

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES  
KERJA KARYAWAN PADA PT. INFOMEDIA  
SOLUSI HUMANIKA-MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Manajemen*

Oleh:

**PUSPITA SARI**  
**NPM. 1305160445**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## **ABSTRAK**

**PUSPITA SARI (1305160445) ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA-MEDAN, Skripsi. 2017.**

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah 35 karyawan bagian Complain Heandling Officer PT. Infomedia Solusi Humanika Medan dan peneliti ini berfokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan sampel adalah bagian dari populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Penulis mengambil seluruh populasi sebagai sampel sebanyak 35 orang karyawan bagian complain heandling officer PT. Infomedia Solusi Humanika Medan.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuisisioner (Angket), wawancara (interview). sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis faktor.

Melalui faktor analisis diperoleh faktor-faktor yang menentukan stres kerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika medan, yaitu : Faktor 1 mengikuti variabel faktor lingkungan kerja. Faktor 2 mengikuti variabel faktor tuntutan peran. Faktor 3 mengikuti variabel faktor kepemimpinan. Faktor 4 mengikuti variabel faktor tuntutan tugas. Dari pengolahan analisis faktor maka dapat diperoleh faktor yang paling dominan menentukan stres kerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan adalah faktor faktor lingkungan kerja, dimana lingkungan kerja dikatakan baik ataupun belum tersebut sangat mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan.

**Kata Kunci : Stres Kerja**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi program manajemen. Serta tidak lupa sholawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini disusun berdasarkan riset yang dilaksanakan di PT. Infomedia Solusi Humanika Medan.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih pada :

1. Ayahanda terhormat Wan Ganifuddin dan Ibunda tercinta Mardiana serta abang kakak dan adik saya Desi Novita Wahyuni, Dian Rana Gandi, Wan Febryansyah Gandi yang telah memberikan curahan kasih sayang, perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang tulus sehingga penulis mempunyai semangat dan kemauan yang keras dan bertanggung jawab.
2. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Zulaspan Tupti, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretariat Jurusan Manajemen dan Penasehat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utra.

6. Ibu Lila Bismala, ST, M.Si selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah rela mengorbankan waktu membimbing, mengarahkan dan membina sehingga tersusunnya skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Pimpinan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan beserta seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan melakukan riset kepada penulis.
8. Teman Baik sekaligus sahabat terbaik saya M. Reza Indrawan Pinem yang telah banyak memberikan motivasi, semangat dan waktunya kepada penulis selama riset sampai pada penulisan skripsi ini, semoga kedepannya kita bisa sukses bersama-sama.
9. Sahabat- sahabat saya khususnya Chatri, Riri, Riesa, Ade, Anggi, Riski, Pablo dan Manismanja yang selalu memberikan dukungan selama penulis melakukan riset hingga sampai pada akhir penulisan skripsi ini, semoga kita bisa sukses kedepannya bersama-sama.

Akhirnya penulis mngharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan juga para pembaca. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan taufik dan hidayah- Nya pada kita semua serta memberikan keselamatan dunia dan akhirat. Amin.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Medan, Maret 2017

Penulis

**PUSPITA SARI**  
**1305160445**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Uraian Teoritis.....	8
a. Uraian Teori.....	8
b. Pengertian Stres Kerja.....	10
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	11
d. Indikator Stres Kerja .....	12
e. Gejala Stres Kerja .....	13
B. Kerangka Konseptual.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	23
B. Definisi Operasional Variabel .....	23
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
D. Populasi dan Sampel.....	26

E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV   DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pengujian Analisis Faktor.....	44
C. Pembahasan .....	51
<b>BAB V   KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1	Indikator Faktor Tuntutan Tugas .....	23
Tabel 3.2	Indikator Faktor Tuntutan Peran.....	24
Tabel 3.3	Indikator Faktor Kepemimpinan.....	24
Tabel 3.4	Indikator Faktor Lingkungan Kerja .....	25
Tabel 3.5	Rincian Waktu Penelitian.....	26
Tabel 3.6	Uji Validitas Data Instrument Angket Variabel Tuntutan Tugas (X1) .....	28
Tabel 3.7	Uji Validitas Data Instrument Angket Variabel Tuntutan Peran (X2) .....	29
Tabel 3.8	Uji Validitas Data Instrumen Angket Variabel Kepemimpinan (X3) .....	29
Tabel 3.9	Uji Validitas Data Instrument Angket Variabel Lingkungan Kerja (X4) .....	30
Tabel 3.10	Uji Raelibitas Instrument Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Skala Pengukuran Likert .....	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
Tabel 4.5	Skor Angket Untuk Variabel Tuntutan Tugas (X1).....	38
Tabel 4.6	Skor Angket Untuk Variabel Tuntutan Peran (X2).....	40
Tabel 4.7	Skor Angket Untuk Variabel Kepemimpinan (X3) .....	41
Tabel 4.8	Skor Angket Untuk Variabel Lingkungan Kerja (X4).....	43

Tabel 4.9	KMO and Barlett's Test .....	45
Tabel 4.10	Anti Image Matrices .....	46
Tabel 4.11	Total Varianced Explained .....	48
Tabel 4.12	Component Matrix .....	49
Tabel 4.13	Rotated Component Matrix .....	50





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan-perubahan itu mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri. Adanya perkembangan tersebut, mengakibatkan karyawan harus mengubah pola dan sistem kerjanya sesuai dengan tuntutan yang ada sekarang.

Dalam kehidupan modern yang makin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurangan pengertian manusia akan keterbatasannya sendiri.

Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres (Luthan, 2006: 439). Akibat-akibat stres terhadap seseorang dapat bermacam-macam dan hal ini tergantung pada kekuatan konsep dirinya yang akhirnya menentukan besar kecilnya toleransi orang tersebut terhadap stres. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya, sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan. Dengan menurunnya stres yang dialami karyawan tentu akan meningkatkan kesehatan dalam tubuh organisasi. Stres merupakan sebuah kondisi di mana seseorang

dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan, hambatan, atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting.

Stres kerja dihadapi oleh hampir semua karyawan dalam lingkungan kerja, karena tuntutan kerja yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat akan menimbulkan tekanan terhadap karyawan. Greenberg (2003:235) mengatakan bahwa dari 27 persen karyawan di Amerika Serikat, pekerjaan menjadi sumber terbesar dari stres dalam kehidupan mereka. Orang yang mengalami stres kerja (dengan catatan tidak bisa menanggulangnya) cenderung tidak produktif, malas-malasan, tidak efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya dan berbagai sikap yang dapat merugikan organisasi.

Stres kerja juga bisa bersumber dari stres keluarga. Kurang harmonisnya hubungan dalam rumah tangga atau permasalahan terkait dengan keluarga tentu akan membawa dampak terhadap kinerja karyawan di tempat kerja. Stres keluarga juga bisa disebabkan oleh kondisi finansial. Banyak orang yang terpaksa mencari pekerjaan tambahan (malam hari) atau suami dan istri harus sama-sama bekerja untuk memenuhi kebutuhan. Situasi ini mengurangi waktu rekreasi dan aktivitas keluarga, dan pengaruhnya pada karyawan adalah tingkat stres pada pekerjaan utama semakin tinggi (Luthans, 2006:168).

Wijono (2012) berpendapat para pekerja perusahaan mempersepsikan lingkungan kerja yang bising sebagai pembangkit stres yang membahayakan. Selain itu faktor shift kerja yang berubah-ubah pada karyawan dapat berdampak pada timbulnya stress. Yuriko (2005) kerja malam diduga menyebabkan terjadinya gangguan tidur yang mengakibatkan kekurangan tidur. Gustafsson (dalam Maurits

dan Imam, 2008) menyatakan bahwa kekurangan tidur pada karyawan berpengaruh terhadap stres dan perubahan mood.

Sasono (2004:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover).

Stres yang dialami individu sebenarnya berada dibawah kontrol orang itu sendiri karena masalahnya ada pada individu yang mempersepsikannya (Munandar 2001). Persepsi adalah suatu proses mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera individu agar memberi makna kepada lingkungan individu. Melalui persepsi, selain dapat mengenal lingkungannya, juga dapat

mempengaruhi atau dipengaruhi oleh lingkungan. Interaksi antara individu dengan lingkungan menimbulkan persepsi yang berbeda dari masing-masing individu.

