitian

## DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

### Daftar Arti Lambang

%	= Persen
&	= Dan
/	= Atau
x	= Kali
≥	= Lebih dari sama dengan
≤	= Kurang dari sama dengan
<	= Kurang dari
>	= Lebih dari
=	= Sama dengan

### Daftar Singkatan

PT	= Perseroan Terbatas
Witel	= Wilayah Usaha Telekomunikasi
Jatim	= Jawa Timur
Suramadu	= Surabaya Madura
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara