

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB STRES KERJA  
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN UNIT JASA  
LAYANAN CUSTOMER CARE (CALL CENTRE)  
DI PT. TELKOM DIVRE V JATIM**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH**

**ONE KURNIAWAN  
No. Pokok : 049822162-E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2000**

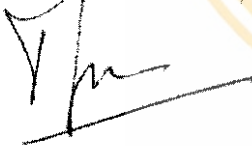
**SKRIPSI**

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB STRES KERJA  
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN UNIT JASA  
LAYANAN CUSTOMER CARE (CALL CENTRE)  
DI PT. TELKOM DIVRE V JATIM**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**ONE KURNIAWAN**  
**No. Pokok : 049822162-E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

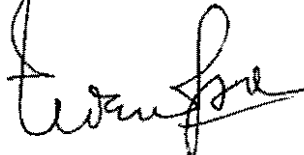
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra. Ec. Hj. Tientje Soemartini, MS**

**TANGGAL, 19-1-2001**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dra. Ec. Hj. Soedewi Soedorowerdi, MS**

**TANGGAL, 19-1-2001**

Surabaya, 4-12-2000

Telah diterima dengan baik dan siap untuk diuji.

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra. Ec. Hj. Tientje Soemartini, MS**



## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB STRES KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN UNIT JASA LAYANAN CUSTOMER CARE (CALL CENTRE) PT. TELKOM DIVRE V JATIM.

Dari nilai hasil kuesioner diketahui bahwa nilai rata-rata pengaruh faktor-faktor penyebab stres kerja adalah cukup berpengaruh dan rata-rata hasil penilaian prestasi kerja karyawan adalah cukup baik.

Persamaan Regresi Berganda :  $Y = 0,445 + 0,138 X_1 + 0,421 X_2 + 0,350 X_3$  , hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel faktor-faktor penyebab stres kerja dengan prestasi kerja karyawan adalah positif, artinya dalam penelitian ini tipe stres kerja yang dialami oleh karyawan adalah tipe stres kerja positif.

Dari nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) diketahui besarnya pengaruh yang disumbangkan oleh faktor-faktor penyebab stres kerja secara bersama-sama terhadap prestasi kerja karyawan adalah sebesar 95,3% dan sisanya sebesar 4,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Dari nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) diketahui bahwa faktor organisasi memiliki nilai yang terbesar 0,263 dengan nilai koefisien korelasi parsial ( $r$ ) = 0,513.

Dari Uji-F dibuktikan bahwa faktor-faktor penyebab stres kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan nilai F-hitung 177,071 > F-tabel 2,89. Dan hipotesis pertama terbukti kebenarannya.

Dari Uji-t diketahui bahwa diantara faktor-faktor penyebab stres kerja yang terdiri dari faktor lingkungan, organisasi dan individual yang mempunyai pengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan adalah faktor organisasi, yakni dengan nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) = 0,263 dan t-hitung = 3,044 > t-tabel = 1,706.

Dengan mengetahui bahwa faktor organisasi adalah faktor yang dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan, maka perusahaan disarankan untuk lebih mengembangkan desain pekerjaan yang telah ada, meningkatkan partisipasi karyawan dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap perilaku karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.