Stres merupakan hasil interaksi antara individu dan lingkungan kerja, dimana hal ini dapat mengancam dan memberi tekanan secara fisiologis dan psikologis.

Banyak faktor yang berperan terhadap munculnya stres, baik internal yang meliputi kondisi fisik dan psikologis, maupun eksternal yang meliputi faktor organisasional dan kondisi lingkungan kerja yang bising. Lingkungan kerja yang bising merupakan gangguan yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kesehatan terutama yang berasal dari kegiatan operasional peralatan mesin, kebisingan merupakan suatu stressor yang dapat menyebabkan perubahan fisik, psikis, dan tingkah laku manusia (Ramdoner, 2010).

Menurut Robbins (2001) faktor eksternal penyebab munculnya stres, yaitu faktor organisasional dan kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi pekerja terutama lingkungan kerja yang bersifat psikologis, dan pengaruhnya sendiri dapat bersifat positif maupun negatif.

Menurut Moorhead dan Griffin (2013) ada beberapa strategi untuk mengatasi stres secara individu yaitu dengan cara berolahraga, relaksasi (berlibur), dapat memamanajemenkan waktu, manajemen peran (menghindari kelebihan beban, ambiguitas, konflik), serta mengembangkan dan memelihara kelompok dukungan seperti keluarga atau teman. Sedangkan menurut Jere Yates (Rice, 1992) yang dikutip dalam buku manajemen emosi Triantoro Safaria (2012) ada 8 nasihat

umum untuk menghadapi stres yaitu dengan mempertahankan kesehatan fisik melalui olah raga teratur, menerima diri sendiri seperti apa adanya yang berkaitan dengan kelemahan dan kelebihan diri, kesuksesan dan kegagalan diri, tetap percaya diri, ambil sisi positif dalam menghadapi masalah, mempertahankan kehidupan sosial diluar perusahaan, terlibat dalam aktivitas kreatif diluar pekerjaan, terlibat dan menciptakan kegiatan kerja yang penuh makna, menerapkan metode-metode yang efektif untuk mengatasi stres.

Dari observasi yang dilakukan pada perusahaan PT. Infomedia Solusi Humanika (ISH) Medan terdapat permasalahan-permasalahan yang mengakibatkan stres kerja, hal ini dapat dilihat dari tugas yang diberikan perusahaan berlebihan, tanggung jawab yang diberikan perusahaan sangat memberatkan, banyaknya komplain pelanggan, waktu istirahat yang kurang, dan karyawan sering merasa kelelahan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widodo Hariyono, Dyah Suryani, Yanuk Wulandari (2009) menyatakan bahwa faktor kelelahan juga berhubungan terhadap stres kerja, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kelelahan menunjukkan hubungan yang signifikan dan tertinggi terhadap terjadinya stres kerja, jika dibandingkan dengan variabel penelitian yang lain yaitu beban maupun konflik kerja.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan Pada PT. Infomedia Solusi Humanika Medan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Adanya tuntutan pekerjaan yang membuat karyawan melakukan pekerjaan melebihi kapasitas waktu, karyawan merasa dikejar oleh waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan waktu istirahat menjadi berkurang .
2. Karyawan berpendapat tugas yang dikerjakan memberikan tekanan sebab karyawan harus mengatasi dan melayani begitu banyak komplain dari pelanggan sehingga karyawan sering diberikan lembur kerja dan menyebabkan karyawan merasa kelelahan.
3. Pemimpin terlalu banyak mengatur sehingga karyawan sering merasa stres.
4. Karyawan merasa mudah stres dikarenakan faktor kebisingan di tempat kerja.

## **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud. Penelitian ini hanya membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : “faktor-faktor apakah yang mempengaruhi stres kerja karyawan?”

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **Tujuan**

Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan.

### **Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada jurusan Manajemen khususnya menambah kemampuan dalam memahami aspek sumber daya manusia didalam perusahaan.
2. Secara Praktis, untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja. Dan diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan.
3. Manfaat dimasa yang akan datang, sebagai salah satu bahan kajian empiris terutama menyangkut stres kerja karyawan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. URAIAN TEORI**

##### **a. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kondisi kronis (Malayu S.P Hasibuan, 2009: 201).

Menurut Kartono dan Gulo (2000; 28) yang mendefinisikan stres sebagai suatu stimulus yang menegangkan kapasitas-kapasitas (daya) psikologis atau fisiologis organisme, sejenis frustrasi dengan aktivitas yang terarah pada pencapaian tujuan telah terganggu atau dipersukar, tetapi tidak terhalang, halangi, peristiwa ini biasanya disertai oleh perasaan was-was khawatir dalam pencapaian tujuan, kekuatan yang diterapkan pada suatu sistem, tekanan-tekanan fisik dan psikologis yang dikenakan pada tubuh dan pribadi, serta suatu kondisi ketegangan fisik atau psikologis disebabkan oleh adanya persepsi ketakutan dan kecemasan

Stres kerja merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2008:108).

Stres kerja merupakan reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi dimana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bias mengatasinya Rivai & Mulyadi, 2005:308).

Stres telah didefinisikan dengan banyak cara, tetapi sebagian besar definisi mengatakan bahwa stres disebabkan oleh rangsangan, dan rangsangan tersebut dapat berupa fisik atau psikologis, dan bahwa individu merespons

terhadap rangsangan-rangsangan tersebut dengan sejumlah cara-cara. Oleh karena itu stres didefinisikan sebagai respons adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya (Gregory Moorhead 2013, 175).

Karyawan dapat menanggapi kondisi-kondisi tekanan yang di hadapinya di perusahaan secara positif maupun negatif. Stres dapat dinyatakan positif dan merupakan suatu peluang apabila stres tersebut dapat mempengaruhi mereka untuk meningkatkan usahanya agar memperoleh hasil optimal. Stres dapat dikatakan negatif apabila stres tersebut menyebabkan hasil yang menurun pada produktivitas karyawan. Dalam model stres kerja yang dikembangkan oleh Ivansevich dan Matteson, "Organizational Stressor and Heart Disease", (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005 : 29) penyebab stres antara lain meliputi : Level individual, level kelompok, level organisasional, dan level ekstra organisasional. Stressor level individual yaitu yang secara langsung dikaitkan dengan tugas pekerjaan seseorang (person-job interface).

Contoh yang paling umum stressors level individual ini adalah :

- a) Role overload merupakan kondisi dimana pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau di bawah tekanan jadwal waktu yang ketat
- b) Role conflict. Terjadi ketika berbagai macam pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling bertentangan satu dengan yang lainnya. Konflik ini juga terjadi ketika pegawai diperintahkan untuk melakukan sesuatu tugas/pekerjaan yang berlawanan dengan hati nurani atau moral yang mereka anut.

- c) Role ambiguity. Terjadi ketika pekerjaan itu sendiri tidak didefinisikan secara jelas. Oleh karena pegawai tidak mampu untuk menentukan secara tepat apa yang diminta organisasi dari mereka, maka mereka terus menerus merasa cemas apakah kinerja mereka telah cukup atau belum.
- d) Responsibility for other people. Hal ini berkaitan dengan kemajuan karir pegawai. Kemajuan karir yang terlalu lambat, terlalu cepat, atau pada arah yang tidak diinginkan akan menyebabkan para pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi. Apalagi jika mereka harus bertanggung jawab terhadap karir seseorang yang lain akan menyebabkan level stres menjadi lebih tinggi

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi seseorang yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik lainnya. Stres yang tidak bisa di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan orang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Artinya, karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja.

### **b. Penyebab Stres Kerja**

Rivai & Mulyadi, (2005:313) menyebutkan bahwa penyebab stress (stressor) terdiri atas empat hal utama, yakni:

- a) Extra organizational stressors, yakni terdiri dari perubahan social teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas dan keadaan komunitas/tempat tinggal.

- b) Organizational stressors, yang terdiri dari kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.
- c) Group stressors, yang terdiri dari kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan social, serta adanya konflik intra individu, interpersonal, dan intergroup.
- d) Individual stressors, yang terdiri dari terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu seperti pola kepribadian tipe A, kontrol personal, learned helplessness, efikasi diri dan daya tahan psikologis.

### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Dwiyantri (2001:75) terdapat beberapa faktor penyebab atau sumber munculnya stres kerja, antara lain:

- a) Tidak adanya dukungan sosial.

