

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA
PT INFOMEDIA NUSANTARA CONTACT
CENTER TELKOM MEDAN**

OLEH

**REZA AKBAR SIREGAR
110521124**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2013**

ABSTRAK

PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA CONTACT CENTER TELKOM MEDAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel stres kerja (X_1) dan motivasi (X_2) terhadap produktivitas kerja karyawan (Y) pada PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey eksplanasi (asosiatif), yaitu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan OBC Speedy PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan yang berjumlah 89 responden dan digunakan juga sebagai sampel dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, studi dokumentasi dan wawancara yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Data diproses dengan menggunakan SPSS 20 for windows. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda.

Uji statistik F menunjukkan bahwa variabel stres kerja dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan. Hasil koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,338 berarti 33,8% variabel produktivitas kerja karyawan dapat dijelaskan oleh stres kerja dan motivasi kerja, sedangkan sisanya 66,2% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel stres kerja mempunyai pengaruh paling dominan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan.

Kata Kunci: Stres, Motivasi dan Produktivitas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WORK STRESS AND MOTIVATION AGAINST WORK PRODUCTIVITY AT PT INFOMEDIA NUSANTARA CONTACT CENTER TELKOM MEDAN

The purpose of this research is to know the influence of work stress (X_1) and motivation (X_2) to work productivity (Y) at PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan.

This research is quantitative research using the survey method of explanation (associative), which looks for the relation between one variable with another variable. The population in this study were all employees of OBC Speedy PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan totaled 89 respondents and used also as a sample by using a sampling technique saturated (census). The collecting of data by using questionnaire, documentation studies and interviews which is measured by Likert Scale. Data processed by using SPSS 20 for windows. Data analysis method was descriptive and quantitative analysis methods with techniques of multiple linear regression analysis.

F-test results showed that work stress and motivation variables simultaneously give a positive and significant influence to work productivity at PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan. Results determinant coefficient Adjusted R Square was 0,338 which means that the value of 33,8% increase in work productivity can be explained by the variable of work stress and motivation, while the remaining 66,2% can be explained by other variables which are not examined in this study. The results also showed that work stress have the dominant influence to work productivity at PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan.

Keywords: Stress, Motivation and Productivity

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkah dan rahmatNya yang telah dilimpahkan kepada penulis melalui kesehatan, pengetahuan, pengalaman dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan”.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan berupa materil dan moril, bimbingan, petunjuk serta nasihat-nasihat yang tidak ternilai harganya hingga penulisan skripsi ini terselesaikan sebagaimana semestinya. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr Azhar Maksum, MEc. Acc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Isfenti Sadalia, SE, ME selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Dra. Marhayanie, M.Si selaku Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

5. Ibu Dra. Friska Sipayung, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
6. Ibu Magdalena L.L. Sibarani, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Frida Ramadini, SE, MM selaku Dosen Pembaca Penilai yang telah banyak membantu dan memberikan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen pengajar dan staf pegawai Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada **Ibunda Satinam** dan **Ayahanda Alm. Ali Sabri Siregar** yang senantiasa memberi kasih sayang dan do'a yang tulus kepada penulis serta saudara-saudara tersayang yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. Seluruh Staf HRD PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan, yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan Manajemen Ekstensi khususnya stambuk 2011, Risma, Rani, Langga, Sulastri, Alfri, Shinta, Nissa, Kristin, Septi, Dian, Andika, Roby dan seluruh teman-teman mahasiswa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki, oleh sebab itu dengan segala

kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Departemen Manajemen Universitas Sumatera Utara. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin.

Medan, November 2013

Penulis,
Reza Akbar Siregar

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Stres Kerja.....	11
2.1.1 Pengertian Stres Kerja.....	11
2.1.2 Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja.....	12
2.1.3 Dampak Stres Kerja Terhadap Perusahaan.....	16
2.1.4 Dampak Stres Kerja Terhadap Karyawan.....	16
2.1.5 Strategi Manajemen Stres Kerja	17
2.1.6 Mengelola Stres Kerja.....	19
2.2 Motivasi	21
2.2.1 Pengertian Motivasi	21
2.2.2 Jenis-jenis Motivasi.....	22
2.2.3 Metode Motivasi	23
2.2.4 Alat-alat Motivasi	23
2.2.5 Asas-asas Motivasi.....	24
2.2.6 Teori Motivasi.....	25
2.3 Produktivitas Kerja	31
2.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja	31
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja ...	32
2.3.3 Metode Pengukuran Produktivitas Kerja	34
2.4 Penelitian Terdahulu	35
2.5 Kerangka Konseptual.....	39
2.5.1 Pengaruh Stres Kerja dan Produktivitas.....	41
2.5.2 Pengaruh Motivasi dan Produktivitas	42
2.6 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.3 Batasan Operasional.....	44

3.4 Defenisi Operasional.....	45
3.5 Skala Pengukuran Variabel.....	48
3.6 Populasi dan Sampel.....	48
3.7 Jenis Data.....	49
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.10 Teknik Analisis.....	55
3.10.1 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.10.3 Analisis Deskriptif.....	57
3.10.4 Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	60
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT Infomedia Nusantara.....	60
4.1.2 Visi dan Misi PT Infomedia Nusantara.....	61
4.1.3 Penyediaan dan Pengendalian Layanan CC Telkom.....	61
4.1.4 Struktur Organisasi.....	65
4.1.5 Uraian Tugas (Job Description).....	67
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	71
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	94
4.3 Pembahasan.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pencapaian Target Agent OBC Speedy Telkom Periode Januari 2012 s/d Desember 2012	7
3.1	Defenisi Operasional Variabel	47
3.2	Instrumen Skala Likert	48
3.3	Item Total Statistics	51
3.4	Hasil Uji Validitas	53
3.5	Hasil Uji Reliabilitas	54
3.6	Reliability Statistics	55
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	73
4.5	Distribusi Pendapat Responden Terhadap Variabel Stres Kerja	74
4.6	Distribusi Pendapat Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja	77
4.7	Distribusi Pendapat Responden Terhadap Variabel Produktivitas Kerja.....	83
4.8	Hasil Uji Normalitas Pendekatan	88
4.9	Hasil Uji Glejser dan Heterokedastisitas	89
4.10	Uji Nilai Tolerance dan VIF.....	91
4.11	Metode Enter	92
4.12	Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
4.13	Pengujian Determinasi.....	94
4.14	Hasil Uji-F	95
4.15	Hasil Uji-t.....	97

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Tingkat Kebutuhan Menurut Maslow	26
2.2	Kerangka Konseptual	41
4.1	Struktur Organisasi	66
4.2	Histogram	86
4.3	Pendekatan Grafik Normal P-P Plot	87
4.4	Scatter Plot Heterokedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	106
2	Jawaban Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	110
4	Jawaban Kuesioner untuk Sampel Penelitian	112
5	Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	115
6	Hasil Uji Asumsi Klasik	121
7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	124