

SKRIPSI

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA
CONTACT CENTER 147 TELKOM PT INFOMEDIA NUSANTARA
CABANG MALANG**



Oleh :

CYNTHIA NAFISTA

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA
CONTACT CENTER 147 TELKOM PT INFOMEDIA NUSANTARA
CABANG MALANG**



Oleh:

**CYNTHIA NAFISTA
NIM. 101811133082**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022**

PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M)
pada tanggal 22 Juni 2022

Mengesahkan
Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dekan,



Dr. Santi Martini, dr. M.Kes
NIP 196609271997022001

Tim Penguji :

- a) Kusuma Scorpia Lestari dr., M.KM.
- b) Dr. Y. Denny Ardyanto W., Ir., M.S.
- c) Sahabat Sutanto S.KM., PG.Dip.Sc.OHS, M.Kes

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
Departemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh:

CYNTHIA NAFISTA
101811133082

Surabaya, 4 Juli 2022

Menyetujui,
Pembimbing,



Dr. Y. Denny Ardyanto W., Ir., M.S.
NIP 19632151998021001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes
NIP 197311151999032002

Ketua Departemen



Dr. Abdul Rohim Tualeka, Drs., M.Kes
NIP 196603311991032002

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya :

Nama : Cynthia Nafista
NIM : 101811133082
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa Saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi
Saya yang berjudul :

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA
CONTACT CENTER TELKOM 147 PT INFOMEDIA NUSANTARA
CABANG MALANG**

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, 4 Juli 2022



Cynthia Nafista
NIM 101811133082

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA *CONTACT CENTER* 147 TELKOM PT INFOMEDIA NUSANTARA CABANG MALANG” sebagai salah satu persyaratan sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka memperoleh gelar sarjana Kesehatan Masyarakat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih terbesarnya kepada Bapak Dr. Y. Denny Ardyanto W., Ir., M.S., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan pencerahan dan petunjuk, koreksi, dan saran sehingga proposal skripsi ini dapat terwujud. Terimakasih juga penulis haturkan kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, SE., MT., Ak., selaku Rektor Universitas Airlangga
2. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
3. Dr. Abdul Rohim Tualeka, Drs., M.Kes., selaku Ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat
4. Dr. Muji Sulistyowati, S.K.M., M.Kes., selaku Koordinator Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
5. PT Infomedia Nusantara Cabang Malang yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian ini
6. Seluruh responden dari *agent contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini
7. Ibu Wahyuti Erie Prastiwi (Mama), Bapak Hendro Setyo Budi (Papa), Adik Celinda Dzikrana dan Adik Cakrawala Hafidz selaku keluarga penulis
8. Mbak Haura, Mbak Via, Mbak Reyta, Diva, Salvany, Adinda, Inara, Jihad, Zizzi, Arinta, Della, Kayla, Ocha, Icus, dan teman – teman lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan seluruhnya.
9. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga kedepannya proposal skripsi ini dapat berguna baik bagi diri sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 4 Juli 2022

ABSTRACT

Job stress is an emotional state that arises due to a mismatch between the workload and the individual worker's ability to do his or her job. One of the jobs that have the potential to cause work stress is a contact center worker. The purpose of the study was to analyze mental workload, work boredom, and working environment conditions within work stress in contact center workers 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Malang.

This research was an observational study with a cross-sectional design. The population used was contact center workers 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Malang, and the sample was 63 respondent. Data presented by using frequency distribution and cross-tabulation that analyzed using Spearman and Cramer correlation test.

The results showed that the majority of contact center workers, 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Malang felt work stress in the high category (76,6%). From the results of the Spearman and Cramer correlation test, it was known that there was insignificant relation between the variables of age ($p = 0,290$), gender ($p = 0,060$), mental workload ($p = 0,563$), work boredom ($p = 0,141$), and work environment conditions ($p = 0,269$) with work stress. This study concluded that mental workload, work boredom, and working environmental conditions have no relationship with work stress in contact center workers 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Malang. Suggestions that can be given are evaluating the shift system that has been implemented and maintaining to create a good work environment.

Keywords : work stress, mental workload, work boredom, work environment conditions, contact center

ABSTRAK

Stres kerja adalah keadaan emosional yang timbul akibat ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan individu pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu pekerjaan yang berpotensi terjadinya stres kerja adalah pekerja *contact center*. Tujuan penelitian adalah menganalisis beban kerja mental, kejenuhan kerja, dan kondisi lingkungan kerja dengan kejadian stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancang bangun *cross sectional*. Populasi yang digunakan yaitu pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 63 orang. Data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan tabulasi silang yang dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman* dan *Cramer*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang mayoritas merasakan kejadian stres kerja pada kategori yang tinggi (76,6%), dengan mayoritas pekerja berusia ≤ 30 tahun (87,3%) dan berjenis kelamin perempuan (77,8%). Dari hasil uji korelasi *Spearman* dan *Cramer*, diketahui tidak terdapat hubungan antara variabel usia ($p=0,290$), jenis kelamin ($p=0,060$), beban kerja mental ($p=0,563$), kejenuhan kerja ($p=0,141$), dan kondisi lingkungan kerja ($p=0,269$) terhadap stres kerja.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah beban kerja mental, kejenuhan kerja, dan kondisi lingkungan kerja tidak memiliki hubungan dengan kejadian stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang. Saran yang dapat diberikan adalah mengevaluasi sistem *shift* yang telah diberlakukan serta mempertahankan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik.