Artinya, stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial di sini bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Banyak kasus menunjukkan bahwa, para karyawan yang mengalami stres kerja adalah mereka yang tidak mendapat dukungan (khususnya moral) dari keluarga, seperti orang tua, mertua, anak, teman dan sebagainya. Begitu juga ketika seseorang tidak memperoleh dukungan dari rekan kerjanya (baik pimpinan maupun bawahan) akan cenderung lebih mudah terkena stres. Hal ini disebabkan oleh tidak

adanya dukungan sosial yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya.

b) Tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.

Hal ini berkaitan dengan hak dan kewenangan seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Banyak orang mengalami stres kerja ketika mereka tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Stres kerja juga bisa terjadi ketika seorang karyawan tidak dilibatkan dalam pembuatan keputusan yang menyangkut dirinya.

d) Kondisi lingkungan kerja.

Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan sebagainya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga ruangan yang terlalu dingin. Panas tidak hanya dalam pengertian temperatur udara tetapi juga sirkulasi atau arus udara. Disamping itu, kebisingan juga memberi andil tidak kecil munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibanding yang lain.

e) Manajemen yang tidak sehat.

Banyak orang yang stres dalam pekerjaan ketika gaya kepemimpinan para manajemen yang cenderung neurotis, yakni seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisir suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja. Situasi kerja atasan

selalu mencurigai bawahan, membesarkan peristiwa/kejadian yang semestinya sepele dan semacamnya, seseorang akan tidak leluasa menjalankan pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menimbulkan stres.

f) Tipe kepribadian.

Seseorang dengan kepribadian tipe A cenderung mengalami stres dibanding kepribadian tipe B. Beberapa ciri kepribadian tipe A ini adalah sering merasa diburu-buru dalam menjalankan pekerjaannya, tidak sabar, konsentrasi pada lebih dan satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup (apa yang diraihinya), cenderung berkompetisi dengan orang lain meskipun dalam situasi atau peristiwa yang non kompetitif. Dengan begitu, bagi pihak perusahaan akan selalu mengalami dilema ketika mengambil pegawai dengan kepribadian tipe A. Sebab, disatu sisi akan memperoleh hasil yang bagus dan pekerjaan mereka, namun disisi lain perusahaan akan mendapatkan pegawai yang mendapat resiko serangan/sakit jantung.

g) Peristiwa/pengalaman pribadi.

Stres kerja sering disebabkan pengalaman pribadi yang menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal sekolah, kehamilan tidak diinginkan, peristiwa traumatis atau menghadapi masalah (pelanggaran) hukum.

Sedangkan Menurut Carry Cooper (dikutip dari Jacinta F, 2002)

menyatakan bahwa sumber stres kerja ada empat yaitu sebagai berikut:

a) Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, jika ruangan tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan.

1) Overload

Overload dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif. Dikatakan overload secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tegangan tinggi. Overload secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan karyawan.

2) Deprivational

Kondisi pekerjaan tidak lagi menantang, atau tidak lagi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial).

3) Pekerjaan beresiko tinggi.

Pekerjaan yang beresiko tinggi atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan dipertambangan minyak lepas pantai, tentara, dan sebagainya.

b) Konflik Peran

Stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidakpuasan

kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita yang bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

c) Pengembangan Karir

Setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja disuatu perusahaan atau organisasi. Namun cita-cita dan perkembangan karir banyak sekali yang tidak terlaksana.

d) Struktur Organisasi

Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggungjawab, aturan main yang terlalu kaku atau tidak jelas, iklim politik perusahaan yang tidak jelas serta minimnya keterlibatan atasan membuat karyawan menjadi stres. Pengendalian yang buruk terhadap penyebab stres kerja dapat berakibat pada penyakit dan menurunnya penampilan dan produktivitas. Stres kerja dapat disebabkan oleh beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak menentu, otoritas yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggungjawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan perusahaan, dan frustrasi.

Menurut Ashar Sunyoto (2001, h.381), mengelompokkan faktor- faktor penyebab stres dalam pekerjaan yaitu sebagai berikut:



a) Kerja shift atau kerja malam

Kerja shift merupakan sumber utama dari stres bagi para pekerja pabrik.

Para karyawan lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada para pekerja pagi, siang dan dampak dari kerja shift terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan perut.

b) Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres.

c) Peran terhadap risiko dan bahaya dikaitkan dengan jabatan tertentu merupakan sumber stres. Makin besar kesadaran akan bahaya dalam pekerjaannya makin besar depresi dan kecemasan pada tenaga kerja.

d) Peran individu dalam organisasi, setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai yang diharapkan atasannya.

Menurut Sarafino (dikutip dari Bart Smet, 1994) membagi penyebab stres kerja menjadi 4 yaitu sebagai berikut:

a) Lingkungan fisik yang terlalu menekan seperti kebisingan, temperatur atau panas yang terlalu tinggi, udara yang lembab, penerangan dikantor yang kurang terang.

b) Kurangnya kontrol yang dirasakan.

c) Kurangnya hubungan interpersonal.

d) Kurangnya pengakuan terhadap kemajuan kerja. Para pekerja akan merasa stres bila mereka tidak mendapatkan promosi yang selayaknya mereka terima.

#### **d. Indikator Stres Kerja**

Menurut Cooper dalam Rivai dan Mulyadi (2005 : 314) menyatakan bahwa indikator stress kerja terdiri dari kondisi pekerjaan, stres karena peran, faktor interpersonal, perkembangan karier, struktur organisasi dan konflik pekerjaan keluarga.

Adapun menurut Robbins (2007, hal.372) dia mengutarakan bahwa ada 5 indikator stres kerja, yaitu :

- a) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
- b) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dikerjakan dalam suatu organisasi.
- c) Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
- d) Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya penjelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.
- e) Kepemimpinan, beberapa pihak selaku pimpinan dalam gaya manajemen pada organisasi dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

### **e. Gejala Stres Kerja**

Cary Cooper dan Alison Straw (2001:8-15) mengasumsikan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- a) Fisik, yaitu nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.
- b) Perilaku, yaitu perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.
- c) Watak dan kepribadian, yaitu sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak. Sedangkan gejala stres di tempat kerja, yaitu meliputi:
  - 1) Kepuasan kerja rendah
  - 2) Kinerja yang menurun
  - 3) Semangat dan energi menjadi hilang
  - 4) Komunikasi tidak lances
  - 5) Pengambilan keputusan jelek
  - 6) Kreatifitas dan inovasi kurang
  - 7) Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif

Robbins (2003) menyebutkan tiga gejala stres kerja.

- a) Gejala fisiologis. Pada gejala ini terdapat perlawanan dari dalam tubuh untuk mengatasi stres. Contoh dari gejala ini adalah naiknya kadar gula dalam darah, denyut jantung dan tekanan darah yang semakin meningkat. Dijelaskan lebih lanjut, kadar gula yang naik dapat diketahui dengan gejala-gejala psikologis seperti seringnya buang air kecil, mudah haus ataupun lapar, mudah lelah, kaki kesemutan, luka sembuh lebih lama, dan berat badan turun tanpa sebab. Sementara tekanan darah yang semakin meningkat ditandai dengan sakit kepala, vertigo, kelelahan, detak jantung yang cepat, serta pusing saat tidur atau bangun tidur.
- b) Gejala psikologis. Secara positif, gejala psikologis yang muncul akibat stres kerja yaitu meningkatkan kewaspadaan dan kesiagaan. Sebaliknya, secara negatif, stres dapat menunjukkan adanya ketegangan, kecemasan, dan bermacam jenis pikiran dan tingkah laku defensif.
- c) Gejala perilaku. Robbins menjelaskan gejala perilaku yang muncul karena adanya stres kerja yaitu gelisah, menurunnya produktivitas kerja, terdapat perubahan besar baik dalam pola makan, penggunaan obat – obatan, maupun kebiasaan merokok.

## **B. Kerangka Konseptual**

Stres kerja karyawan merupakan salah satu masalah yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki perusahaan, sehingga perlu diketahui faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan.

