

## ABSTRAKSI

CV. Sarana Media Adv. Surabaya merupakan salah satu koordinator iklan jitu Jawa Pos. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan atas semua permintaan, pengaduan, permasalahan dan pemasangan iklan jitu Jawa Pos, diperlukan adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Penanganan pengaduan dan permasalahan iklan jitu Jawa Pos baik dari pelanggan maupun calon pelanggan adalah hal yang tidak mudah dan tidak jarang mengakibatkan karyawan merasa tertekan dan marah. Penyebabnya adalah karyawan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang memuaskan, sementara itu di sisi lain karyawan dihadapkan pada tekanan-tekanan baik dari dalam maupun dari luar perusahaan yang dapat mempengaruhi konsentrasi karyawan dalam bekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor-faktor penyebab stres kerja yang terdiri dari faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individual secara bersama-sama maupun secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan unit layanan via telepon iklan jitu Jawa Pos pada CV. Sarana Media Adv. Surabaya.

Penelitian yang dilakukan di CV. Sarana Media Adv. Surabaya ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah pendekatan penelitian yang menggunakan asumsi bahwa variabel-variabel yang diamati dapat diidentifikasi dan hubungan antar variabelnya juga dapat diukur, dimana variabel tergantungnya adalah prestasi kerja dan variabel bebasnya adalah faktor-faktor penyebab stres kerja yang terbagi atas faktor lingkungan ( $X_1$ ), faktor organisasi ( $X_2$ ), faktor individual ( $X_3$ ). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 32 responden dengan proses pengumpulan data melalui studi lapangan, studi kepustakaan dan dokumentasi.

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisis regresi berganda adalah baik secara bersama-sama maupun parsial variabel bebas yang terdiri atas faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individual memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan unit layanan via telepon iklan jitu Jawa Pos pada CV. Sarana Media Adv. Surabaya.