Kata Kunci : stres kerja, beban kerja mental, kejenuhan kerja, kondisi lingkungan kerja, *contact center*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Umum	8
1.4.2 Tujuan Khusus.....	8
1.4.3 Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja.....	11
2.2 Usia.....	13
2.3 Jenis Kelamin	14
2.4 Beban Kerja Mental	15
2.5 Kejenuhan Kerja.....	17
2.6 Lingkungan Kerja.....	19
2.7 Stres Kerja.....	21
 BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	 31
PENELITIAN	31
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep	32
3.3 Hipotesis Penelitian.....	33
 BAB IV METODE PENELITIAN	 34
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian.....	34
4.2 Populasi Penelitian	34
4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel.....	34
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
4.5 Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Skala Data	36

4.5.1	Variabel Penelitian.....	36
4.5.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran ...	37
4.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	43
4.7	Uji Instrumen.....	45
4.7.1	Uji Validitas.....	45
4.7.2	Uji Reliabilitas.....	45
4.8	Pengolahan dan Analisis Data.....	46
4.8.1	Pengolahan Data	46
4.8.2	Analisis Data.....	48
BAB V	HASIL PENELITIAN	50
5.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	50
5.2	Identifikasi Usia dan Jenis Kelamin Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	52
5.3	Identifikasi Beban Kerja Mental Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	53
5.4	Identifikasi Kejenuhan Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	54
5.5	Identifikasi Kondisi Lingkungan Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	54
5.6	Identifikasi Stres Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang....	55
5.7	Analisis Hubungan Usia dengan Stres Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	56
5.8	Analisis Hubungan Jenis Kelamin dengan Stres Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	56
5.9	Analisis Hubungan Beban Kerja Mental dengan Stres Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	57
5.10	Analisis Hubungan Kejenuhan Kerja dengan Stres Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	58
5.11	Analisis Hubungan Kondisi Lingkungan Kerja dengan Stres Kerja Pekerja Contact Center 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang....	59
BAB VI	PEMBAHASAN	60
6.1	Analisis Hubungan Usia dengan Stres Kerja	60
6.2	Analisis Hubungan Jenis Kelamin dengan Stres Kerja.....	61

6.3	Analisis Hubungan Beban Kerja Mental dengan Stres Kerja.....	63
6.4	Analisis Hubungan Kejenuhan Kerja dengan Stres Kerja.....	65
6.5	Analisis Hubungan Kondisi Lingkungan Kerja dengan Stres Kerja.....	68
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		70
7.1	Kesimpulan.....	70
7.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
4.1	Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Skala Data.....	37
5.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin dan Usia Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang 2022.....	52
5.2	Distribusi Frekuensi Beban Kerja Mental Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang 2022.....	53
5.3	Distribusi Frekuensi Kejenuhan Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang 2022.....	54
5.4	Distribusi Frekuensi Kondisi Lingkungan Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang 2022.....	55
5.5	Distribusi Frekuensi Stres Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT.....	55
5.6	Analisis Hubungan Usia dengan Stres Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	56
5.7	Analisis Hubungan Jenis Kelamin dengan Stres Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang	57
5.8	Analisis Hubungan Beban Kerja Mental dengan Stres Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang	57
5.9	Analisis Hubungan Kejenuhan Kerja dengan Stres Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang	58
5.10	Analisis Hubungan Kondisi Lingkungan Kerja dengan Stres Kerja Pekerja <i>Contact Center</i> 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.....	59

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Tabel	Halaman
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1	Surat Izin Penelitian.....	78
2	Sertifikat Izin Etik Penelitian.....	79
3	Panduan Indepth Interview	80
4	Informed Consent	81
5	Kuesioner Penelitian.....	82
6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	91
7	Hasil Analisis SPSS (Frequency)	93
8	Hasil Analisis SPSS (Crosstabs).....	95
9	Hasil Analisis SPSS (Korelasi Spearman & Cramer).....	99
10	Dokumentasi Kegiatan.....	101

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

%	= persen
&	= dan
≤	= kurang dari sama dengan
>	= lebih dari
<	= kurang dari

Daftar Singkatan

WHO	= <i>World Health Organization</i>
BPS	= Badan Pusat Statistik
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
HSE	= <i>Health, Safety, and Executive</i>
K3	= Kesehatan dan Keselamatan Kerja
NASA-TLX	= <i>National Aeronautics and Space Administration Task Load Index</i>
VADS	= <i>Value Added Data Service</i>
Indihome	= <i>Indonesia Digital Home</i>
COVID-19	= <i>Corona Virus Disease 2019</i>
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
WFH	= <i>Work From Home</i>
TV	= Televisi
PT	= Perseroan Terbatas
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah

Daftar Istilah

dkk	= dan kawan kawan
et al.	= <i>et alia</i>
Tbk	= perusahaan publik atau perusahaan perseroan terbuka