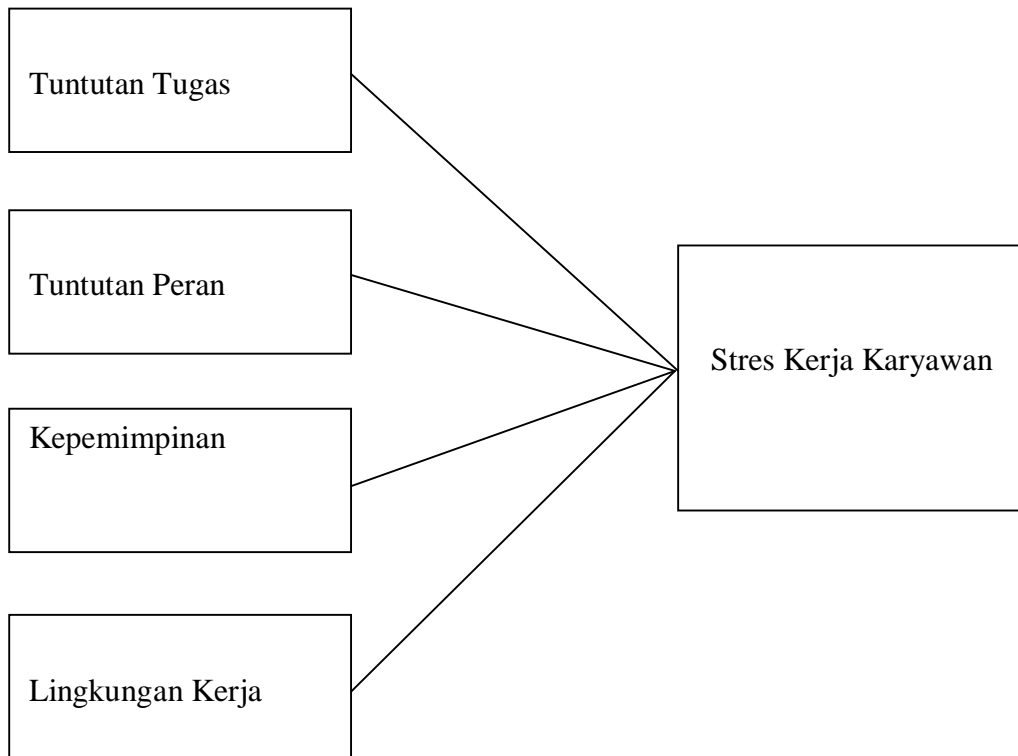
Berikut beberapa penelitian terdahulu tentang analisis faktor-faktor stres kerja yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Hasil Penelitian
Sitirahmawati (2009)	Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) TBK Cabang Bogor	Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa tingkat stres kerja yang dialami karyawan secara keseluruhan tergolong sebesar 2,44. Rendahnya tingkat stres kerja karyawan tersebut dikarenakan faktor penyebab stres kerja dan gejala stres kerja yang timbul dari adanya stres kerja juga berada pada kategori rendah dengan skor rata-rata masing-masing sebesar 2,41 dan 2,46.
Desi Sarwani (2013)	Analisis Faktor Faktor Yang Menyebabkan Stress Kerja Karyawan Pada PT. Tempo Group Cabang Pontianak	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh karyawan PT. Tempo Group Cabang Pontianak pernah merasakan faktor-faktor penyebab stress antara lain : tekanan atau desakan waktu, beban kerja yang berlebihan, frustrasi dan konflik antar individu sehingga perlu

		adanya kebijakan dari perusahaan kecuali ambiguitas peran.
--	--	--

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka konseptual dalam penelitian ini, sebagai berikut :



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Secara teoritis format penelitian kualitatif berbeda dengan format penelitian kuantitatif. Perbedaan tersebut terletak pada kesulitan dalam membuat desain penelitian kualitatif, karena pada umumnya penelitian kualitatif yang tidak berpola. Format desain penelitian kualitatif terdiri dari tiga model, yaitu format deskriptif, format verifikasi, dan format grounded research. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993, hal 89). Sedangkan alat untuk menganalisis data digunakan analisis faktor.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Adapun definisi yang dilakukan bertujuan untuk melihat sejauh mana faktor-faktor akan mempengaruhi variable yang dilakukan untuk mempermudah pemahaman dalam membahas penelitian ini.

Adapun faktor-faktor yang diteliti adalah stres kerja, tuntutan pekerjaan karyawan, tuntutan peran karyawan, ada tidaknya hubungan antar pribadi karyawan dengan pemimpin dan rekan kerja, kepemimpinan organisasi PT. Infomedia Solusi Humanika Medan.

Untuk mengidentifikasi teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini maka definisi operasional yang dikemukakan adalah :

1. Stres kerja adalah respons adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya. (Moorhead dan Griffin:175)
2. Tuntutan tugas merupakan stressor yang berkaitan dengan tugas spesifik yang dilakukan oleh seseorang. Beberapa pekerjaan mempunyai sifat lebih menimbulkan stres daripada yang lainnya.(Moorhead dan Griffin:179)

Tabel 3.1

## Indikator faktor tuntutan tugas

No	Indikator	No. Item
1	Saya sering tegang dikarenakan pekerjaan yang tidak kunjung selesai	
2	Saya merasa tertekan dengan banyak tuntutan kerja yang harus dikerjakan dalam waktu yang singkat	
3	Tugas yang diberikan perusahaan berlebihan	
4	Tidak mempunyai waktu istirahat yang cukup sehingga karyawan sangat kelelahan	

3. Tuntutan Peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu ( Robbins,2007:372).



Tabel 3.2

## Indikator faktor tuntutan peran

No	Indikator	No. Item
1	Permasalahan terkait dengan keluarga akan membawa dampak kurang baik terhadap kinerja karyawan	
2	Pekerjaan yang berat cenderung membuat karyawan mudah marah kepada rekan kerja	
3	Adanya dukungan dari atasan dalam melakukan pekerjaan	
4	Hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja membuat karyawan terasing dari rekan kerja	

4. Kepemimpinan, beberapa pihak selaku pimpinan dalam gaya manajemen pada organisasi dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan ( Robbins,2007:372).

Tabel 3.3

## Indikator faktor kepemimpinan organisasi

No	Indikator	No. Item
1	Pimpinan kurang memiliki hubungan baik dengan karyawan	
2	Mendapat pekerjaan baru dari pimpinan yang memerlukan keterampilan berbeda dari sebelumnya	
3	Pimpinan mempunyai sifat yang dingin dan tempramental	
4	Pimpinan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk memberikan pendapat	

5. Lingkungan kerja merupakan keseluruhan perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti,2009:21)

Tabel 3.4

## Indikator faktor lingkungan kerja

No	Indikator	No. Item
1	Karyawan merasa terganggu dan sulit berkonsentrasi dengan suara bising di tempat kerja	
2	Perusahaan harus memberikan jaminan dan keamanan lingkungan tempat saya bekerja	
3	Sirkulasi udara yang kurang baik membuat karyawan kurang nyaman dan kurang betah dalam bekerja	
4	Karyawan merasa tenang dalam bekerja bila tempat kerja terasa sejuk dan dingin	

**C. Tempat dan Waktu Penelitian****1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian merupakan objek dari sebuah penelitian, penelitian ini dilakukan di PT. Infomedia Solusi Humanika Medan yang beralamat di jl. S.Parman, no.127 Medan.

**2. Waktu Penelitian**

Waktu merupakan kapan penelitian dilakukan atau dilaksanakan, penelitian ini dilakukan pada waktu yang di rencanakan mulai dari bulan Desember 2015 sampai dengan Maret 2016.

Tabel 3.5  
Rincian waktu penelitian

No	Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset			■	■																								
2	Pengajuan Judul				■																								
3	Penulisan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Bimbingan Proposal													■	■	■	■												
5	Seminar Proposal															■													
6	Penulisan Skripsi																	■	■	■	■								
7	Bimbingan Skripsi																					■	■	■	■				
8	Sidang Meja Hijau																												■

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut sugiyono (2008, hal 297) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah 35 karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan dan peneliti ini berfokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan.

##### 2. Sampel

Menurut Arikunto (2011) mengatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan sampel adalah bagian dari populasi yang hendak diteliti dan meakili karakteristik populasi. Penulis mengambil seluruh populasi sebagai sampel sebanyak 35 orang karyawan bagian complain heandling officer PT. Infomedia Solusi Humanika Medan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuisisioner (Angket), wawancara (interview).

### **1. Kuisisioner**

Kuisisioner Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara dengan bagian memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner tersebut diberikan kepada karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan.

### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk bertujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (paduan wawancara).

## **Uji Validitas dan Realibilitas**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrumen kuisisioner yang digunakan dalam pengumpulan data atau untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuisisioner benar-benar mampu mengungkapkan pada pusat apa yang diteliti.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas yaitu rumus korelasi product moment adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{[n\sum x - (\sum x)]^2\}\{[n\sum y - (\sum y)]^2\}}}$$

Sumber : Sugiyono, (2012,hal.)

Dimana :

n = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum xy$  = Jumlah hasil kali variabel X dan Y

$(\sum x)$  = Jumlah pengamatan X

$(\sum y)$  = Jumlah pengamatan y

Berikut hasil pengujian validitas data instrumen penelitian pada variabel gaji (X1) yang sudah di olah :

**Tabel 3.6**

**Uji Validitas Data Instrument Angket**

**Variabel Tuntutan Tugas (X1)**

No Item	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai Ketentuan $r_{tabel}$	Probabilitas Item	Keterangan
1	0,635	0,334	0,000<0,05	Valid
2	0,800	0,334	0,000<0,05	Valid
3	0,790	0,334	0,000<0,05	Valid
4	0,691	0,334	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian (di olah),2017

Berdasarkan data tabel uji validitas instrument variabel X<sub>1</sub> di atas, diperoleh nilai korelasi atau  $r_{hitung}$ . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  (nilai ketentuan), pada tahap berikutnya  $r_{tabel}$  dicari pada tingkat signifikan 0,05 dengan 2 sisi dan jumlah data (n) = 35, maka didapat nilai ketentuan  $r_{tabel}$  sebesar 0,334 (pada uji 2 sisi atau *2-Tailed*).

Berdasarkan uji validitas instrument variabel  $X_1$  (tuntutan tugas) di atas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel} = 0,334$ . Dengan demikian instrument variabel  $X_1$  dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikuti sertakan pada uji selanjutnya.

**Tabel 3.7**

**Uji Validitas Data Instrument Angket**

**Variabel Tuntutan Peran ( $X_2$ )**

No Item	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai Ketentuan $r_{tabel}$	Probabilitas Item	Keterangan
1	0,690	0,334	0,000<0,05	Valid
2	0,877	0,334	0,000<0,05	Valid
3	0,861	0,334	0,000<0,05	Valid
4	0,835	0,334	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah), 2017

Berdasarkan uji validitas instrument variabel  $X_2$  (tuntutan peran) di atas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel} = 0,334$ . Dengan demikian instrument variabel  $X_2$  dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikuti sertakan pada uji selanjutnya.

**Tabel 3.8**  
**Uji Validitas Data Instrument Angket**  
**Variabel Kepemimpinan (X3)**

No Item	Nilai Korelasi	Nilai Ketentuan	Probabilitas	Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Item	
1	0,724	0,334	0,000<0,05	Valid
2	0,840	0,334	0,000<0,05	Valid
3	0,914	0,334	0,000<0,05	Valid
4	0,816	0,334	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah), 2017

Berdasarkan uji validitas instrument variabel  $X_3$  (kepemimpinan) di atas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel} = 0,334$ . Dengan demikian instrument variabel  $X_3$  dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikut sertakan pada uji selanjutnya.

**Tabel 3.9**  
**Uji Validitas Data Instrument Angket**  
**Variabel Lingkungan Pekerjaan (X4)**

No Item	Nilai Korelasi	Nilai Ketentuan	Probabilitas	Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Item	
1	0,690	0,334	0,000<0,05	Valid
2	0,877	0,334	0,000<0,05	Valid
3	0,861	0,334	0,000<0,05	Valid
4	0,835	0,334	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah), 2017

Berdasarkan uji validitas instrument variabel  $X_4$  (lingkungan kerja) di atas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel} = 0,334$ . Dengan demikian

instrument variabel  $X_4$  dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikuti sertakan pada uji selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilita Instrumen

Realibitas merupakan adanya ketepatan data yang didapat dari waktu ke waktu. Realibitas berkenan dengan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian tersebut. Uji realibitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercayai atau handal sebagai alat ukur variabel. Rumus *Cronbach Alpha arikunto* (2002) dalam Juliandi (2013, hal.86) yaitu :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right) \right]$$

Dimana :

$r$  = Realibitas Instrumen

$k$  = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians

$\sigma_1^2$  = Varians total

Kriteria pengujian realibitas :

- 1) Jika nilai koefisien realibitas (*Cronbach Alpha*)  $> 0,60$  maka instrumen realibitas (terpercaya)
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka variabel tidak realibel (tidak dipercaya)

Selanjutnya butir instrumen yang valid diatas diuji realibitasnya dengan pengujian realibitas *Cronbach Alpha*. Selain itu penulis juga mencari nilai dari seluruh pernyataan dari masing-masing variabel pada kuisisioner yang disebarkan



kepada responden dapat dipercayai (*realibel*) dan jelas maksud dari seluruh item pernyataan yang ada. *Realibel* dapat dikatakan apabila *Cronbach Alpha* > 0,6.

Untuk melihat tingkat realibitan (kehandalan) dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.10**

**Uji Realibitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach Alpha	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Tuntutan Tugas (X1)	0,682	0,334	Realibel
Tuntutan Peran (X2)	0,832	0,334	Realibel
Kepemimpinan (X3)	0,839	0,334	Realibel
Lingkungan Kerja (X4)	0,832	0,334	Realibel

Sumber : Data Penelitian (diolah), 2017

Berdasarkan data tabel di atas dapat dipahami bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *realibitas* yang berbeda-beda dengan nilai *Cronbach Alpha* > pada variabel X<sub>1</sub> = 0,682 dan variabel X<sub>2</sub> = 0,832, variabel X<sub>3</sub> = 0,839 dan variabel X<sub>3</sub> = 0,832. Nilai uji realibitas instrumen tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai ketentuan koefisien realibitas (*Cronbach Alpha*) > 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel penelitian ini semuanya memiliki tingkat realibitas yang baik, atau dengan kata lain memiliki kehandalan (terpercaya) dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

#### **F. Teknik Analisis Faktor**

Menurut Santoso (2007:25) analisis faktor merupakan *independent technique* yaitu teknik analisis *multivariate* untuk melacak (eksplanatori) hubungan dari seluruh *independent variable* (butir item) dengan variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi

stres kerja karyawan PT. Infomedia Humanika Solusi Medan, yang terdiri dari variabel : tuntutan pekerjaan, tuntutan peran, hubungan antarpribadi, kepemimpinan organisasi yang mana masing-masing variabel memiliki indikator-indikator. Oleh karena itu maka digunakan metode *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, dan digunakan analisis dua tahap karena variabelnya berjenjang, dari indikator ke konstruk. Hair (1998:90) dalam Solimun (2002:40) mengatakan bahwa analisis faktor adalah teknik analisis yang digunakan untuk mereduksi atau meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit. Masing-masing variabel memiliki indikator-indikator, oleh karena itu maka digunakan metode *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* melalui analisis dua tahap karena variabelnya berjenjang, dari indikator ke konstruk.

Analisis faktor merupakan teknik untuk membantu para peneliti tersebut dalam mengidentifikasi konstruk yang sifatnya tidak bisa diukur secara langsung (*unobsdervable*). Namun penggunaan teknik ini perlu memperhatikan asumsi-asumsi yang melandasinya.

Untuk melakukan analisis faktor ada dua dimensi yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Error term  $e_i$  memiliki sifat-sifat berikut ini : independent satu dengan yang lainnya,  $E(e_i) = 0$ , dan  $Var(e_i) = \sigma^2$
2. Faktor-faktor yang tidak dapat diobservasi secara langsung ( $F_i$ ) tersebut memiliki sifat-sifat sebagai berikut : independen satu dengan yang lainnya dan juga independen terhadap error term ( $e_i$ ). Selain itu  $E(F_i) = 0$  dan varians ( $F_i$ ) = 1

Secara Konseptual korelasi (multikolerietas) antar variabel dalam matrik data justru perlu menunjukkan apakah analisis faktor layak dilakukan. Untuk itu uji *Barlett test of spericity* bisa digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi. Alat lainnya yang bisa digunakan adalah *maesure of sampling adequacy (MSA)*. Skor MSA meningkat bilamana jumlah sampel meningkat atau korelasi antar variabel meningkat. Skor MSA yang tinggi (misalnya diatas 0,5) dianggap baik, sedangkan jika dibawah 0,5 dianggap buruk.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini dideskripsikan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk mengambil data yang telah dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Infomedia Solusi Humanika Medan yang beralamat di jalan S.Parman, no.127 Medan. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 35 orang yang merupakan jumlah karyawan bagian Complain Heandling Officer PT. Infomedia Solusi Humanika Medan. Hasil penelitian diperoleh dari data primer yang berupa angket sebagai instrumen penelitian untuk mengetahui stres kerja karyawan.

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 4 item pernyataan untuk Variabel X1, 4 item pernyataan, untuk Variabel X2, 4 item pernyataan, untuk item X3, 4 item pernyataan dan Variabel X4 yang juga mempunyai 4 item pernyataan. Variabel X1 adalah tuntutan tugas, variabel X2 adalah tuntutan peran, variabel X3 Kempemimpinan dan variabel X4 merupakan lingkungan kerja. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 35 orang karyawan bagian Complain Heandling Officer PT. Infomedia Solusi Humanika Medan sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metod Likert Summated Rating (LSR).

**TABEL IV.1**  
**SKALA PENGUKURAN LIKERT**

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah),2017

Dari kuisioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden. yakni jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Tabel-tabel di bawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian.

**a. Karakteristik Identitas Responden**

Berikut ini dapat dilihat data-data dari angket yang penulis sebarakan, sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	17	48.6	48.6	48.6
	Perempuan	18	51.4	51.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2017

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik data jenis kelamin mayoritas responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang (51,4%) dan minoritas jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang (48,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih banyak didominasi pada jenis kelamin perempuan.

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 Tahun	5	14.3	14.3	14.3
	25-35 Tahun	26	74.3	74.3	88.6
	>35 Tahun	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2017

Dilihat dari data tabel persentase di atas berdasarkan karakteristik usia, mayoritas responden memiliki usia pada kelompok umur dengan rentang usia 25-35 tahun sebanyak 26 orang (74,3%) dan minoritas pada kelompok usia <25 tahun sebanyak 5 orang (14,3%) serta yang paling rendah pada kelompok usia >35 tahun sebanyak 4 orang (11,4%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik usia responden lebih banyak didominasi pada usia 25-35 tahun.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	17	48.6	48.6	48.6
S1-S2	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2017

Dari tabel persentase karakteristik tingkat pendidikan responden di atas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden pada tingkat pendidikan D3 sebanyak 18 orang (51,4%) dan minoritas responden pada tingkat S1-S2 sebanyak 17 orang (48,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini lebih didominasi pada tingkat pendidikan S1-S2.

**b. Variabel Tuntutan Tugas (X1)**

Untuk lebih membantu, berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

**Tabel 4.5**  
**Skor Angket Untuk Variabel Tuntutan Tugas (X1)**

<b>Alternatif Jawaban</b>												
<b>No. Per</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Kurang Setuju</b>		<b>Tidak Setuju</b>		<b>Sangat Tidak Setuju</b>		<b>Jumlah</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
1	18	51,4%	16	45,7%	1	2,9%	0	0	0	0	35	100%
2	12	34,3%	23	65,7%	0	0	0	0	0	0	35	100%
3	12	34,3%	18	51,4%	3	8,6%	1	2,9%	1	2,9%	35	100%
4	11	31,4%	23	65,7%	1	2,9%	0	0	0	0	35	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2017

Dilihat dari memilih pernyataan pertama yang merupakan sering tegang dikarenakan pekerjaan yang tidak kunjung selesai, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 18 karyawan (51,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 16 karyawan (45,7%) serta paling sedikit menyatakan kurang setuju yaitu 1 orang karyawan (2,9%). Hal ini membuktikan bahwa pekerjaan yang tidak kunjung selesai membuat karyawan merasa tegang dan stres.

Dilihat dari memilih pernyataan kedua yaitu saya merasa tertekan dengan banyak tuntutan kerja dan harus dikerjakan dalam waktu yang singkat, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 12 karyawan (34,3%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 23 karyawan (65,7%). Hal ini membuktikan bahwa karyawan beranggapan kadang merasa tertekan dengan tuntutan kerja yang harus diselesaikan dalam waktu singkat.

Dilihat dari memilih pernyataan ketiga yaitu saya merasa tugas yang diberikan perusahaan berlebihan, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 12 karyawan (34,3%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 18 karyawan (50,0%) yang menyatakan kurang setuju yaitu 3 orang karyawan (8,6%) serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing 1 orang (2,9%) . Hal ini berarti bahwa tugas yang diberikan perusahaan kadang berlebihan.

Dilihat dari memilih pernyataan keempat yaitu saya tidak mempunyai waktu istirahat yang cukup sehingga karyawan sangat kelelahan, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 11 karyawan (31,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 23 karyawan (65,7%) yang menyatakan kurang



setuju yaitu 1 orang karyawan (2,9%) . Hal ini berarti bahwa karyawan memang sering kelelahan.

### c. Variabel Tuntutan Peran (X2)

Untuk lebih membantu, berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

**Tabel 4.6**

**Skor Angket Untuk Variabel Tuntutan Peran (X2)**

No. Per	Alternatif Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	42,9%	20	57,1%	0	0	0	0	0	0	35	100%
2	16	45,7%	19	54,3%	0	0	0	0	0	0	35	100%
3	14	40,0%	21	60,0%	0	0	0	0	0	0	35	100%
4	11	31,4%	23	65,7%	1	2,9%	0	0	0	0	35	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2017

Dilihat dari memilih pernyataan pertama yaitu permasalahan terkait dengan keluarga akan membawa dampak kurang baik terhadap kinerja, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 15 karyawan (42,9%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 20 karyawan (67,1%). Hal ini membuktikan bahwa permasalahan diluar pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Dilihat dari memilih pernyataan kedua yaitu pekerjaan yang berat cenderung membuat saya mudah marah kepada rekan kerja, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 16 karyawan (45,7%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 19 karyawan (54,3%). Hal ini berarti pekerjaan yang berat akan membuat emosi karyawan semakin tinggi dan mudah marah kepada rekan kerja serta dapat menimbulkan stres.

Dilihat dari memilih pernyataan ketiga yaitu adanya dukungan dari atasan dalam melakukan pekerjaan , mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 14 karyawan (40,0%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 21 karyawan (60,0%) yang menyatakan kurang setuju yaitu 3 orang karyawan (8,3%). Hal ini berarti atasan sudah memberikan dukungan pada karyawannya.

Dilihat dari memilih pernyataan keempat yaitu hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja akan membuat saya terasing dari rekan kerja, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 11 karyawan (31,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 23 karyawan (65,7%) yang menyatakan kurang setuju yaitu 1 orang karyawan (2,9%) . Hal ini berarti bahwa karyawan memang sering kelelahan.

#### **d. Variabel Kepemimpinan (X3)**

Untuk lebih membantu, berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

**Tabel 4.7**

**Skor Angket Untuk Variabel Kepemimpinan (X3)**

<b>Alternatif Jawaban</b>												
<b>No. Per</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Kurang Setuju</b>		<b>Tidak Setuju</b>		<b>Sangat Tidak Setuju</b>		<b>Jumlah</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
1	16	45,7%	19	54,3%	0	0	0	0	0	0	35	100%
2	11	31,4%	23	65,7%	1	2,9%	0	0	0	0	35	100%
3	11	31,4%	21	60,0%	3	8,6%	0	0	0	0	35	100%
4	9	25,7%	22	62,9%	3	8,6%	1	2,9%	0	0	35	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2017

Dilihat dari memilih pernyataan pertama yaitu pimpinan memiliki hubungan baik dengan karyawan, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 16 karyawan (45,7%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 19 karyawan (54,3%). Hal ini membuktikan bahwa pimpinan sudah mempunyai hubungan baik dengan karyawan

Dilihat dari memilih pernyataan kedua yaitu mendapat pekerjaan baru dari pimpinan yang memerlukan keterampilan berbeda dari sebelumnya, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 11 karyawan (31,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 23 karyawan (65,7%) dan 1 orang karyawan memilih kurang setuju (2,9%). Hal ini berarti setiap pekerjaan memiliki keterampilan yang berbeda-beda.

Dilihat dari memilih pernyataan ketiga yaitu pimpinan mempunyai sifat yang dingin dan temperamental, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 11 karyawan (31,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 21 karyawan (60,0%) yang menyatakan kurang setuju yaitu 3 orang karyawan (8,3%). Hal ini berarti atasan memiliki sifat temperamental.

Dilihat dari memilih pernyataan keempat yang merupakan pimpinan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk memberikan pendapat, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 11 karyawan (31,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 21 karyawan (60,0%) yang menyatakan kurang setuju yaitu 3 orang karyawan (8,6%) . Hal ini berarti bahwa pimpinan sudah memberikan kebebasan kepada karyawan untuk memberikan pendapat.

**e. Variabel Lingkungan Kerja (X4)**

Untuk lebih membantu, berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

**Tabel 4.8**

**Skor Angket Untuk Variabel Lingkungan Kerja (X4)**

No. Per	Alternatif Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	42,9%	20	57,1%	0	0	0	0	0	0	35	100%
2	16	45,7%	19	54,3%	0	0	0	0	0	0	35	100%
3	14	40,0%	21	60,0%	0	0	0	0	0	0	35	100%
4	11	31,4%	23	65,7%	1	2,9%	0	0	0	0	35	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2017

Dilihat dari memilih pernyataan pertama yaitu saya merasa terganggu dan sulit berkonsentrasi dengan suara bising di tempat kerja, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 15 karyawan (42,9%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 20 karyawan (57,1%). Hal ini membuktikan bahwa lingkungan yang bising membuat karyawan sulit berkonsentrasi dan mudah stres.

Dilihat dari memilih pernyataan kedua yaitu perusahaan harus memberikan jaminan dan keamanan lingkungan tempat bekerja, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 16 karyawan (45,7%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 19 karyawan (54,3%). Hal ini berarti karyawan sangat mengharapkan jaminan tempat bekerja dan keamanan di lingkungan tempat bekerja.

Dilihat dari memilih pernyataan ketiga yaitu merasa sirkulasi udara yang kurang baik membuat saya kurang nyaman dan kurang betah dalam bekerja, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 14 karyawan (40,0%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 21 karyawan (60,0%). Hal ini berarti sirkulasi udara sangat berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan.

Dilihat dari memilih pernyataan keempat yang merupakan merasa tenang dalam bekerja bila tempat kerja terasa sejuk dan dingin, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 11 karyawan (31,4%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 23 karyawan (65,7%) yang menyatakan kurang setuju yaitu 1 orang karyawan (2,9%) . Hal ini berarti bahwa jika lingkungan kerja sudah tertata dengan baik maka akan menurunkan tingkat stres kerja karyawan.

## **B. Pengujian Analisis Faktor**

Dalam penelitian ini terdapat 4 faktor yang terdiri dari faktor tuntutan tugas, tuntutan peran, kepemimpinan, lingkungan kerja. Dari keempat faktor tersebut terbentuk 16 variabel yang berasal dari indikator masing-masing empat faktor tersebut sebagai item-item dari angket. Hasil analisis faktor dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9****KMO and Barlett's Test**

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.703
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	203.936
	df	66
	Sig.	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah),2017

Dari hasil analisis terlihat bahwa nilai KMO MSA (Keiser Meyer Olkin Measure Of Sampling Adequcy) pada tabel adalah 0,703. Hasil menunjukkan bahwa instrumen valid karena nilai KMO MSA (Keiser Meyer Olkin Measure Of Sampling Adequcy) melebihi batas signifikan 0,50. Selain itu, Barlett's Test Of Spehericity menunjukkan nilai 203,936 dengan signifikan 0,000 sehingga dapat diambil kesimpulan instrumen cukup valid.

Selanjutnya untuk melihat variabel-variabel mana yang layak untuk dibuat analisis faktor maka dapat dilihat pada bagian anti image Correlation terdapat angka-angka yang diberi tanda "a" yang membentuk garis diagonal. Angka yang membentuk diagonal tersebut merupakan besaran MSA variabel. Jika dimasukkan kedalam analisis faktor dan dikeluarkan satu persatu berdasarkan angka terkecil.

Tabel 4.10

## Anti Image Matrices

## Anti-image Matrices

	butir	butir	butir	butir	butir	butir	butir	butir	butir	butir	butir	butir	butir.1
	.3	.5	.6	.7	.8	.10	.11	.12	.13	.14	.15	6	
Anti image	butir.3	.787	-.016	-.016	-.048	8.20 8E-5	-.038	.001	.071	.083	-.028	-.088	.100
Covariance	butir.5	-.016	.499	-.220	.006	-.007	-.078	.055	.078	.066	.014	-.003	-.046
	butir.6	-.016	-.220	.349	-.059	-.070	-.052	-.006	-.024	-.091	.010	.027	-.004
	butir.7	-.048	.006	-.059	.251	-.177	-.074	.004	.017	-.006	.015	-.057	.059
	butir.8	8.20 8E-5	-.007	-.070	-.177	.270	.119	.006	-.063	.039	.004	-.001	-.031
	butir. 10	-.038	-.078	-.052	-.074	.119	.386	-.077	-.109	-.027	-.098	.013	.059
	butir. 11	.001	.055	-.006	.004	.006	-.077	.297	-.160	.016	.046	-.054	.058
	butir. 12	.071	.078	-.024	.017	-.063	-.109	-.160	.235	.067	-.030	.034	-.062
	butir. 13	.083	.066	-.091	-.006	.039	-.027	.016	.067	.515	-.055	-.140	.040
	butir. 14	-.028	.014	.010	.015	.004	-.098	.046	-.030	-.055	.385	-.133	-.083
	butir. 15	-.088	-.003	.027	-.057	-.001	.013	-.054	.034	-.140	-.133	.244	-.161
	butir. 16	.100	-.046	-.004	.059	-.031	.059	.058	-.062	.040	-.083	-.161	.452

Anti	butir.3	.737 <sup>a</sup>	-.026	-.030	-.108	.000	-.068	.001	.166	.131	-.051	-.202	.168
image	butir.5	-.026	.657 <sup>a</sup>	-.527	.017	-.019	-.178	.142	.228	.130	.032	-.009	-.096
Correlation	butir.6	-.030	-.527	.765 <sup>a</sup>	-.200	-.229	-.143	-.019	-.084	-.214	.028	.094	-.010
	butir.7	-.108	.017	-.200	.719 <sup>a</sup>	-.678	-.237	.014	.069	-.018	.048	-.230	.175
	butir.8	.000	-.019	-.229	-.678	.649 <sup>a</sup>	.370	.022	-.250	.106	.013	-.004	-.090
	butir.	-.068	-.178	-.143	-.237	.370	.670 <sup>a</sup>	-.227	-.363	-.059	-.254	.044	.142
	10												
	butir.	.001	.142	-.019	.014	.022	-.227	.696 <sup>a</sup>	-.606	.040	.136	-.199	.157
	11												
	butir.	.166	.228	-.084	.069	-.250	-.363	-.606	.637 <sup>a</sup>	.193	-.100	.144	-.191
	12												
	butir.	.131	.130	-.214	-.018	.106	-.059	.040	.193	.753 <sup>a</sup>	-.122	-.395	.082
	13												
	butir.	-.051	.032	.028	.048	.013	-.254	.136	-.100	-.122	.797 <sup>a</sup>	-.433	-.198
	14												
	butir.	-.202	-.009	.094	-.230	-.004	.044	-.199	.144	-.395	-.433	.700 <sup>a</sup>	-.484
	15												
	butir.	.168	-.096	-.010	.175	-.090	.142	.157	-.191	.082	-.198	-.484	.688 <sup>a</sup>
	16												

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 18,0 (diolah),2017

Selanjutnya untuk melihat variabel-variabel mana yang layak untuk dibuat analisis faktor maka dapat dilihat pada bagian anti-image Correlation, terdapat angka-angka yang diberi tanda “a” yang membentuk garis diagonal. Angka yang membentuk diagonal tersebut merupakan besaran MSA variabel. Jika dimasukkan didalam analisis faktor dan dikeluarkan satu persatu berdasarkan angka terkeci



**Tabel 4.11**  
**Total Varianced Explained**

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	3.662	30.513	30.513	3.662	30.513	30.513	2.767	23.059
2	2.587	21.561	52.074	2.587	21.561	52.074	2.710	22.582	45.641
3	1.944	16.198	68.273	1.944	16.198	68.273	2.534	21.117	66.758
4	.934	7.785	76.058	.934	7.785	76.058	1.116	9.300	76.058
5	.854	7.115	83.173						
6	.647	5.390	88.563						
7	.368	3.064	91.627						
8	.266	2.214	93.841						
9	.264	2.202	96.044						
10	.203	1.690	97.733						
11	.140	1.166	98.900						
12	.132	1.100	100.000						

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 18,0 (diolah),2017

Dari 16 variabel yang dianalisis dan setelah melewati analisis KMO MSA, ternyata dari hasil analisis ekstrasi computer menjadi 4 faktor(nilai eigen value > 1 menjadi 4 faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 30,513% variasi, faktor ke 2 mampu menjelaskan 21,561% variasi, faktor ke 3 mampu menjelaskan 16,944% variasi, dan faktor ke 4 mampu menjelaskan 7,785% variasi atau keempat faktor keseluruhan mampu menjelaskan 76,058% variasi.

**Tabel 4.12**  
**Component Matrix**

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
butir.3	.352	-.235	-.237	.729
butir.5	.443	-.229	-.571	.026
butir.6	.712	.152	-.485	-.048
butir.7	.777	.169	-.388	-.087
butir.8	.670	.200	-.439	-.332
butir.10	.445	.614	.243	.345
butir.11	.239	.821	.321	.070
butir.12	.279	.846	.288	-.089
butir.13	.487	-.504	.290	.095
butir.14	.645	-.259	.539	.078
butir.15	.735	-.396	.401	.001
butir.16	.506	-.378	.451	-.368

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 18,0(diolah),2017

Dengan melihat tabel *component matrix* jelas bahwa yang mengelompokkan pada faktor 1 adalah butir 3, yang mengelompokkan faktor 2 adalah butir 5, butir 6, butir 7, butir 8, yang mengelompokkan faktor 3 adalah butir 10, butir 11, butir 12, dan yang mengelompokkan faktor 4 adalah butir 13, butir 14, butir 15, butir 16. Untuk menghindari kerancuan hasil penelitian maka dilakukan rotasi analisis faktor.

Tabel 4.13

**Rotated Component Matrix****Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
butir.3	.130	.189	-.058	.842
butir.5	.041	.654	-.280	.259
butir.6	.087	.845	.146	.156
butir.7	.182	.837	.210	.109
butir.8	.089	.863	.142	-.138
butir.10	.106	.128	.812	.256
butir.11	-.052	.027	.910	-.094
butir.12	-.046	.120	.901	-.235
butir.13	.716	.063	-.156	.209
butir.14	.851	.038	.193	.131
butir.15	.895	.196	.036	.125
butir.16	.804	.100	-.063	-.279

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 18,0 (diolah),2017

Dengan melihat tabel rotated component matrix jelas bahwa yang mengelompok pada faktor 1 adalah butir 13, butir 14, butir 15, butir 16 dengan loading faktor diatas 0,50, sedangkan yang mengelompokkan pada faktor 2 adalah butir 5, butir 6, butir 7, butir 8 dengan loading faktor yang juga diatas 0,50, yang mengelompokkan pada faktor 3 adalah butir 10, butir 11, butir 12 dengan loading faktor masing masing 0,812, 0,910, 0,901 dan yang mengelompokkan faktor 4 yaitu butir 3 dengan loading faktor 0,842.

### C. Pembahasan

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ada 12 variabel dari 16 variabel yang memiliki faktor loading diatas 0,50 tersebut dapat direduksi menjadi 4 faktor yaitu :

- a. Faktor 1 mengikuti variabel faktor lingkungan kerja
- b. Faktor 2 mengikuti variabel faktor tuntutan peran
- c. Faktor 3 mengikuti variabel faktor kepemimpinan
- d. Faktor 4 mengikuti variabel faktor tuntutan tugas

Dengan melihat butir-butir pernyataan yang membentuk faktor 1 dominan item memiliki nilai loading tertinggi sebesar 0,895 terdapat pada butir 15, maka faktor 1 dapat diberi nama baru yaitu faktor lingkungan kerja. Pada faktor 2 dominan item memiliki nilai loading faktor tertinggi sebesar 0,863 terdapat pada butir 8 maka faktor 2 dapat diberi nama baru yaitu faktor tuntutan peran. Pada faktor 3 dominan item memiliki nilai loading faktor tertinggi 0,910 terdapat pada faktor 11 maka faktor 3 dapat diberi nama baru yaitu faktor kepemimpinan. Pada faktor 4 hanya ada 1 item yang memiliki nilai 0,842 terdapat pada butir 3 dan dapat diberi nama baru yaitu faktor tuntutan tugas.

Dari pengolahan analisis faktor jelas terlihat bahwa faktor yang dominan mempengaruhi stres kerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan adalah faktor lingkungan kerja yang merupakan suara bising dapat membuat karyawan terganggu sehingga karyawan sulit berkonsentrasi dan menimbulkan emosi yang tinggi, hal ini membuat karyawan mudah stres, jaminan tempat kerja dan keamanan di lingkungan kerja juga termasuk faktor dalam lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, jika karyawan sudah merasa aman dengan lingkungan

pekerjaannya maka akan menurunkan tingkat stres, sebaliknya jika karyawan tersebut belum merasa aman dan kurangnya jaminan tempat kerja maka stres akan sangat mudah dirasakan oleh karyawan, disamping itu sirkulasi udara sangat berperan penting dalam bekerja, sebab jika sirkulasi udara yang kurang baik akan membuat karyawan kurang nyaman dan tidak betah berlama-lama di ruangan bekerja sehingga karyawan akan malas-malasan, tugas yang diberikan terbengkalai, tugas tersebut akan menumpuk dan hal ini akan membuat karyawan mudah sekali emosi dan akhirnya karyawan tersebut merasakan stres dalam bekerja.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori Robbins (2001), faktor eksternal penyebab munculnya stres, yaitu faktor organisasional dan kondisi lingkungan kerja. Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan menyebabkan pengaruh pembentukan struktur yang tidak sehat terhadap karyawan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi pekerja terutama lingkungan kerja yang bersifat psikologis, dan pengaruhnya sendiri dapat bersifat positif maupun negatif. Lingkungan fisik yang terlalu menekan seperti kebisingan, temperatur atau panas yang terlalu tinggi, udara yang lembab, penerangan dikantor yang kurang terang dapat membuat karyawan merasakan stres kerja.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Tujuan dilakukannya analisis ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi stres kerja. Dari pengolahan analisis faktor maka dapat diperoleh faktor yang paling dominan menentukan stres kerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan adalah faktor faktor lingkungan kerja, dimana lingkungan kerja dikatakan baik ataupun belum tersebut sangat mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan simpulan, saran yang dapat diajukan dalam menurunkan stres kerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Medan adalah perusahaan harus lebih memperhatikan kembali lingkungan kerja secara fisik maupun nonfisik agar karyawan lebih merasa nyaman dan tidak mudah stres serta lebih berkonsentrasi lagi dalam bekerja dan jika lingkungan kerja sudah tertata dengan baik maka akan menurunkan tingkat stres kerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Safaria Triantoro dan Saputra Eka Noefrans. (2012). *Manajemen Emosi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moorhead Gregory dan Griffin W. Ricky. (2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, Stephen P. (2002). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo
- I Muchlis. (2015). *Hubungan Antara Prokrastinasi Dengan Stres Kerja Pada Pegawai Negeri Sipil*. Sripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara
- Robbins, Stephen P dan Judge A. Timothy. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 12 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
- S.P Hasibuan, Malayu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- DH Gunawan. (2011). *Pengaruh Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara
- Saydam. (2007). *Metode Penelitian MSDM*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Gudono. (2015). *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta:BPFE
- Lutfiyah. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Pada Polisi Lalu Lintas*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Rahardjo Mudji. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Job Stress Pada Adira Finance Cabang Bangkok Semarang*. Vol.4 No.2, Juli 2007

Konopaske Robert. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Siti Rahmawati. (2009). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Bogor*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor

Mayowan Yuniadi. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan PG. Kebon Agung Kabupaten Malang*. JAB vol.39 No.2, Oktober 2016

Arifin Bustanul. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan PTPN XII Kebun Benteng Jenggawah Jember*. vol.20 No.01, April 2016

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta