

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN LIPAT KAIN KAMPAR KIRI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Islam Riau*



**OLEH:**

**DELA SARTIKA**  
**NPM: 175210337**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : DELA SARTIKA  
NPM : 175210337  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia  
Judul Skripsi : ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN LIPAT KAIN KAMPAR KIRI

Disahkan Oleh:  
Pembimbing

Dr. Haswari Hasan, SE., MM

Diketahui :

Dekan



( Dr. Eva Sundari, SE.,MM)

Ketua Program Studi

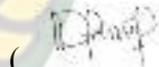
(Abd.Razak Jer, SE.,M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru – 28284

**TANDA PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Dela Sartika  
NPM : 175210337  
Program Studi : Manajemen S1  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Stres kerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri  
Di Setujui Oleh : Tim Penyeminar/penguji Skripsi  
Nama dosen:  
1. Kamar Zaman, SE. MM (  )  
2. Deswarta, SE., MM (  )

Pekanbaru, 22 Oktober 2021

Mengetahui:

Pembimbing

(Dr. Hazwari Hasan, SE, MM.,)

Ketua Program Studi

(Abd. Kazak Jer, SE., M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru – 28284

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap mahasiswa

Nama : Dela Sartika

NPM : 175210337

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen S1

Sponsor : Dr. Hazwari Hasan, SE. MM

Judul Skripsi : Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri

No	Tanggal	Catatan	Berita bimbingan	Paraf
		Sponsor		Sponsor
1.	07-12-2020	X	- Perbaikan judul - Latar belakang (Fenomena) - Kerangka Pemikiran	
2.	12-01-2021	X	- Penelitian terdahulu ditambah - Hipotesis - Tambah teori	
3.	22-01-2021	X	- Perbaiki penulisan proposal	
4	25-01-2021	X	- ACC Sempro	
5	06-08-2021	X	- ACC Kuesioner	
6	01-09-2021	X	- Penulisan dilatar Belakang - Penulisan dioperasional - Saran	
7	14-09-2021	X	- ACC Semhas	

Pekanbaru, 22 Oktober 2021

Wakil Dekan I

Dina Hidayat, SE., M.Si., AK., C.A.

# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

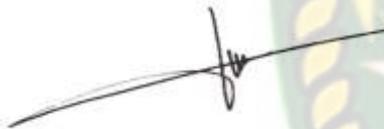
### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 1043/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 05 Oktober 2021, Maka pada Hari Rabu 06 Oktober 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Nama                 | : Dela Sartika  |
| 2. N P M                | : 175210337   |
| 3. Program Studi        | : Manajemen S1  |
| 4. Judul skripsi        | : Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri. |
| 5. Tanggal ujian        | : 06 Oktober 2021   |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.   |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR   |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (B+) 72,25</b>   |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.  |

#### PANITIA UJIAN

Ketua



**Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA**  
Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris



**Abd. Razak Jer, SE., M.Si**  
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Dr. Haswari Hasan, SE., MM
2. Kamar Zaman, SE., MM
3. Deswarta, SE., MM

(.....)  
(.....)  
(.....)

Notulen

1. Deswarta, SE., MM

(.....)

Pekanbaru, 06 Oktober 2021

Mengetahui  
Dekan,



**Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 1043 / Kpts/FE-UIR/2021  
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi /oral komprehensve sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.  
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen  
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.  
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.  
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.  
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun  
b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen  
c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

**MEMUTUSKAN**

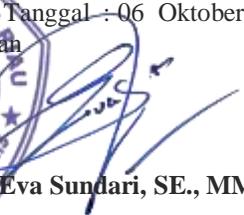
- Menetapkan : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

N a m a : Dela Sartika  
N P M : 175210337  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul skripsi : Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri.

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensve maahsiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Dr. Haswari Hasan, SE., MM	Lektor C/c	Materi	Ketua
2	Kamar Zaman, SE., MM	Lektor, C/c	Sistematika	Sekretaris
3	Deswarta, SE.,MM	Asisten Ahli C/b	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Deswarta, SE.,MM	Asisten Ahli C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.  
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 06 Oktober 2021  
Dekan  
  
Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647**

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Dela Sartika  
NPM : 175210337  
Jurusan : Manajemen / S1  
Judul Skripsi : Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri.  
Hari/Tanggal : Rabu 06 Oktober 2021  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

**Dosen Pembimbing**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Haswari Hasan, SE., MM		

**Dosen Pembahas / Penguji**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Kamar Zaman, SE., MM		
2	Deswarta, SE., MM		

**Hasil Seminar : \*)**

1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai **73,5** )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

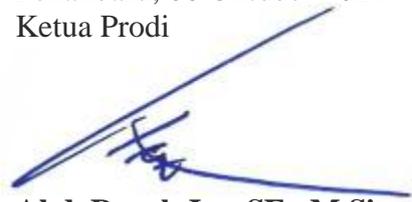
Mengetahui  
An.Dekan



**Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA**  
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 06 Oktober 2021  
Ketua Prodi



**Abd. Razak Jer, SE., M.Si**

\*) Coret yang tidak perlu

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647**

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Dela Sartika  
NPM : 175210337  
Judul Proposal : Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri.  
Pembimbing : 1. Dr. Haswari Hasan, SE., MM  
Hari/Tanggal Seminar : Selasa 06 April 2021

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

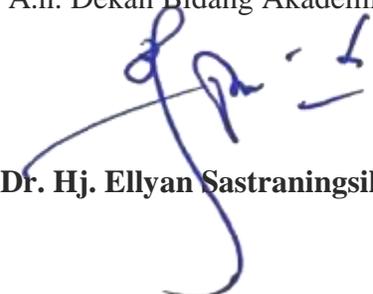
1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Dr. Haswari Hasan, SE., MM	Ketua	1. 
2.	Kamar Zaman, SE., MM	Anggota	2. 
3.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc	Anggota	3. 

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis

  
Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si



Pekanbaru, 06 April 2021  
Sekretaris,

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 1507/Kpts/FE-UIR/2020**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang: 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 5 November 2020 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.  
2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

- Mengingat: 1. Surat Mendikbud RI:  
a. Nomor: 0880/U/1997 c.Nomor: 0378/U/1986  
b. Nomor: 0213/0/1987 d.Nomor: 0387/U/1987  
2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangun  
b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen  
c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi  
3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau  
a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987  
b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987  
4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013  
5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987  
a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan: 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1	Dr. Hazwari Hasan, SE.MM	Lektor, C/c	Pembimbing

2. Mahasiswa Yang Dibimbing Adalah:  
N A M A : Delasartika  
N P M : 175210337  
Jusan/Jenjang Pended. : Manajemen / S1  
Judul Skripsi : Analisis Stres Kerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri
3. Tugas Pembimbing Adalah Berpedoman Kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.
5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
Pada Tanggal: 6 November 2020

Dekan,



**Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA**

Tembusan : Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

**NAMA** : **DELA SARTIKA**  
**NPM** : **175210337**  
**JUDUL SKRIPSI** : **ANALISIS STRESS KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN LIPAT KAIN KAMPAR KIRI**  
**PEMBIMBING** : **DR. HAZWARI HASAN, SE., MM**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 25% (dua puluh lima persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 September 2021

Ketua Program Studi Manajemen

**Abd Razak Jer, SE., M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya ini murni gagasan, dan penilaian saya sendiri atau bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat, karya pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 22 Oktober 2021

Saya yang membuat pernyataan,

Dela Sartika

**ABSTRAK****ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN ( PERSERO )  
UNIT LAYANAN PELANGGAN LIPAT KAIN KAMPAR KIRI****DELA SARTIKA**  
**175210337**

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana stress kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh karyawan PT. PLN pada bagian Unit Layanan Pelanggan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Sensus Sampling* yaitu penetapan sampel yang diambil berdasarkan jumlah keseluruhan populasi yang berjumlah 11 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri sudah terkendali dengan baik.

**Kata kunci : Stres kerja**

**ABSTRACT****ANALYSIS OF EMPLOYEE STRESS AT PT. PLN (PERSERO)  
CUSTOMER SERVICE UNIT FOLDING KAMPAR LEFT FABRIC****DELA SARTIKA**  
**175210337**

*The purpose of this study was to determine and analyze how the work stress of employees at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit for Folding Kampar Kiri. The population in this study were all employees of PT. PLN in the Customer Service Unit. The sampling technique in this study used Census Sampling, namely the determination of samples taken based on the total population of 11 people. Data collection techniques in this study used a questionnaire or a questionnaire and interviews. The data analysis technique in this study used descriptive analysis. The results of this study indicate that environmental factors, organizational factors and individual factors at PT. PLN (Persero) Kampar Kiri Folding Customer Service Unit has been well controlled.*

*Key word : Employee Stress*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan fisik dan pikiran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini penulis membuat skripsi yang berjudul **“Analisis Stress Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri”** adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari skripsi, penulisan ini banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi tulisan ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr H. Syafrinaldi, SH., M.C.L, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM, CRBC selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

3. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.SI selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Hazwari Hasan, SE.,MM Selaku pembimbing yang telah banyak mengorban waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kamar Zaman, SE., MM dan Ibu Hafidzah Nurjannah, SE., M. Sc selaku penguji I dan II terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menguji dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah khususnya dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman-pengalaman selama peneliti mengikuti perkuliahan.
7. Semua Bapak/ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang penulis hormati.
8. Kepada seluruh karyawan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri yang telah memberikan bantuan dan izin dalam pengumpulan data.
9. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Herman dan Ibu Harni yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang dan dukungan serta selalu mensupport penulis dari segala hal agar tetap kuat dan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan Adik Habil beserta keluarga besar yang sudah mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman seperjuangan berasal keluarga yaitu: Annesa Nadia Zahra, Arsih Ramadani, Husrita Feblin, Hayu Andira, Hot Risda M,

Sopan Zauri, Rian Ivanov dan kak Leddia terimakasih yang selalu mendukung penulis dalam suka dan duka.

11. Terimakasih sahabat dan tersayang yaitu: Tomi Virgo, Junia Wiranda, Ayu Fharisa, Riza Gusni Ferli, Rahmini Ersha, S.Pd, Hardianti Deni Putri, S.Pd. yang telah memberikan dukungan dan semangat.
12. Semua pihak yang telah membantu sehingga dapat terselesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari Dalam penyusunan skripsi ini, saya mengakui banyak terdapat kekurangan. Mengingat kemampuan penulis yang terbatas dan jauh dari kata sempurna. Baik dari penulisan maupun sumber referensi. saya akui itulah kemampuan yang bisa saya berikan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini lebih baik lagi dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Pekanbaru, 26 Agustus 2021

DELA SARTIKA

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II   TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.2 Peranan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.3 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.1.4 Tujuan Dari Sumber Daya Manusia.....	18
2.2 Stress Kerja .....	18
2.2.1 Pengertian Stress Kerja .....	18
2.2.2 Jenis-jenis Stress .....	21
2.2.3 Indikator Stress .....	22
2.2.4 Dampak Stress Kerja .....	24
2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja .....	25
2.2.6 Pengukuran Stress Kerja.....	26
2.2.7 Strategi Manajemen Stress Kerja .....	28
2.2.8 Pengelolaan Stress Kerja .....	32
2.2.9 Tahap-Tahap Tingkat Stress .....	33

2.3	Penelitian Terdahulu .....	37
2.4	Kerangka Pemikiran.....	39
2.5	Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Lokasi dan Objek Penelitian .....	40
3.2	Operasional Variabel Penelitian .....	40
3.3	Populasi dan Sampel .....	41
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6	Teknik Analisis Data .....	44
1.	Uji Kualitas Data.....	44
a.	Uji Validitas .....	44
b.	Uji Reliabilitas.....	44
c.	Analisis Deskriptif .....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
4.1	Gambaran Umum PT. PLN Persero .....	47
4.1.1	Sejarah Singkat PT. PLN Persero.....	47
4.1.2	Visi dan Misi PT. PLN Persero .....	49
4.1.3	Moto Perusahaan .....	49
4.1.4	Falsafah PT. PLN Persero.....	49
4.1.5	Logo PT. PLN Persero.....	50
4.1.6	Nilai-Nilai Perusahaan PLN Persero .....	52
4.2	Struktur Organisasi PT. PLN Persero.....	53
4.3	Tugas dan Wewenang PT. PLN Persero .....	53
4.4	Aktivitas Bidang Usaha PT. PLN Persero.....	56
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Identitas Responden.....	58
5.1.1	Usia Responden .....	58
5.1.2	Jenis Kelamin Responden .....	59
5.1.3	Masa Kerja Responden .....	60
5.1.4	Pendidikan Responden .....	61

5.2	Uji Kualitas Data .....	62
5.2.1	Uji Validitas Data .....	62
5.2.2	Uji Reliabilitas .....	63
5.3	Analisis Stress Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri .....	64
5.3.1	Faktor Lingkungan .....	65
	a. Suasana Kerja.....	65
	b. Rekan Kerja .....	67
	c. Hubungan Antar Karyawan .....	68
	d. Fasilitas Kerja .....	70
	e. Kebosanan Kerja .....	71
5.3.2	Faktor Organisasi .....	72
	a. Tuntutan tugas.....	72
	b. Tuntutan peran .....	74
	c. Tuntutan antar pribadi .....	75
	d. Beban kerja yang berlebih .....	77
	e. Tekanan waktu kerja yang terbatas.....	78
5.3.3	Faktor Individu .....	80
	a. Memasukkan urusan keluarga kedalam pekerjaan .	80
	b. Kesulitan terhadap kebutuhan keluarga .....	82
	c. Tuntutan keluarga .....	83
	d. Kepribadian yang emosional .....	80
5.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	89

## **BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	93
6.2	Saran.....	93

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Lipat Kain Kampar Kiri .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	40
Tabel 3.2	Data Jumlah Populasi dan Sampel Karyawan PT. PLN (Persero) Lipat Kain Kampar Kiri .....	42
Tabel 3.3	Alternatif Jawaban Responden .....	45
Tabel 5.1	Identitas Responden berdasarkan Usia Responden.....	58
Tabel 5.2	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin Responden..	59
Tabel 5.3	Identitas Responden berdasarkan Masa Kerja Responden .....	60
Tabel 5.4	Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Responden .....	61
Tabel 5.5	Uji Validitas .....	63
Tabel 5.6	Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 5.7	Tanggapan Responden mengenai PT. PLN Persero memiliki suasana kerja yang efektif.....	66
Tabel 5.8	Tanggapan Responden mengenai Karyawan PT. PLN Persero saling membantu dalam pekerjaan .....	67
Tabel 5.9	Tanggapan Responden mengenai Hubungan antar anggota karyawan PT. PLN Persero terjalin baik .....	69
Tabel 5.10	Tanggapan Responden mengenai Fasilitas kerja yang di berikan PT. PLN Persero sangat memadai .....	70
Tabel 5.11	Tanggapan Responden mengenai Karyawan PT. PLN Persero selalu merasa bosan dalam bekerja.....	71
Tabel 5.12	Tanggapan Responden mengenai PT. PLN Persero selalu memberikan tugas yang mendadak yang harus diselesaikan tepat waktu.....	73
Tabel 5.13	Tanggapan Responden mengenai Peran atau jabatan yang diberikan oleh perusahaan masih belum sebanding dengan pekerjaan yang diberikan .....	74

Tabel 5.14	Tanggapan Responden mengenai Anggota karyawan PT. PLN Persero merasakan ada persaingan antar kerja.....	76
Tabel 5.15	Tanggapan Responden mengenai Beban kerja karyawan PT. PLN Persero selalu melebihi target .....	77
Tabel 5.16	Tanggapan Responden mengenai Waktu penyelesaian tugas yang diberikan PT. PLN Persero kepada karyawan selalu terbatas .....	79
Tabel 5.17	Tanggapan Responden mengenai Karyawan selalu mencampuri urusan pribadi dengan pekerjaan .....	81
Table 5.18	Tanggapan responden mengenai Karyawan merasa kesulitan dalam memenuhi kebutuhan keluarga .....	82
Table 5.19	Tanggapan Responden mengenai Karyawan PT. PLN Persero memiliki tuntutan yang banyak.....	84
Tabel 5.20	Tanggapan Responden mengenai Karyawan memiliki kepribadian yang tidak sesuai dengan keinginan perusahaan .....	85
Tabel 5.21	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Stress Kerja Karyawan pada PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri.....	86

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Karangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Logo PT.PLN Persero.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT.PLN Persero.....	53



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses mengatasi berbagai masalah pada karyawan, pegawai, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat membantu aktivitas organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Sodikin (2016: 2) Sumber daya manusia berperan penting memastikan bahwa organisasi dapat mencapai kesuksesan melalui orang lain. Untuk sebuah perusahaan sumber daya manusia atau tenaga kerja dipandang sebagai rekan kerja yang terlibat dalam suatu perencanaan, sistem dan proses sehingga tujuan perusahaan mudah dicapai.

Tujuan yang dicapai perusahaan tidak akan tercapai tanpa peran sumber daya manusia (karyawan), dimana karyawan yang menjadi pengelola dan berlangsung perusahaan haruslah diperhatikan sehingga sudah seharusnya perusahaan dapat memahami kondisi karyawan, karena karyawan yang memiliki masalah dilingkungan kerjanya dapat menghambat kinerja karyawan yang juga merupakan kinerja perusahaan.

Manusia selalu berperan penting didalam suatu perusahaan padahal manusia memiliki tujuan dan kepentingan individu yang berbeda. Tujuan individu yang akan mempersatukan tujuan bersama dalam perusahaan. Dalam mewujudkan kemampuannya dibutuhkanlah seorang pimpinan karena pimpinanlah yang memiliki kemampuan untuk menggerakkan manusia lainnya untuk bekerja sama mencapai tujuan.

Pemimpin merupakan motor atau daya penggerak semua komponen yang ada didalam suatu perusahaan. Demikian halnya bawahan sebagai penggerak aktivitas perusahaan, tidak hanya dipandang sebagai aset perusahaan tetapi bagaimana cara memperlakukannya secara manusiawi sebagai manusia yang butuh penghargaan. Tenaga kerja atau karyawan memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, sebab perusahaan tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan tenaga kerja atau karyawan sekalipun perusahaan mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih.

Menurut Hasibuan (2010), karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan karena tanpa ke ikut sertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistematis proses dan tujuan yang ingin dicapai. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang penting untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Karna semakin tingginya persaingan dan tuntutan kerja karyawan mengakibatkan banyaknya tekanan yang harus dialami oleh para individu dalam lingkungan kerja yang akhirnya dapat menimbulkan tekanan-takanan seperti dalam bentuk gangguan kecemasan jika dibiarkan saja akan berakibat stres.

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan orang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Stres diantaranya diakibatkan oleh kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang diakibatkan oleh keikutsertaan dalam waktu yang lama dalam kondisi yang

menuntut secara emosional. Prosesnya berlangsung secara bertahap, akumulatif dan menjadi buruk seiring berjalannya waktu apabila tidak ditangani dengan baik.

Stres yang dialami seseorang sebenarnya berada dibawah kontrol orang itu sendiri. Setiap aspek pekerjaan dapat membangkitkan stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi secara optimal, tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi yang menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi oleh karyawan didalam lingkungan kerja ataupun diluar pekerjaan yang mengakibatkan karyawan terkena stres yang akan menimbulkan tekanan terhadap kinerja karyawan. Stres sudah menjadi unsur yang melekat dikehidupan manusia teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin meningkat pesat terutama di zaman yang sudah serba modern, telah memberikan kepuasan hidup layaknya yang selalu diinginkan oleh manusia. Namun manusia sering kali lepas kendali sehingga menyebabkan sulitnya meraih kenyamanan atau ketenangan hidup.

Stres yang tidak dikendalikan dengan baik dan dibiarkan begitu saja oleh perusahaan dalam jangka pendek hal tersebut dapat membuat karyawan menjadi tertekan dan frustrasi sehingga meyebabkan karyawan tidak bekerja secara optimal dan kinerjanya pun akan menurun. Sedangkan dalam jangka panjang karyawan yang tidak mampu menahan stres mereka, maka mereka tidak lagi mampu bekerja di perusahaan. Dan pada situasi yang lebih para karyawan dapat mengalami sakit atau justru karyawan akan mengundurkan diri.

Menurut Robbins dan Judge (2011) Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi dalam pekerjaan sangat menyukai jenis pekerjaan yang dilakukan dan sangat peduli dengan jenis pekerjaannya, misalnya sebuah ide-ide

yang ingin disampaikan oleh karyawan untuk memajukan kualitas kerja tidak keberatan untuk dengan peraturan di perusahaan dan selalu memberikan semangat.

PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan adalah perusahaan listrik negara dan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa khususnya dalam memberi pelayanan untuk meningkatkan hubungan psikologi antara produsen dan pelanggan bertujuan memberikan pelayanan dibidang kelistrikan pada masyarakat (*Publicitility*) perluasan jaringan-jaringan distribusi dan penyediaan tenaga listrik dengan tetap mengembangkan nilai ketenagalistrikan mulai dari energi primer, pembangkitan, transmisi, distribusi dan penjualan untuk mendukung industri ketenaga listrikan di indonesia sejalan dengan mencapai visi dan misi perusahaan PT.PLN (Persoroa) Unit Layanan pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri.

PT PLN (Persero) mempunyai tugas melaksanakan pemantauan dan memberikan pelayanan yang terbaik dan terkemuka untuk pelanggan. Akan tetapi sikap pelanggan yang kurang menyenangkan, beban kerja berupa laporan bulanan, target yang harus dicapai, tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak mengakibatkan karyawan harus menyelesaikan pekerjaan.

Setiap perusahaan menginginkan agar setiap tenaga kerja dapat bekerja secara efektif dan efisien. Menghadapi berbagai tantangan dan dinamika pelistrikan. Perusahaan listrik dituntut memberikan kinerja pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna listrik. Berikut adalah data tenaga kerja karyawan diperusahaan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat kain Kampar kiri.

**Tabel 1.1**  
**Data karyawan Pada PT PLN (Persero) Lipat Kain Kampar Kiri**

No	Jabatan	Jumlah Karyawan (Orang)
1	Manager	1
2	Pelaksana Kesehatan, Keselamatan kerja (K3)	1
3	Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	3
4	Bagian transaksi energi	3
5	Bagian Teknik	2
	<b>Jumlah</b>	<b>11</b>

Sumber Data: PT PLN (Persero), 2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat data karyawan pada PT. PLN lipat kain kampar kiri berdasarkan posisi dan jabatannya masing-masing. Dengan jumlah keseluruhan karyawan yaitu sebanyak 11 orang karyawan. Diketahui bahwa setiap karyawan memiliki masalah stres yang berbeda sesuai dengan jabatan pekerjaannya masing-masing, seorang atasan tentu mempunyai beban kerja dalam mengelolah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pelaksana kesehatan dan keselamatan mempunyai resiko kerja yang besar disebabkan oleh faktor lingkungan yaitu keadaan yang tidak aman.

Dalam pelayanan pelanggan dibutuhkan seorang karyawan yang sabar atas keluhan para pelanggan yang kurang sopan dalam bertamu contohnya seperti masalah pembayaran listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian listrik pada pelanggan. Bagian transaksi energi mengatur bagaimana perencanaan pekerjaan seperti masalah pemutusan kilometer pelaggan yang sering menunggak bayar listrik. Bagian teknik adalah pemeliharaan jaringan distribusi bertanggung jawab atas matinya jaringan distribusi yang sering terjadi mati lampu.

Saat ini fenomena yang terjadi pada PT PLN (Persero) unit layanan pelanggan lipat kain kampar kiri terdapat tiga fenomena yaitu peran karyawan yang terlalu sibuk dengan pekerjaan sehingga memiliki ketegangan dalam bekerja, namun tanggung jawab tetap harus dikerjakan tanpa disadari dapat mengakibatkan stres. Kurang disiplinnya dalam bekerja terlalu santai sehingga terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian dan aspek pekerjaan karyawan dan pekerjaan yang timbul karena tuntutan lingkungan.

Karyawan PT. PLN (Persero) memiliki permasalahan yang masih membuat karyawan stress dalam pekerjaannya, hal ini dilihat dari situasi yang ada di PT. PLN tersebut masih memiliki anggota yang kurang membantu dalam menyelesaikan tugasnya, dan masih ada karyawan yang dengan jabatan tinggi namun masih memiliki pekerjaan yang menumpuk dan pimpinan tidak memberikan jeda waktu atau jam kerja yang istirahat untuk karyawan. Dan masih ada beberapa situasi yang menyebabkan karyawan sangat stress dilihat dari tugas karyawan yang ada dilapangan masih banyak yang belum tuntas memerlukan waktu yang lama untuk memperbaiki dan komplek masyarakat yang mengacu pada karyawan tentang listrik rusak, listrik mati terlalu lama, tuntutan tugas yang tidak sesuai dengan waktu yang diberikan.

Fenomena permasalahan stress kerja ini yang membuat karyawan merasa tugas dan pekerjaannya masih kurang sebanding dengan ketetapan dari perusahaan, dan masih ada anggota karyawan yang kurang tertarik untuk mengkoordinasikan kerja sehingga masih ada beberapa dari karyawan yang bersaing dalam pekerjaannya.

Stress yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik didalam lingkungan pekerjaan. Melihat besarnya pengaruh stress kerja karyawan juga berujung pada penurunan kinerja atau hasil kerja karyawan itu selama bekerja, pengelolaan stress itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai.

Permasalahan stress kerja yang dialami oleh karyawan cenderung lebih mudah timbul dari pada mengatasinya, oleh karena itu stres kerja tidak akan muncul kalau tidak ada pemicu dari stress tersebut. Stress kerja dapat dilihat dari suara yang munculnya keluhan-keluhan seputar masalah pekerjaan yang menumpuk yang tidak terselesaikan tepat waktu akhirnya menjadi beban untuk segera diselesaikan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri”**.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat membuat perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimanakah stres kerja karyawan pada PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Lipatkain Kampar Kiri”.

### 1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat stres kerja karyawan pada PT. PLN (persero) Unit Layanan pelanggan Lipatkain Kampar Kiri.

### 1.4 Manfaat penelitian

a. Bagi Peneliti

Sebagai penerapan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah dan mengatasi permasalahan yang terkait dengan stres kerja dan memperluas pengetahuan dan menambah wawasan tentang stres kerja karyawan pada PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Lipatkain Kampar Kiri.

b. Bagi perusahaan

Memberikan masukan kepada perusahaan terkait dengan permasalahan pada stres kerja karyawan. Hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melaksanakan program perusahaan, khususnya yang terkait dengan masalah stres kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat kain.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Menjadi referensi sebagai peneliti berikutnya yang mengambil topik atau permasalahan yang sama. Hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melaksanakan program perusahaan, khususnya yang terkait dengan masalah stres kerja dan kinerja pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri.

## 1.5 Sistematika penulisan

Secara umum dapat dibagi dari bab pertama hingga akhir terakhir. masing-masing akan dirinci dalam sub bab berikut ini :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penelitian.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Bab ini menguraikan landasan teori-teori dari para ahli dengan pembahasan penelitian Penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan uraian mengenai lokasi, objek penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini akan memuat sejarah perusahaan, visi dan misi serta gambaran kegiatan perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian terdiri dari identitas responden, analisis deskriptif dan analisis data.

## **BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 2.1.1 Pengertian MSDM

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi perusahaan yang dikelola oleh manajemen sumber daya manusia (Sunyoto, 2012). Manajemen sumber daya manusia menurut Gary Dessler (2016) adalah kebijakan dari praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek orang atau MSDM dari posisi seorang manajemen, meliputi peretutan, penyaringan, pelatihan, pemberian imbalan dan penilaian.

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja (Marwansyah 2014:3). Manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi perusahaan.

Manusia merupakan salah satu faktor produksi yang perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari perusahaan, karena manusia sebagai penggerak aktivitas

perusahaan, maka manajemen sumber daya manusia memfokuskan perhatiannya kepada masalah-masalah kepegawaian. Menurut Gary Dessler (2010:4), manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia seperti posisi manajemen, pengadaan karyawan atau rekrutmen, penyingkapan, pelatihan, kompensasi, dan penilaian prestasi kerja karyawan.

Sedangkan Menurut Bohlander dan Snell (2010:4), manajemen sumber daya manusia yakni suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia suatu ilmu dan seni yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan, mengembangkan potensi manusia dan organisasinya, untuk melakukan serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pemeliharaan, sampai pemberhentian sebagai upaya-upaya untuk mengembangkan aktivitas manusia dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

### **2.1.2 Peranan fungsi MSDM**

Peranan manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013:34), antara lain :

- a) Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif

sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation*.

- b) Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right job*.
- c) Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d) Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e) Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f) Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g) Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h) Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- i) Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j) Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2013),

meliputi :

#### 1. Perencanaan

Perencanaan (*human resource planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian meliputi: pengorganisasian, pengendalian,

pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantunya tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

## 3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan kegiatan semua karyawan, agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan ini dilakukan oleh pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

## 4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan, karyawan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

#### 5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, perjanjian kerja, penempatan, orientasi, induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

#### 6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

#### 7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang dan barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil artinya sesuai dengan prestasi kerjanya, layak artinya dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam Manajemen

Sumber Daya Manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagai karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal perusahaan.

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

#### 11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. (pemberhentian ini diatur dalam undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang hukum ketenagakerjaan).

### 2.1.3 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia

Komponen manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2013:13), yaitu tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas pengusaha, karyawan, dan

pemimpin.

### 1. Pengusaha

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.

### 2. Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan karena tanpa keikutsertaannya aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai. Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian. Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atau karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan).

### 3. Pimpinan (Manajer)

Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan adalah gaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mau bekerjasama dan bekerja secara efektif sesuai dengan perintahnya. Asas-asas kepemimpinan adalah bersikap tegas dan rasional, bertindak konsisten dan berlaku adil dan jujur.

### 2.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Sadili (2010:30) adalah memperbaiki kontribusi produktif tenaga kerja terhadap organisasi dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. 4 (empat) tujuan MSDM adalah :

#### 1. Tujuan Sosial

Agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

#### 2. Tujuan Organisasional

Sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

#### 3. Tujuan Fungsional

Mempertahankan kontribusi departemen manajemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

#### 4. Tujuan Individual

Tujuan pribadi dari setiap anggota dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi atau perusahaan.

## 2.2 Stres kerja

### 2.2.1 Pengertian stress kerja

Menurut Mangkunegara (2013; 95) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan perasaan tekanan yang dirasakan atau dialami oleh seorang karyawan saat menghadapi pekerjaannya. Menurut Triatna (2015) Stres adalah suatu keadaan

seseorang dimana kondisi fisik dan psikisnya terkena gangguan baik dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya sehingga mengakibatkan ketengangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa yang disebut menyimpang baik fisik sosial maupun psikis.

Menurut Zaenal dkk (2014: 742) Stres adalah suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketengangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stres kerja suatu kondisi ketengangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Menurut Kaswan (2015; 247) Stres adalah aspek umum pengalaman pekerjaan yang paling sering terungkap dalam keadaan efektif yang kuat seperti kemarahan, frustrasi, permusuhan dan kejengkelan. Respon yang pasif juga umum, misalnya kejenuhan dan rasa bosan (tediam), kelelahan jiwa (burnout), tidak berdaya, tidak ada harapan, kurang semangat dan suasana jiwa depresi. Menurut Gibson dkk (2011: 339) adalah suatu tanggapan penyesuaian, disertai oleh perbedaan-perbedaan individual dan atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkungan, situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan Psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Menurut Fahmi (2013) Stres adalah suatu keadaan yang menekan dari jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka akan berdampak pada keselamatannya. Menurut Nuraini (2013: 137) Stres adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Jika seseorang berada dalam kondisi pekerjaan yang

tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga mengakibatkan tekanan.

Sinambela (2016: 72) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikir, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Artinya, pegawai yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada akibatnya berpengaruh pada kinerja.

Selye dan Jaza Anil Chusna (2010) mengatakan bahwa terdapat dua jenis stres, yaitu *eustres* dan *distres*. *Eustres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Ketika tubuh mampu menggunakan stres yang dialami untuk membantu melewati sebuah hambatan dan meningkatkan performa, stres tersebut bersifat positif, sehat dan menantang. (Walker: 2002).

Menurut Anoraga (2011: 108), stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stress. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan situasi stres atau tidak. Tenaga kerja dalam interaksinya dipekerjaan, dipengaruhi pula oleh hasil interaksi di tempat lain, di rumah, di sekolah, di perkumpulan, dan sebagainya (Sunyoto, 2011: 380).

Menurut Philip L (2012: 53), menyatakan bahwa seseorang dapat dikategorikan mengalami stres kerja jika:

- a. Urusan stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi penyebab stres kerja.
- b. Mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu.
- c. Oleh karenanya diperlukan kerjasama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres tersebut

### 2.2.2 Jenis-Jenis Stres

Stres tidak selalu buruk meskipun seringkali dibahas dalam konten yang negatif, karena stres memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Contohnya banyak orang memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang singkat. Sebagai tantangan yang positif yang menaikkan mutu pekerjaan. Stres bisa positif bisa negatif, para peneliti berpendapat bahwa stres merupakan tantangan dilingkungan kerja, beroperasi berbeda dari stres hambatan atau stres yang menghalangi dalam mencapai tujuan. Berney dan Selye (Dewi, 2012;107) mengungkapkan ada empat jenis stres :

- a. Eustres (good stres)

Merupakan stres yang menguntungkan bagi kesehatan dengan memberikan motivasi kinerja sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya seperti tantangan yang muncul dari

tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu dan tugas berkualitas tinggi.

b. Distres

Merupakan stres yang memunculkan efeknya yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi mudah jatuh sakit.

c. Hypostres

Merupakan stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

### 2.2.3 Indikator stres

Menurut Robbins (2015) penyebab stres ada 3 faktor yaitu :

a. Faktor Lingkungan

Kondisi lingkungan yang tidak menentu dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak baik untuk karyawan. Faktor lingkungan terdapat tiga hal yang menimbulkan stres bagi karyawan yaitu ketidakpastian ekonomi itu menjadi menurun orang semakin mencemaskan kesejahteraan mereka, keamanan yaitu keamanan dalam pekerjaan sehingga saat bekerja merasa lebih aman. Hubungan antar karyawan dan perubahan teknologi .

b. Faktor Organisasi

Faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam waktu terbatas,

beban kerja berlebih, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Ada beberapa faktor organisasi yang terdapat didalamnya yaitu :

1. Tuntutan tugas adalah faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik.
2. Tuntutan peran adalah berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

c. Faktor Individu

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi dan karakteristik kepribadian bawaan.

1. Masalah Keluarga Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Contohnya masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
2. Masalah Ekonomi. Diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan.
3. Karakteristik kepribadian bawaan. Faktor individu yang mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam

kepribadian orang itu sendiri.

#### 2.2.4 Dampak Stress Kerja

Menurut Rini Santayana dan Triastuti (2013; 51) dampak stres kerja pada karyawan yaitu:

1. Dampak terhadap perusahaan
  - a. Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja
  - b. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
  - c. Menurunnya produktivitas kerja
  - d. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan.
2. Dampak terhadap individu
  - a. Kesehatan, tubuh manusia pada dasarnya dilengkapi dengan sistem kekebalan untuk mencegah serangan penyakit. Sistem kekebalan tubuh manusia bekerja sama secara integral dengan sistem fisiologis lain, dan semuanya berfungsi untuk menjaga seimbangan tubuh baik fisik maupun psikis yang cara kerjanya diatur oleh otak.
  - b. Psikologis, stres berkepanjangan akan menyebabkan ketegangan dan kekhawatiran yang terus menerus yang disebut stres kronis. Stres kronis sifatnya menggrogoti dan menghancurkan tubuh, pikiran dan seluruh kehidupan penderitanya secara perlahan
  - c. Interaksi interpersonal, orang yang sedang stres akan lebih sensitif dibandingkan dengan orang yang tidak mengalami kondisi stres. Oleh karena itu sering salah penilaian, kritik, nasihat bahkan perilaku orang lain.

### 2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja

Menurut Hasibuan (2014) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu sebagai berikut :

1. Beban kerja yaitu beban kerja yang diberikan sulit dan melebihi standar kemampuan seseorang karyawan akan mendorong terjadinya stres kerja, karena karyawan dihadapkan dengan kondisi kerja yang menekan dirinya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang sebenarnya tidak sesuai dengan kemampuannya.
2. Waktu dan peralatan kerja yaitu waktu kerja yang diberikan berlebihan dan adanya teknologi baru yang belum diketahui cara penggunaannya atau peralatan yang digunakan tidak berfungsi dengan semestinya.
3. Konflik antar pribadi yaitu adanya konflik antar pribadi dengan pimpinan ataupun rekan kerja.
4. Balas jasa yaitu balas jasa yang diberikan relatif rendah.
5. Masalah keluarga yaitu adanya masalah pribadi seperti kekasih, anak, istri, teman, mertua dan lain-lain.

Sifat dasar stres dapat dikelompokkan menjadi empat aspek menurut Hambali (2016) yaitu:

1. Stres dapat dialami baik yang disebabkan oleh peluang maupun ancaman. Peluang adalah sesuatu yang dimiliki potensi bagi keuntungan seseorang, sedangkan tantangan adalah suatu yang memiliki potensi mengancam seseorang. Peluang dapat berupa pembelajaran keahlian-keahlian baru atau memperoleh pekerjaan baru yang dapat membuat karyawan merasa tertekan

ketika kehilangan keberuntungan diri dan rasa takut yang tidak akan mampu ditunjukkan pada tingkat yang dapat diterima.

2. Aspek stres yang berupa ancaman atau peluang yang dialami dianggap penting oleh seseorang. Ancaman atau peluang tersebut dianggap penting karena memiliki potensi yang memengaruhi kesejahteraan seseorang atau muatan yang dapat membuat seseorang bahagia, sehat dan makmur.
3. Aspek stres yang berupa ketidakpastian orang yang mengalami peluang atau ancaman yang penting tidak yakin untuk secara efektif menangani suatu peluang atau ancaman bahkan biasanya tidak mengalami stres.
4. Aspek stres dalam persepsi seseorang mengalami stres tergantung pada bagaimana seseorang merasakan peluang-peluang dan ancaman potensial. Seseorang mungkin merasa perubahan jabatan atau promosi sebagai suatu peluang untuk belajar dan kemajuan karier, namun orang lain mungkin merasa perubahan jabatan atau promosi yang sama sebagai suatu ancaman karena berpotensi menuju kegagalan.

#### **2.2.6 Pengukuran Aspek Stress**

Menurut Mangkunegara (2013: 108) dapat diukur dari berbagai dimensi, dalam penelitian ini stres kerja akan diukur dari 3 dimensi yaitu :

##### **1. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun kerja tidak melaksanakan tugas dalam suatu perusahaan, namun faktor ini adalah penting dan besar pengaruhnya bagi perusahaan. Dimana adanya dukungan sosial berperan dalam

mendorong seseorang dalam pekerjaannya, seperti kondisi pekerjaan. Apabila tidak adanya faktor lingkungan kerja yang mendukung maka tingkat stres karyawan akan tinggi

## 2. Peran Konflik

Konflik Peran menuju pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasan mengenai tugas-tugas yang perlu dilakukan. Konflik peran secara umum dapat didefinisikan sebagai terjadinya dua atau lebih tekanan secara silmutan sehingga penuhan terhadap salah satu tuntutan akan membuat pemenuhan terhadap tuntutan, yang lain menjadi sulit. Konflik berkaitan dengan perbedaan konsep antara pekerja dan *supervisor* atau atasan mengenai konten dari pentingnya tugas-tugas pekerjaan yang dibutuhkan. Inilah yang bisa menyebabkan konflik, adanya pertentangan antara komitmen terhadap *supervisor* (atasan) dan nilai-nilai individu yang berkaitan dengan persyaratan organisasi.

## 3. Keamanan Kerja

Keamanan kerja adalah unsur-unsur penunjang yang mendukung terciptanya suasana kerja yang aman, baik berupa materi maupun non materi. Banyak perusahaan yang masih menyepelekan prosedur keamanan dan keselamatan kerja biasanya yang terbayang ialah berupa alat lindung diri dalam berkerja misalnya sarung tangan, helm dan keamanan dalam jabatan atau karir yang menyebabkan dampak seperti yang disebutkan di atas.

### 2.2.7 Strategi Manajemen Stress Kerja

Stress dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampak yang negatif. Manajemen stress lebih dari pada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stress di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stress, justru akan menambah masalah lebih jauh.

Secara umum strategi manajemen stress kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial (Munandar, 2012: 45-47):

#### 1) Strategi Penanganan Individual

Strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual. Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a) Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi Kognitif  
Artinya, jika seorang karyawan merasa dirinya ada kenaikan ketegangan, para karyawan tersebut seharusnya istirahat terlebih dahulu. Cara *time out* atau istirahat ini bisa macam-macam, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka air dingin atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.

b) Melakukan relaksasi dan meditasi

Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja. Dengan melakukan relaksasi, karyawan dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman. Dengan demikian karyawan yang melakukan relaksasi diharapkan dapat mentransfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks ke dalam perusahaan di mana mereka mengalami situasi stres. Beberapa cara meditasi yang biasa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa. Melakukan diet dan fitness. Beberapa cara meditasi yang bisa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa.

c) Melakukan diet dan *fitness*

Beberapa cara yang bisa ditempuh adalah mengurangi masukan atau konsumsi makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-buahan dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulutangkis, dan sebagainya.

2) Strategi Penanganan Organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol tekanan tingkat organisasional untuk mencegah atau mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui

organisasi dapat dilakukan dengan:

a) Menciptakan iklim organisasional yang mendukung

Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi dengan menyertakan infleksibel, iklim impersonal. Ini dapat membawa pada stres kerja yang sungguh-sungguh. Sebuah strategi pengaturan mungkin membuat struktur lebih terdesentralisasi dan organik dengan pembuatan keputusan partisipatif dan aliran komunikasi ke atas. Perubahan struktur dan proses struktural mungkin menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stres kerja mereka.

b) Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan pusat seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik mungkin membawa pada pernyataan motivasional atau pengalaman berani, tanggung jawab, pengetahuan hasil-hasil.

c) Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional. Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama. Ini mengacu pada manajemen untuk mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional sehingga penyebab stress ini dapat dihilangkan atau dikurangi. Masing-masing

pekerjaan mempunyai ekspektansi yang jelas dan penting atau sebuah pengertian yang ambigu dari apa yang dia kerjakan.

### 3) Strategi Dukungan Sosial

Dibutuhkan dukungan sosial terutama orang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pemimpin atau orang lain untuk mengurangi stres kerja (Munandar, 2011: 78). Dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga dukungan sosial dapat diperoleh (Munandar, 2011:79). Karyawan dapat mengajak berbicara orang lain tentang masalah yang dihadapi, atau setidaknya ada tempat mengadu atas keluh kesahnya. Ada empat pendekatan terhadap stres kerja menurut pendapat Davis & Newstrom (2013), yaitu :

#### a) Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya : bermain *game*, dan bercanda.

#### b) Pendekatan melalui meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke dalam pikiran, mengondorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama dua periode waktu yang masing-masing 15-20 menit. Meditasi bisa dilakukan di ruangan khusus. Karyawan yang beragama Islam bisa melakukannya setelah Dzuhur melalui dzikir dan doa kepada Allah SWT.

c) Pendekatan *Biofeed Back*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stres yang dialaminya

d) Pendekatan kesehatan pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang kontiniu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur

### 2.2.8 Pengelolaan Stress Kerja

Stres kerja bisa dihadapi tanpa mengalami dampak yang negatif dengan pengelolaan atau manajemen yang baik, bahkan dapat dicegah kemunculannya. Manajemen stres tidak hanya tentang mengatasi stres kerja, namun manajemen stres juga menanggulangi stres kerja secara adaptif dan efektif. Pekerja yang mengidap stres kerja akibat ketatnya persaingan, sebagiannya sering kali melampiaskannya dengan cara bekerja keras secara berlebihan. Namun hal tersebut bukanlah cara yang efektif, bahkan tidak menghasilkan apa pun untuk memecahkan penyebab stres, dan malah akan memburuk stres itu sendiri atau memperburuk masalah tersebut (Gaffar, 2012).

Pendekatan yang tepat dalam pengelolaan stres kerja (Sunyoto, 2012) ada dua pendekatan yaitu sebagai berikut :

a. Pendekatan Individu

Pada pendekatan individu seorang karyawan berusaha sesering dan

semampunya sehingga level dari stresnya bisa berkurang. Strategi dalam pendekatan individu yang cukup efektif yaitu dengan mengelola waktu kerja dengan baik, melakukan latihan fisik, latihan untuk merelaksasikan tubuh dan pikiran dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu kerja yang baik, maka seorang karyawan mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik pula, tanpa adanya rasa tergesa-gesa. Dan dengan melakukan latihan fisik, mampu meningkatkan kondisi tubuh agar lebih sehat dan bugar sehingga tuntutan tugas yang berat sekalipun dapat dihadapi dengan tenang. Begitupun dengan latihan relaksasi yang mampu membuat tubuh dan pikiran menjadi rileks, tenang dan nyaman.

b. Pendekatan Organisasi

Tuntutan dari tugas peran dan struktur organisasi yang diatur oleh manajemen merupakan beberapa faktor penyebab timbulnya stres pada karyawan. Oleh karena itu strategi-strategi yang mungkin digunakan oleh manajemen untuk mengatasi stres pada karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, desain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional dan program kesejahteraan.

### 2.2.9 Tahap-tahap Tingkat Stres

Menurut Amberg (2018) gangguan stres biasanya timbul secara lambat, tidak jelas kapan mulainya dan sering kali kita tidak menyadarinya sebagai berikut:

Tahap 1 : Merupakan tahap stres paling ringan, dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut ;

- a. Semangat besar
- b. Penglihatan tajam tidak sebagaimana biasanya
- c. Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya.

Tahap ini biasanya menyenangkan dan orang lalu bertambah semangat, tanpa didasari bahwa sebenarnya cadangan energinya sedang menipis.

Tahap II : Dalam tahap ini dampak stres yang menangkan mulai menghilang dan timbul keluhan-keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari keluhan yang sering dikemukakan sebagai berikut :

- a. Merasa letih ketika bangun pagi
- b. Merasa lelah menjelang sore.
- c. Terkadang gangguan dalam sistem pencernaan (gangguan usus, perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar-debar.
- d. Perasaan tegang pada otot-otot punggung dan tengkuk (leher belakang).
- e. Perasaan tidak bisa santai.

Tahap III : Pada tahap ini keletihan semakin nampak disertai gejala-gejalanya :

- a. Gangguan usus lebih terasa (sakit perut, mulas, sering ingin kebekang).
- b. Otot terasa tegang
- c. Perasaan tegang yang semakin meningkat

- d. Gangguan tidur (suka tidur, sering terbangun malam dan suka tidur kembali, atau bangun terlalu pagi).
- e. Badan terasa lemah, rasa-rasa mau pingsan (tidak sampai jatuh pingsan).

Pada tahap ini penderita sudah harus berkonsultasi pada dokter, kecuali beban stres atau tuntutan, tuntutan dikurangi, dan tubuh mendapat kesempatan beristirahat atau relaksasi, guna untuk memulihkan suplay energi.

Tahap IV : Tahap ini sudah menunjukkan keadaan yang lebih buruk, yang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Untuk bisa bertahan sepanjang hari terasa sangat sulit.
- b. Kegiatan-kegiatan yang semula menyenangkan kini terasa sulit
- c. Kehilangan kemampuan untuk mengapai situasi pergaulan sosial dan kegiatan-kegiatan rutin lainnya terasa berat.
- d. Tidur semakin terganggu, mimpi-mimpi menegangkan dan seringkali terbangun dini hari.
- e. Perasaan negative
- f. Kemampuan takut yang tidak dapat dijelaskan, tidak mengerti mengapa.

Tahap V : Tahapan ini merupakan keadaan yang lebih mendalam dari tahap Iv diatas yaitu :

- a. Keletihan yang mendalam (*psysical and psychological exhaustion*).
- b. Untuk pekerjaan-pekerjaan yang sederhana saja terasa kurang mampu.

- c. Gangguan system pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, suka buang air besar atau sebaliknya sering kebelelang.
- d. Perasaan takut yang semakin menjadi.

Tahap VI : Tahap ini merupakan tahapan puncak yang merupakan keadaan gawat darurat. Tidak jarang penderita dalam tahapan ini di bawah ke ICU.

Gejala-gejala pada tahapan ini cukup mengerikan :

- a. Getaran jantung terasa amat keras, hal ini disebabkan karena zat adrenalin yang dikeluarkan karena stres tersebut cukup tinggi dalam peredaran darah.
- b. Nafas sesak.
- c. Badan gemetar, tubuh dingin, keringat bercucuran.
- d. Tenaga untuk hal-hal yang ringan sekalipun tidak kuasa lagi seperti pingsan.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk menjelaskan keterkaitan atau kesamaan masalah penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu**

<b>Nama peneliti</b>	<b>Judul peneliti</b>	<b>Alat Analisis</b>	<b>Hasil penelitian</b>
Gilang, Wanara dan Pangarso (2015)	Analisis Stress Kerja karyawan pada PT. PLN Persero Cabang Medan Sumatera Utara	Analisis Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja karyawan masih belum terkontrol dengan baik, dimensi yang paling rendah ialah faktor organisasi yang terjadi pada perusahaan tersebut
Siti Wahmawati (2013)	Analisis Stress Kerja karyawan pada PT. Riau Power Dua Magelang Jawa Barat	Analisis Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja karyawan masih sudah terkontrol dengan baik. Dimensi terendah dalam penelitian ini ialah dimensi individu
Skala Indah (2015)	Analisis faktor stress kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi Bagian Selatan.	Analisis Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan faktor stress pada perusahaan ini belum terkontrol pada PT PLN (Persero) Uip Sulawesi Bagian Selatan.

Hurihayati (2019)	Analisis Stress Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Makasar.	Analisis Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja karyawan pada PT. PLN sudah terkendalikan dengan baik. Dimensi terkuat dalam penelitian ini ialah dimensi organisasi
Dwi Purwanto (2020)	Pengaruh faktor stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi Bagian Selatan.	Analisis linear sederhana	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan faktor stres memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Uip Sulawesi Bagian Selatan.

Sumber : Penelitian terdahulu, 2020

## 2.4 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.5 Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan perumusan masalah tujuan penelitian dan konsep teori yang telah dikemukakan diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “Diduga stres kerja karyawan pada PT PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Lipatkain Kampar Kiri terkendalikan dengan baik”.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN persero Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri yang terletak Di Jl. Sosiawan Lipat Kain Kampar Kiri, Riau.

#### 3.2 Operasional variabel

Adapun operasional variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya (Mangkunegara, 2013: 95)	Faktor Lingkungan	1) Suasana kerja 2) Rekan kerja 3) Hubungan antar karyawan 4) Fasilitas kerja 5) Kebosanan kerja	Ordinal
	Faktor Organisasi	1) Tuntutan tugas 2) Tuntutan peran 3) Tuntutan antar pribadi 4) Beban kerja yang berlebih 5) Tekanan waktu kerja yang terbatas	Ordinal
	Faktor Individu	1) Memasukkan urusan keluarga kedalam pekerjaan 2) Kesulitan terhadap kebutuhan keluarga 3) Tuntutan keluarga 4) Kepribadian	Ordinal

### 3.3 Populasi dan sampel

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar data sesuai dengan diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel sebagai berikut :

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi adalah keseluruhan karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain yang berjumlah 11 orang karyawan.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* (Mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Dengan penggunaan seluruh populasi harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *teknik sensus sampling* yaitu seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 11 orang karyawan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.2**  
**Data Populasi dan Sampel Karyawan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain**

No	Jabatan karyawan	Populasi	Sampel
1	Manager	1	1
2	Pelaksanaa keselamatan kerja	1	1
3	Bagian pelayanan pelanggan dan administrasi	3	3
4	Bagian tansaksi energi	3	3
5	Bagian teknik	3	3
Jumlah		11	11

Sumber: PT. PLN Lipat Kain, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dipilih 11 sampel dari informan dengan pertimbangan yaitu Manager 1 orang, Pelaksana kesehatan, keselamatan kerja mengambil 1 orang, Bagian pelayanan pelanggan dan administrasi mengambil 3 orang, Bagian transaksi energi mengambil 3 orang, Bagian teknik mengambil 3 orang Teknik penetapan informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan survei ke objek penelitian yaitu pada PT. PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat kain kamar Kiri. Data diperoleh dari salah satu karyawan. Melalui prosedur dan teknik pengambilan data berupa interview dan observasi.

## **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi data mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi, jumlah karyawan pada PT PLN dan uraian tugas perusahaan yang diperoleh berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

#### **a. Wawancara (interiew)**

Wawancara (interview) adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung terstruktur dalam pelaksanaan wawancara yang sudah disusun berpedoman pada stres kerja karyawan pada PT PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat kain.

#### **b. Kuesioner**

Yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan menyertakan alternatif jawaban dan responden dapat memilih jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

#### **c. Observasi**

Yaitu melakukan pengamatan langsung lapangan untuk mendapatkan data primer sebagai data utama serta menemukan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan stres kerja karyawan. Disinilah penulis menemukan fenomena nyata yang berkaitan dengan stress kerja karyawan yang berlebihan.

d. Dokumentasi

Yaitu sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik merupakan sumber tertulis, rekaman hasil wawancara dan gambar (foto)

### 3.6 Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi kualitatif. Teknik analisa data ini menguraikan, menafsirkan dan menggambarkan data yang terkumpul secara sistematis. Untuk menyajikan data tersebut agar lebih bermakna dan mudah dipahami adalah menggunakan interaktif model dari miles dan Huberman (dalam sugiono, 2016; 9).

#### 3.6.1 Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Validitas data adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Tujuan dari validitas adalah untuk melihat seberapa jauh butir-batir (variabel) yang diukur menyatu sama lainnya. Suatu instrument dikatakan valid apabila nilai  $r$  hasil (*correlated*/total indikator)  $> r$  table, artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid.

##### b. Uji Reliabilitas

Penguji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala

atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ .

### c. Analisis Deskriptif

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode statistik deskriptif yaitu penyajian data dengan table, grafik, dengan lingkaran, dan presentase. Dari data rekapitulasi selanjutnya data ditransformasikan dari data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan memberi skor pada angket. Dalam menentukan skor pada angket. Dalam menentukan skor atau bobot nilai jawaban setiap pernyataan digunakan dengan bobot dari tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Pilihan jawaban alternatif**

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber :Ridwan dan Sunarto, 2014

Guna menafsirkan skor nilai yang diperoleh melalui perhitungan angket tersebut, maka untuk mendapatkan persentase disesuaikan dengan kriteria yang ditentukan Arikunto (2010) dalam Maulida (2011) sebagai berikut :

81% - 100%	= Sangat Baik
61% - 80%	= Baik
41% - 60%	= Cukup Baik
21% - 40%	= Kurang Baik
0% - 20%	= Kurang Sekali

Mengingat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, maka teknik pengolahan analisis datanya adalah deskriptif kualitatif persentase dengan menggunakan rumus: (Sudijono,2004:43)

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = angka persentase

F = frekuensi yang sedang dicari persentasinya

N = *Number of case* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero)

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19 ketika dari beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusaha tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGM yang memperluas usahanya dari hanya bidang gas ke bidang tenaga listrik.

Pada tanggal 27 Oktober 1945 Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik saat itu sebesar 157,5 MW. Tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas.

Pada tahun 1972 Pemerintah Indonesia menetapkan status perusahaan Listrik Negara sebagai perusahaan Umum Negara (PLN) Tahun 1990 melalui Peraturan Pemerintah No. 17 PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.

Tahun 1992 pemerintah memberikan kesempatan kepada sector swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan diatas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi

perusahaan Perseroan (persero). Perubahan status perusahaan tersebut ternyata membawa dampak sangat kuat bagi perkembangan perusahaan listrik Indonesia dalam menggapai orientasi dan obsesinya. Selain itu dalam rangka memaksimalkan peran perusahaan dalam berbagai upaya telah dilakukan perusahaan ini, baik secara internal maupun eksternal.

PT. PLN Persero Cabang Lipat Kain adalah salah satu cabang pusat dari wilayah Riau dan Kepulauan Riau. PT. PLN Persero mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahan kearah perbaikan pelayanan terus dilakukan antara lain dengan dilakukannya perubahan organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K.010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk didalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau.

Dengan pembentukan Organisasi PT. PLN Persero Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan dan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning dapat berjalan efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan. PT. PLN Persero Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang sangat memadai serta menumpuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah dibidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan Nasional dengan

menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

#### 4.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero)

Adapun visi dan misi PT. PLN Persero Cabang Lipat Kain adalah sebagai berikut:

##### 1. Visi

Terwujudnya keharmonisan hubungan PT. PLN (Persero) dengan masyarakat sehingga akan menunjang keberhasilan kegiatan PLN (persero) dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat.

##### 2. Misi

- a. Membantu dalam pengembangan kemampuan masyarakat agar dapat berperan dalam pembangunan
- b. Dapat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan jalan program Community Empowering
- c. Berperan aktif dalam mencerdaskan masyarakat melalui pendidikan

Berperan aktif dalam mendorong tersedianya tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas hidup dengan jalan penggunaan listrik pada siang hari untuk industry rumah tangga dan pengembangan desa mandiri energy.

#### 4.1.3 Moto perusahaan

Adapun Motto perusahaan ialah “listrik untuk kehidupan yang lebih baik (*Electricity for a Better Life*).

#### 4.1.4 Falsafah PT. PLN

Terdapat 4 falsafah perusahaan yang diyakini oleh setiap karyawan PT. PLN Persero antara lain:

- 1) Perusahaan kita bukan sekedar penyedia energy, akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat yang produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat
- 2) Keberhasilan perusahaan bukan sekedar ditentukan oleh besarnya untung (laba) tetapi juga kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan
- 3) Kegiatan usaha dan proses kerja tidak sekedar dijalankan untuk mengejar efisiensi, melainkan juga untuk memungkinkan terjadinya kerjasama cerdas pembaruan perusahaan secara berkesinambungan dalam penyelenggara bisnis secara vertical
- 4) Pekerja PT. PLN bukan faktor produksi melainkan adalah manusia yang bermartabat memiliki potensi yang dapat dikontribusikan untuk mewujudkan keberhasilan perusahaan

#### 4.1.5 Logo PT. PLN



Sumber: Wikipedia

**Gambar 4.1**  
**PT. PLN**

Makna dari logo tersebut adalah:

1. Persegi

Bidang persegi dan sebagai dasar berwarna kuning dan tanpa garis pinggir, bidang persegi ini melambangkan bahwa PLN merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Warna kuning menggambarkan pencerahan seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap manusia yang berkarya di PLN.

2. Petir atau Kilat

Petir atau kilat berwarna merah bentuk atas tebal, bentuk bawah runcing dan memotong atau menembus tiga gelombang. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan PLN. Selain itu, petir juga mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PLN dalam memberikan solusi terbaik bagi pelanggannya. Warna merah memberikan representasi kedewasaan PLN selaku perusahaan listrik pertama di Indonesia dan dinamisme gerak laju PLN beserta insan perusahaan, serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

3. Tiga Gelombang (Ujung Gelombang Menghadap Kebawah)

Tiga gelombang berwarna biru, berbentuk sinusodia, ujung gelombang menghadap kebawah tersusun sejajar dalam arah mendatar dan terletak ditengah-tengah dasar pada kuning. Tiga gelombang memiliki arti gaya rambat

energy listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti PLN yaitu pembangkit, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PLN guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Warna biru melambangkan kesetiaan dan pengabdian tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia, serta keandalan yang dimiliki insan PLN dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

#### **4.1.6 Nilai-Nilai Perusahaan PT. PLN**

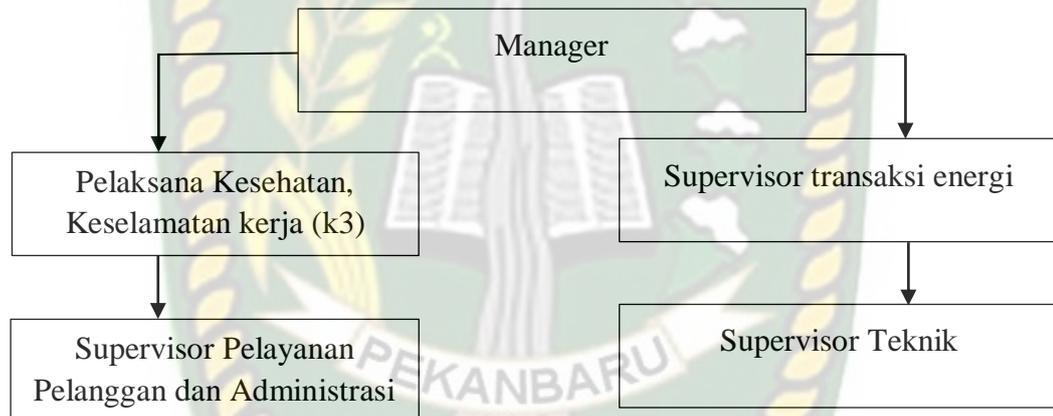
Sebagai sebuah perusahaan yang terpercaya dan memiliki pengaruh yang luas terhadap perkembangan masyarakat. PT. PLN sendiri juga menganut beberapa nilai seperti: “saling percaya, integritas dan pembelajaran”. Selain itu terdapat beberapa aspek yang juga menjadi panutan PT. PLN dalam operasinya, yaitu:

1. Peka tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, senantiasa berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat dan sesuai. Penghargaan, pada harkat dan martabat manusia menjunjung tinggi dengan segala kelebihan dan kekurangannya serta mengakui dan melindungi hak asasi manusia
2. Penghargaan, pada harkat dan martabat manusia menjunjung tinggi dengan segala kelebihan dan kekurangannya serta mengakui dan melindungi hak asasi manusia
3. Integritas, menjunjung tinggi nilai kejujuran, integritas dan objektivitas dalam mengelola bisnis
4. Kualitas produk, meningkatkan kualitas produk secara terus menerus dan

terukur serta menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan perusahaan.

#### 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan suatu rangkaian yang menunjang dan menunjukkan alur distribusi, fungsi tugas dan wewenang dari seluruh sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Tugas dan wewenang masing-masing jabatan sesuai dengan tingkat dalam struktur organisasi perusahaan. Untuk melihat struktur organisasi pada PT. PLN Persero dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Sumber: PT. PLN Cabang Lipat Kain, 2020

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi PT. PLN Persero**

#### 4.3 Tugas dan Wewenang PT. PLN Persero

Dibawah ini adalah uraian tugas dan wewenang yang ada dalam struktur organisasi PT. PLN Persero sebagai berikut:

##### 1. General atau Manager

- a) Memastikan terlaksananya strategi dan pengelolaan unit sesuai dengan misi dengan mengotimalkan sumber daya yang tersedia secara efisien, efektif.

- b) Menjamin pengelolaan distribusi niaga, dan pelayanan pelanggan
- c) Melaksanakan operasional permormance, improvement, meningkatkan mutu, serta memastikan terlaksananya *Good Operate* dalam rangka mencapai tujuan target kinerjanya.
- d) Menganalisa sasaran kerja unit berdasarkan target perusahaan dengan berpedoman pada ketentuan PT. PLN
- e) Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian dan penagihan serta supervisor administrasi

## **2. Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi**

- a) Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran, penetapan anggaran pendapatan dan belanja, pengelolaan dana, pengansuransian dan kegiatan perpajakan
- b) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya
- c) Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan
- d) Mengatur keluar masuknya dan perusahaan sehingga posisi keuangan selalu terjaga dengan baik.
- e) Melaksanakan pembukuan kas imprest (operasional) dan kas receipt (pendapatan) serta membuat laporan secara periode kepada Area Lipat Kain.

### 3. Pelaksana Kesehatan, Keselamatan kerja (K3)

- a) Bertanggungjawab dalam pengelolaan SDM, Surat masuk dan keluar sesuai TSLK.
- b) Penyelenggaraan hukum kehumasan serta pelaksanaan program keselamatan kerja karyawan
- c) Pengelolaan termasuk SPPD, absensi karyawan, penilaian kerja untuk pengajuan diklat, pembayaran gaji dan tunjangan serta biaya perawatan kesehatan.

### 4. Bagian Teknik

- a) Perencanaan operasi distribusi
- b) Perencanaan lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan
- c) Pelayanan teknik
- d) Perencanaan pemeliharaan distribusi
- e) Konstruksi
- f) Logistik
- g) Pengendalian PJU
- h) Penerbitan teknik instalasi

### 5. Bagian Transaksi Energi

Supervisor transaksi energy listrik memiliki tujuan utama jabatan dalam mengkoordinasikan kegiatan pembaca mere (fungsi III), pembuatan rekening (fungsi III), pemasangan, pengoperasioan dan pengendalian Alat Pembatas pengukuran (APP-Mekanik), proteksi pelanggan jaringan distribusi. Adapun tanggungjawab dari tenaga transaksi energy:

- a) Melaksanakan pengendalian PK penyambungan pembongkaran pelanggan daya mulai 41,5KV A keatas
- b) Memastikan hasil sampling peneraan KWh baru hasil Metrologi dan tera ulang yang dilakukan pihak ke III
- c) Memastikan kebenaran hasil pemeriksaan setting meter elektronik, CT, PT, Relay dan Pengawatan APP
- d) Melaksanakan analisa hasil komisioning test PB/PD atau penggantian meter pelanggan AMR

#### **4.4 Aktivitas Bidang Usaha PT. PLN (Persero)**

PT. PLN Persero cabang Lipat Kain adalah sebuah perusahaan milik Negara yang bergerak dalam pendistribusian listrik ke pelanggan. PT. PLN Persero memiliki enam bagian bidang usaha antara lain:

##### **1) Pelayanan Pelanggan**

Pelayanan pelanggan adalah suatu bagian yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan seoptimal mungkin kepada pelanggan, mulai dari pelayanan pendaftaran, perubahan daya, pasang baru, FT, Geser Meter dan memberikan informasi kepada pelanggan yang membutuhkan

##### **2) Pembacaan Meter dan Pengolah Rekening**

Merupakan bagian yang bertugas untuk melakukan kegiatan pembacaan meter untuk pelanggan dengan daya listrik tertentu kemudian melakukan pengolahan rekening listriknya

##### **3) Pengendalian Penagihan**

Merupakan bagian yang bertugas melakukan pengendalian terhadap pituang yang dimiliki PT. PLN Persero dan mengontrol pelanggan yang memiliki hutang

4) Pelayanan Teknik

Merupakan bagian yang memiliki tugas untuk menangani gangguan kelistrikan, menyambungkan listrik dan melakukan kegiatan lapangan yang berhubungan dengan pemeliharaan jaringan listrik

5) Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik

Merupakan bagian yang bertugas menertibkan pelanggan yang melakukan kecurangan terhadap pemakaian tenaga listrik.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Identitas responden merupakan penilaian dari peneliti yang bertujuan untuk mengevaluasi dari sejauh mana peneliti mengutarakan dan menilai identitas karyawan dalam bekerja, sehingga dengan melihat identitas tersebut, maka peneliti mampu menilai sejauh mana stress yang dialami karyawan. Adapun identitas responden yang diteliti ialah: Usia, Jenis Kelamin, Masa Kerja, dan Pendidikan. Untuk melihat identitas tersebut maka dilihat berikut ini:

##### 5.1.1 Usia Responden

Usia merupakan penilaian dari peneliti kepada responden yang bertujuan untuk melihat sejauh mana karyawan yang bekerja dengan usianya dalam menyelesaikan pekerjaan, Untuk melihat identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-25 Tahun	2	18
2	26- 30 Tahun	6	54,5
3	31- 40 Tahun	3	27,2
4	41- 50 Tahun	0	0
5	Diatas 50 Tahun	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui identitas responden berdasarkan usia yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang berusia

20-25 tahun berjumlah 2 orang atau 18%. Karyawan yang berusia 26-30 tahun berjumlah 6 orang atau 54,5%. Dan karyawan yang berusia 31-40 tahun berjumlah 3 orang atau 27,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada PT. PLN (Persero) ini ialah berusia 26-30 tahun, hal ini dikarenakan bahwa dengan usia yang muda dan energik, karyawan perusahaan ini mampu menghasilkan kerja yang baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

### 5.1.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin merupakan penilaian dari peneliti yang menunjukkan bahwa dari kalangan jenis kelamin manakah yang bekerja pada perusahaan ini dan lebih memahami perusahaan ini dengan baik. Untuk melihat identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	8	72,7
2	Perempuan	3	27,2
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 8 orang atau 72,7%. Dan karyawan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 3 orang atau 27,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan pada perusahaan ini memiliki karyawan laki-laki dibandingkan perempuan, karena pekerjaan bidang kelistrikan hanya dibutuhkan tenaga fisik laki-laki.

### 5.1.3 Masa Kerja Responden

Masa kerja responden merupakan penilaian responden yang dinilai untuk melihat situasi dan berlama lama karyawan bekerja pada sebuah perusahaan, karena dengan menilai masa kerja karyawan peneliti akan mampu mengevaluasi dari hasil kerja karyawan tersebut. Untuk melihat identitas responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.3**  
**Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 Tahun	1	9
2	2-5 Tahun	6	54,5
3	6 Tahun	4	36,3
4	10 Tahun	0	0
5	Diatas 10 Tahun	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui identitas responden berdasarkan masa kerja yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang bermasa kerja 1 tahun berjumlah 1 orang atau 9%. Karyawan yang bermasa kerja 2-5 tahun berjumlah 6 orang atau 54,5%. Dan karyawan yang bermasa kerja 6 tahun berjumlah 4 orang atau 36,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini ialah memiliki masa kerja 2-5 tahun. Hal ini dikarenakan bahwa karyawan yang bekerja dengan waktu yang lama, maka mereka akan mengetahui bagaimana kondisi perusahaan tersebut dan mampu mengatasi stress kerjanya sendiri.

#### 5.1.4 Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan penilaian dari peneliti kepada responden yang menunjukkan sejauh mana karyawan bekerja dengan tingkat pengetahuannya selama bekerja dan pendidikannya. Untuk melihat identitas responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.4**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA/SMK	6	54,5
4	S1	3	27,2
5	S2	2	18
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui identitas responden berdasarkan pendidikan yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang berpendidikan SMA/SMK berjumlah 6 orang atau 54,5%. Karyawan yang berpendidikan S1 berjumlah 3 orang atau 27,2%. Dan karyawan yang berpendidikan S2 berjumlah 2 orang atau 18%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada perusahaan ini ialah berpendidikan SMA/SMK. Hal ini dikarenakan bahwa karyawan PT. PLN Persero tidak membutuhkan tenaga yang berpendidikan tinggi, melainkan soft skill dalam bidang kelistrikan dan keahlian yang baik seperti tamatan SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) lainnya.

## 5.2 Uji Kualitas Data

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden yang benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Kemudian dalam pengujian validitas tersebut terlihat pada *correlated Item-Total Correlation* yang memiliki nilai lebih dari 0,30.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antar data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya apa yang terjadi pada objek peneliti sehingga terdapat data yang valid. uji validitas digunakan untuk mengukur data yang terkumpul agar hasilnya valid. dengan instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu diharuskan valid. Dalam penelitian ini diketahui bahwa r tabel dalam penelitian ialah dengan rumus  $Df = N - 1 = 11 - 0 = 11$  ialah 0,552 Untuk melihat hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.5**  
**Uji Validitas Data**

Variabel	R hitung	R table	Keterangan
Stress Kerja	0,718	0,552	Valid
	0,842	0,552	Valid
	0,830	0,552	Valid
	0,824	0,552	Valid
	0,758	0,552	Valid
	0,906	0,552	Valid
	0,821	0,552	Valid
	0,756	0,552	Valid
	0,812	0,552	Valid
	0,869	0,552	Valid
	0,870	0,552	Valid
	0,847	0,552	Valid
	0,963	0,552	Valid
	0,811	0,552	Valid

Sumber: Output SPSS 26, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini merupakan uji validitas pada stress kerja karyawan yang diketahui bahwa nilai r tabel 0,552. Pada suatu indikator dikatakan valid jika nilai pearson correlation lebih besar dari nilai r tabel. Jadi dapat diartikan bahwa secara keseluruhan dari 14 indikator stress kerja memiliki data yang valid dan bisa dilanjutkan oleh penelitian selanjutnya.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas akan digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah sebuah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Menurut Ghozali, (2012) Instrumen akan dikatakan reliabel apabila memiliki kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas ialah suatu pengujian yang digunakan oleh peneliti untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang telah dikumpulkan sudah reliable

atau tidak. Dikatakan data atau pernyataan yang reliable jika kuesioner dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang saman, artinya reliable merupakan sebuah konsistensi dari hasil tes uji. Untuk melihat hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 5.6**  
**Uji Reliabilitas Data**

Variabel	Item	Nilai Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
Stress Kerja	14	0,963	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS 26, 2021

Dari tabel diatas diketahui mengenai uji reliabilitas dan yang terlihat nilai uji reliabilitas stress kerja lebih besar dibandingkan dengan batas nilai cronbach's alpha ( $0,963 > 0,60$ ). Artinya bahwa semua keseluruhan item pada variabel stresss kerja karyawan dapat dikatakan reliable dan layak digunakan.

### **5.3 Analisis Stress Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiri**

Stres adalah aspek umum pengalaman pekerjaan yang paling sering terungkap dalam keadaan efektif yang kuat seperti kemarahan, frustasi, permusuhan dan kejengkelan. Respon yang pasif juga umum, misalnya kejenuhan dan rasa bosan (tediam), kelelahan jiwa (*burnout*), tidak berdaya, tidak ada harapan, kurang semangat dan suasana jiwa depresi. Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikir, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Untuk menjelaskan

stress kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lipat Kain Kampar Kiti dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 5.3.1 Faktor Lingkungan

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerja baiknya sebagai perseorangan maupun kelompok. Menurut Danang Sunyoto (2012: 43) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, dan penerangan. Lingkungan kerja karyawan harus memadai dan kondusif agar dalam pelaksanaan kerja karyawan merasa tidak ada keterhambatan. Untuk melihat indikator dari faktor lingkungan dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. PT. PLN Persero Memiliki Suasana Kerja Yang Efektif

Suasana kerja yang efektif akan memberikan kemudahan bagi karyawan yang bekerja pada setiap perusahaan, karena dengan suasana yang baik dan dapat mempermudah suasana atau kemenarikan diri karyawan yang bekerja. Karena dengan memiliki suasana yang baik dan dapat menjadikan lingkungan yang memberikan kenyamanan karyawan tidak merasa stress dalam bekerja. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai PT. PLN Perser memiliki suasana kerja yang efektif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.7**  
**Tanggapan Responden Mengenai PT. PLN Persero Memiliki Suasana Kerja Yang Efektif**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	72,7
2	Setuju	3	27,2
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai PT. PLN Persero memiliki suasana kerja yang efektif yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 72,7%. Dan karyawan yang menjawab setuju berjumlah 3 orang atau 27,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat setuju, hal ini dikarenakan bahwa perusahaan ini memiliki lingkungan kerja yang memadai dan sangat nyaman sehingga karyawan merasa dengan lingkungan yang baik akan mengurangi stress dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu karyawan pada PT. PLN Persero ini mengatakan bahwa lingkungan dari perusahaan ini dari secara fisik sangat memadai, dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, seluruh property dan perlengkapan yang di butuhkan karyawan selalu terpenuhi.

Menurut Soedarmayati (2001) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat atau property perkakas bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

### b. Karyawan PT. PLN Persero Saling Membantu Dalam Pekerjaan

Saling membantu dalam pekerjaan akan mempermudah salah satu tugas dan penyelesaian kerja yang dapat bersinergi untuk mencapai tujuan perusahaan, karena dengan adanya bantuan tugas dan saling membantu maka pekerjaan akan cepat terselesaikan. Dalam membantu setiap pekerjaan maka akan lebih mudah dipahami dan dapat terselesaikan tugas yang belum dipastikan baik. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan PT. PLN Persero saling membantu pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.8**  
**Tanggapan Responden Mengenai PT. PLN Persero Saling Membantu Dalam Pekerjaan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	0	0
3	Cukup Setuju	1	9
4	Tidak Setuju	10	90,9
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai PT. PLN Persero saling membantu pekerjaan yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 1 orang atau 9%. Dan karyawan yang menjawab tidak setuju berjumlah 10 orang atau 90,9

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah tidak setuju, hal ini dikarenakan bahwa antar karyawan anggota

masih kurang inisiatif dalam membantu dalam menyelesaikan masalah pekerjaan dan selalu memberikan tugas yang saling seimbang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan PT. PLN persero ini mengatakan bahwa antar anggota karyawan bekerja dengan menyelesaikan secara sendiri-sendiri dan masih kurang berkontribusi untuk membantu anggota karyawan yang lainnya.

Menurut Sunyoto (2013) saling membantu dalam memberikan kemudahan yang dapat memberikan karyawan atau anggota lainnya akan sangat memberikan dan dapat mengurangi adanya stress kerja yang timbul. Maka dari itu jika karyawan saling membantu untuk bekerja maka stress kerja akan menurun.

### **c. Hubungan Antar Anggota Karyawan PT. PLN Persero Terjalin Baik**

Hubungan komunikasi antara anggota karyawan dan pimpinan jika terjalin dengan baik akan memberikan kemudahan karyawan dalam bekerja, karena jika hubungan anggota karyawan berjalan dengan baik secara tidak langsung akan memberikan lingkungan yang memadai sehingga mengurangi tingkat stress kerja karyawan. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai hubungan antar anggota karyawan PT. PLN Persero terjalin baik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Antar Anggota Karyawan PT.**  
**PLN Persero Terjalin Baik**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	27,2
2	Setuju	8	72,7
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai hubungan antar anggota karyawan PT. PLN Persero terjalin baik yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 3 orang atau 27,2%. Dan karyawan yang menjawab setuju berjumlah 8 orang atau 72,7%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan saling menjaga hubungan yang baik dan dapat memberikan kemudahan karyawan untuk berkomunikasi dan menyelesaikan masalah. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu anggota karyawan pada PT. PLN (persero) mengatakan bahwa anggota karyawan ini memiliki hubungan yang baik dan dapat bekerjasama dengan tujuan mempererat komunikasi yang baik.

Menurut Effendy (2010) hubungan antar anggota pegawai atau karyawan akan mempermudah sarana dari komunikasi yang menyelenggarakan tercapainya kebutuhan dan keinginan dari setiap penyelesaian kerja dengan baik.

#### d. Fasilitas Kerja Yang Di Berikan PT. PLN Persero Sangat Memadai

Fasilitas kerja adalah bentuk fisik atau pendukung pekerjaan yang dapat memberikan kemudahan untuk karyawan yang bekerja. Fasilitas kerja adalah sebagai sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai fasilitas kerja yang diberikann PT. PLN Persero sangat memadai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.10**  
**Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Kerja Yang Diberikan PT. PLN Persero Sangat Memadai**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	81,8
2	Setuju	2	18
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai fasilitas kerja yang diberikan PT. PLN Persero sangat memadai yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang atau 81,8%. Dan karyawan yang menjawab setuju berjumlah 2 orang atau 18%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan memiliki fasilitas yang digunakan dan diberikan oleh perusahaan dengan baik dan lengkap. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu anggota

karyawan PT. PLN Persero ini mengatakann bahwa fasilitas kerja adalah pintu utama kami dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaan, jika fasilitas tidak lengkap kami sebagai karyawan akan lalai dalam bekerja.

Menurut Moenir (2007) fasilitas adalah sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh karyawan dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan. Jika fasilitas lengkap maka pekerjaan akan berjalan dengan lancar.

#### e. Karyawan PT. PLN Persero Selalu Merasa Bosan Dalam Bekerja

Kebosanan dalam bekerja adalah salah satu tindakan atau perilaku yang dinampakkan kepada karyawan karena merasa jenuh dalam bekerja, dengan hal yang bosan baik itu kebijakan dari perusahaan dan sikap dari anggota karyawan akan menjadikan karyawan itu bosan dalam bekerja. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan PT. PLN Persero selalu merasa bosan dalam bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan PT. PLN Persero Selalu Merasa Bosan Dalam Bekerja**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	18
2	Setuju	4	36,3
3	Cukup Setuju	5	45,4
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai karyawan PT. PLN Persero merasa bosan dalam bekerja yang berjumlah 11 orang.

Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 4 orang atau 36,3%. Dan karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 5 orang atau 45,4%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah cukup setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan tidak pernah merasa bosan dalam bekerja, karena dengan tugas yang diberikan pimpinan tidak membuatnya suntuk atau bosan.

Menurut Sedarmayanti (2011) lingkungan yang kurang nyaman atau kurang efektif maka akan terjadi kebosanan dalam bekerja, karena dengan lingkungan yang tidak dapat membantu suasana pribadi karyawan maka akan terjadi stress yang tidak terkendali.

### **5.3.2 Faktor Organisasi**

Organisasi adalah seseorang yang menyatukan dirinya untuk bergantung kepada orang lain satu sama lain. Organisasi memerlukan pemikiran, tenaga, kemahiran dan kepakaran yang disumbangkan oleh pekerja. Organisasi adalah tempat karyawan atau seseorang yang menetapkan waktu untuk menyiapkan kerja dan memberikan semangat kepada karyawan agar mampu berkomitmen dalam pekerjaannya. Untuk menjelaskan indikator dari faktor organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. PT. PLN Persero Selalu Memberikan Tugas Yang Mendadak Yang Harus Diselesaikan Tepat Waktu**

Pekerjaan atau tugas yang mendadak akan memperumit karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, karena dengan tugas yang mendadak tersebut maka akan menyulitkan karyawan dan merasa faktor stress yang dimilikinya adalah mendadak dalam tugasnya tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai PT. PLN Persero selalu memberikan tugas yang mendadak yang harus diselesaikan tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan Responden Mengenai PT. PLN Persero Selalu Memberikan Tugas Yang Mendadak Harus Diselesaikan Tepat Waktu**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	18
2	Setuju	3	27,2
3	Cukup Setuju	6	54,5
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai PT. PLN Persero selalu memberikan tugas yang mendadak yang harus diselesaikan tepat waktu yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 3 orang atau 27,2%. Dan karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 6 orang atau 54,5%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah cukup setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan jarang untuk

menerima tugas yang mendadak, meskipun pimpinan memberikan informasi H-1 tetapi karyawan merasa tugasnya di selesaikan dengan efektif. Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu anggota karyawan PT. PLN persero mengatakan bahwa pimpinan atau dari kebijakan perusahaan tidak melakukan hal atau memberikan tugas yang mendadak dan tidak terburu-buru, karena dari sistem dan kebijakan perusahaan dilakukan secara terstruktur dan fleksibel.

#### **b. Peran Atau Jabatan Yang Diberikan Oleh Perusahaan Masih Belum Sebanding Dengan Pekerjaan Yang Diberikan**

Peran atau jabatan adalah salah satu wewenang yang harus diemban dan harus di lakukan dengan efektif mungkin, jika perusahaan memberikan jabatan atau tugas yang sesuai dengan pekerjaan maka stress kerja karyawan akan rendah, begitu juga sebaliknya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai peran atau jabatan yang diberikan oleh perusahaan masih belum sebanding dengan pekerjaan yang diberikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.13**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Peran atau Jabatan Yang Diberikan Oleh Perusahaan Masih Belum Sebanding Dengan Pekerjaan Yang Diberikan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	18
2	Setuju	5	45,4
3	Cukup Setuju	4	36,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai peran atau jabatan yang diberikan oleh perusahaan masih belum sebanding dengan pekerjaan yang diberikan yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 5 orang atau 45,4%. Dan karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 4 orang atau 36,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan diberikan jabatan dan peran yang berbeda dari kenyataan bahwa pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan lebih banyak dibandingkan perannya, karena semakin tinggi jabatan semakin banyak pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, hal ini yang akan membuat karyawan yang memiliki jabatan yang baik dan peran yang lebih banyak akan stress dalam pekerjaannya.

### **c. Anggota Karyawan PT. PLN Persero Merasakan Ada Persaingan Antar Kerja**

Persaingan antar kerja adalah salah satu kepribadian seorang yang menampakkan sikapnya karena merasa tugas yang dilakukannya tidak adil atau masih dalam mengkonstruktifkan serta mempertahankan hubungan pribadi dengan pekerjaan, salah satu efek dari persaingan kerja ini ialah meningkatnya stress kerja yang dilakukan secara terpaksa. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai anggota karyawan PT. PLN Persero merasakan ada persaingan antar kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan Responden Mengenai Anggota Karyawan PT. PLN Persero**  
**Merasakan Ada Persaingan Antar Kerja**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	72,7
2	Setuju	2	18
3	Cukup Setuju	1	9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai anggota karyawan PT. PLN Persero merasakan ada persaingan antar kerja yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 72,7%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Dan karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 1 orang atau 9%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan masih memiliki persaingan kerja dengan anggota yang lain, karena banyak dari karyawan yang berlomba-lomba dalam meningkatkan prestasinya dan rewardnya untuk perusahaan, hal ini yang menyebabkan karyawan merasa tersaingi dengan hasil kerjanya dan selalu merasakan bahwa stress kerja semakin meningkat.

Menurut Luthans (2010) persaingan kerja adalah tindakan yang dapat berupa negative dan positif, hal yang negative nya ialah banyak karyawan yang tidak sanggup menghadapinya dan banyak dari karyawan juga stress dengan pekerjaannya.

#### d. Beban Kerja Karyawan PT. PLN Persero Selalu Melebihi Target

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai beban kerja karyawan PT. PLN Persero selalu melebihi target dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan Responden Mengenai Beban Kerja Karyawan PT. PLN Persero**  
**Selalu Melebihi Target**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	18
2	Setuju	9	81,8
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai beban kerja karyawan PT. PLN Perser selalu melebihi target yang berjumlah 11 orang. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Dan karyawan yang menjawab setuju berjumlah 9 orang atau 81,8%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan selau merasa beban kerja yang didapatkannya menambah beban kerja nya dan selalu karyawan merasa stress jika perusahaan menambah beban kerja dan tidak ada memberikan reward

atau bonus dalam bekerja. Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu anggota karyawan mengatakan bahwa tugas dan beban kerja yang menumpuk membuat karyawan merasa stress dan harus diselesaikan tepat waktu, karyawan selalu mendapatkan tugas yang menumpuk sehingga beban dan tanggungjawab karyawan lebih banyak.

Menurut Sumarso (2010) beban kerja yang banyak akan mempersulit anggota karyawan untuk bekerja, karena banyaknya karyawan yang stress maka dilihat dari beban kerjanya dan kesesuaian jam kerja yang diberikan selama beban kerja itu dilaksanakan.

**e. Waktu Penyelesaian Tugas Yang Diberikan PT. PLN Persero Kepada Karyawan Selalu Terbatas**

Waktu penyelesaian tugas merupakan salah satu keingiann dan yang harus dilakukan oleh karyawan, karena dengan adanya penyelesaian tugas dengan terbatas, dan waktu yang terbatas juga maka akan mempersulit karyawan dan menjadikan karyawan stress dalam pekerjaannya. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai waktu penyelesaian tugas yang diberikan PT. PLN kepada karyawan selalu terbatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.16**  
**Tanggapan Responden Mengenai Waktu Penyelesaian Tugas Yang**  
**Diberikan PT. PLN Persero Kepada Karyawan Selalu Terbatas**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	27,2
2	Setuju	5	45,4
3	Cukup Setuju	2	18
4	Tidak Setuju	1	9
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan reponden mengenai waktu penyelesaian tugas yang diberikan PT. PLN Persero kepada karyawan selalu terbatas yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 3 orang atau 27,2%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 5 orang atau 45,4%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Dan karyawan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 9%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan selalu menyelesaikan tugas dengan keterbatasan waktu yang belum sesuai dengan jam kerja yang didapatkannya, ada beberapa tugas yang dilakukan dengan waktu yang lama. Menurut hasil wawancara yang dilakukann oleh peneliti kepada anggota karyawan mengatakan bahwa setiap karyawan yang bekerja pada perusahaan ini, baik itu ketika tugas yang memakan waktu yang lama, karyawan selalu merasa ada waktu yang ditekan dalam pekerjaannya tersebut.

Menurut Sinambela (2010) waktu kerja karyawan merupakan salah satu sikap kerja yang ditekankan untuk kesesuaian waktu yang dimilikinya dan apa yang sudah dilakukan sesuai dengan pekerjaannya. Jika waktu yang diberikan tidak cukup dan keterpaksaan maka secara tidak langsung anggota karyawan merasa stress dalam bekerja.

### 5.3.3 Faktor Individu

Faktor individu ialah salah satu faktor yang berhubungan dengan pribadi seseorang baik itu kesehatan, watak dan harapan. Dengan adanya pekerjaan yang berhubungan dengan kepribadian karyawan. Keterampilan dan kemampuan yang akan memainkan peran penting dalam perilaku dan sangat berhubungan sekali dengan kompetensi atau hubungan yang berkepribadian dalam diri atau personal. Untuk menjelaskan indikator dari faktor individu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### a. Karyawan Selalu Mencampuri Urusan Pribadi Dengan Pekerjaan

Mencampuri urusan pribadi dengan pekerjaan merupakan sikap atau tindakan yang buruk dan dapat memperumit hasil kerja yang akan dilaksanakan. Karyawan yang selalu mencampuri urusan pribadi adalah hal yang paling merugikan karyawan yang lain, karena sikap atau kepribadian yang kurang baik. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan selalu mencampuri urusan pribadi dengan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Mencampuri Urusan Pribadi Dengan Pekerjaan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	18
2	Setuju	1	9
3	Cukup Setuju	8	71,7
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu mencampuri urusan pribadi dengan pekerjaan yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 1 orang atau 9%. Dan karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 8 orang atau 72,7%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah cukup setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan tidak pernah atau tidak menginginkan pekerjaan yang di campuri dan di kaitkan dengan pribadi, karena karyawan berprinsip jika pekerjaan dikaitkan dengan pribadi yang terjadi ialah konflik antar anggota dan berujung stress dari karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu anggota karyawan yang mengatakan bahwa karyawan kurang menunjukkan atau mencampuri urusan yang dapat menunjukkan pribadinya yang buruk dan kurang memperlakukan pekerjaan yang dapat mengurangi kinerja karyawan itu sendiri.

Menurut Luthans dan Fred (2011) permasalahan pribadi dengan pekerjaan jika di campurkan atau di hubungkan oleh seseorang maka yang akan terjadi ialah stress kerja yang menambah dan menuntut karyawan untuk mampu menyelesaikannya secara bersamaan.

#### **b. Karyawan Merasa Kesulitan Dalam Memenuhi Kebutuhan Keluarga**

Kesulitan dalam memenuhi kebutuhan keluarga maka seorang karyawan harus mampu bekerja dengan baik agar tidak adanya turn over atau pemberhentian kerja yang di berikan oleh perusahaan. Jika karyawan merasa beban bagi dirinya dan keluarganya banyak atau tidak bisa di atasi dengan mudah maka stress kerja akan meningkat. Kebutuhan keluarga adalah hal yang sangat penting dan yang palign diutamakan untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan merasa kesulitan terhadap memenuhi kebutuhan keluarga dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Merasa Kesulitan Dalam Memenuhi Kebutuhan Keluarga**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	3	27,2
3	Cukup Setuju	2	18
4	Tidak Setuju	6	54,5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa kesulitan dalam memenuhi kebutuhan keluarga yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab setuju

berjumlah 3 orang atau 27,2%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Dan karyawan yang menjawab tidak setuju berjumlah 6 orang atau 54,5%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah tidak setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan selalu merasa terpenuhi dalam kebutuhan keluarga dan dirinya sendiri, karena perusahaan memberikan bonus atau kompensasi yang lebih bagi setiap karyawan yang bekerja di perusahaan ini. Menurut hasil wawancara peneliti lakukan kepada salah satu anggota karyawan yang mengatakan bahwa karyawan diberikan gaji yang cukup dan dapat memenuhi kebutuhan keluarga, hal ini yang dapat memberikan kepuasan karyawan dan mengurangi stress karyawan dalam bekerja.

### **c. Karyawan PT. PLN Persero Memiliki Tuntutan Yang Banyak**

Tuntutan kerja atau tuntutan biaya yang di lakukan atau tanggungjawab yang harus dilakukannya untuk keluarga atau individunya sendiri maka akan memberikan stress kerja yang tinggi. Jika beban atau tuntutan yang sedikit maka stress kerja karyawan akan turun juga. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan PT. PLN memiliki tuntutan yang banyak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.19**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan PT. PLN Persero Memiliki Tuntutan Yang Banyak**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	27,2
2	Setuju	5	45,4
3	Cukup Setuju	1	9
4	Tidak Setuju	2	18
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai karyawan PT. PLN Persero memiliki tuntutan yang banyak berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 3 orang atau 27,2%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 5 orang atau 45,4%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 1 orang atau 9%. Dan karyawan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 18%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan memiliki tuntutan pribadi yang lumayan banyak dan sangat membuat stress karyawan dalam bekerja, dengan tuntutan yang dimilikinya terkadang karyawan merasa pekerjaan terlalu berat dan tidak menemukan solusi yang tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Gunn (2001) tuntutan kerja yang banyak dan akan mengurangi hasil kerja yang baik dan dapat berakibatkan stress kerja, dengan tuntutan yang banyak dan tanggungjawab dari apa yang harus di berikannya.

#### d. Karyawan Memiliki Kepribadian Yang Tidak Sesuai Dengan Keinginan Perusahaan

Kepribadian adalah organisasi dinamis dalam sistem psikis dan fisik individu yang menentukan caranya untuk menyesuaikan diri secara unik terhadap lingkungannya dan menentukan karakteristik perilaku dan pikirannya. Jika kepribadian yang tidak sesuai dengan keinginan perusahaan maka akan lebih memungkinkan karyawan stress dalam pekerjaan, karena harus memaksakan kepribadian tersebut dengan perusahaan. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan memiliki kepribadian yang tidak sesuai dengan keinginan perusahaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.20**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Kepribadian Yang Tidak Sesuai Dengan Keinginan Perusahaan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	0	0
3	Cukup Setuju	2	18
4	Tidak Setuju	9	81,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	11	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai karyawan memiliki kepribadian yang tidak sesuai dengan keinginan perusahaan yang berjumlah 11 orang responden. Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 2 orang atau 18%. Dan karyawan yang menjawab tidak setuju berjumlah 9 orang atau 81,8%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah tidak setuju, hal ini dikarenakan bahwa karyawan memiliki

kesesuaian yang baik dalam bekerja, dan memiliki kepribadian yang dibutuhkan perusahaan, karena dengan kepribadian yang baik maka akan mempermudah diri karyawan itu setiap bekerja.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu anggota karyawan yang mengatakan bahwa jika pribadi atau sikap karyawan tidak baik dan dapat mengurangi prestasi dan penilaian karyawan secara meningkat. Kepribadian karyawan PT. PLN Persero ini dilatih terlebih dahulu dan dilakukan untuk menyesuaikan sikap kerja karyawan kedepannya.

Menurut Garver dan Micheal (2000) mengungkapkan bahwa kepribadian adalah pengaturan dinamis yang tersembunyi dalam diri seseorang yang merupakan suatu sistem yang akan menciptakan susunan karakteristik tingkah laku, fikiran dan perasaan seseorang.

**Tabel 5.21**  
**Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Stress Kerja Karyawan pada PT. PLN Persero Unit Layanan Pelanggan di Lipat Kain**

Stress Kerja Karyawan	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
<b>Faktor Lingkungan :</b>						
PT. PLN Persero memiliki suasana kerja yang efektif	8	3	0	0	0	52
Bobot Nilai	40	12	0	0	0	
Karyawan PT. PLN Persero saling membantu dalam pekerjaan	0	0	1	10	0	23
Bobot Nilai	0	0	3	20	0	
Hubungan antar anggota karyawan PT. PLN Persero terjalin baik	3	8	0	0	0	48
Bobot Nilai	15	32	0	0	0	
Fasilitas kerja yang di berikan PT. PLN Persero	9	2	0	0	0	53

sangat memadai						
Bobot Nilai	45	8	0	0	0	
Karyawan PT. PLN Persero selalu merasa bosan dalam bekerja	2	4	5	0	0	41
Bobot Nilai	10	16	15	0	0	
<b>Jumlah Keseluruhan</b>						<b>217</b>
<b>Faktor Organisasi</b>						
PT. PLN Persero selalu memberikan tugas yang mendadak yang harus diselesaikan tepat waktu	2	3	6	0	0	40
Bobot Nilai	10	12	18	0	0	
Peran atau jabatan yang diberikan oleh perusahaan masih belum sebanding dengan pekerjaan yang diberikan	2	5	4	0	0	42
Bobot Nilai	10	20	12	0	0	
Anggota karyawan PT. PLN Persero merasakan ada persaingan antar kerja	8	2	1	0	0	51
Bobot Nilai	40	8	3	0	0	
Beban kerja karyawan PT. PLN Persero selalu melebihi target	2	9	0	0	0	46
Bobot Nilai	10	36	0	0	0	
Waktu penyelesaian tugas yang diberikan PT. PLN Persero kepada karyawan selalu terbatas	3	5	2	1	0	43
Bobot Nilai	15	20	6	2	0	
<b>Jumlah Keseluruhan</b>						<b>222</b>
<b>Faktor Individu</b>						
Karyawan selalu mencampuri urusan pribadi dengan pekerjaan	2	1	8	0	0	38
Bobot Nilai	10	4	24	0	0	
Karyawan merasa kesulitan dalam memenuhi kebutuhan	0	3	2	6	0	30

keluarga						
Bobot Nilai	0	12	6	12	0	
Karyawan PT. PLN Persero memiliki tuntutan yang banyak	3	5	1	2	0	42
Bobot Nilai	15	20	3	4	0	
Karyawan memiliki kepribadian yang tidak sesuai dengan keinginan perusahaan	0	0	2	9	0	24
Bobot Nilai	0	0	6	18	0	
<b>Jumlah Keseluruhan</b>						<b>134</b>
Total Skor						573
Skor Tertinggi						53
Skor Terendah						23
Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indicator yaitu Fasilitas kerja yang di berikan PT. PLN Persero sangat memadai dengan skor sebanyak 53. Dan yang paling rendah berada pada indicator Karyawan PT. PLN Persero saling membantu dalam pekerjaan dengan skor sebanyak 23.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

Skor Maksimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$14 \times 5 \times 11 = 770$$

Skor Minimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$

$$14 \times 1 \times 11 = 154$$

Rata-Rata :  $\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$

$$: \frac{770 - 154}{5}$$

$$: 123$$

Untuk mengetahui tingkat kategori stress kerja karyawan pada PT. PLN Persero Unit Layanan Pelanggan di Lipat Kain Kampar Kiri dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Terkendali = 770- 647

**Terkendali = 647- 524**

Kurang Terkendali = 524- 401

Tidak Terkendali = 401- 278

Sangat Tidak Terkendali = 278- 155

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel stress kerja karyawan pada PT. PLN Persero Unit Layanan Pelanggan di Lipat Kain Kampar Kiri adalah sebesar 573 Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara yang termasuk dalam kategori terkendali. Stress kerja yang sudah terkendali yang dilakukan oleh karyawan maka akan mempermudah pelaksanaan kerja karyawan tersebut dan melakukannya secara efektif. Karyawan menilai faktor organisasi dan faktor individu membuatnya mampu mengendalikan stress nya dalam bekerja.

#### 5.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana stress kerja karyawan pada PT. PLN Persero Unit Layanan Pelanggan di Lipat Kain Kampar Kiri. Dengan melihat stress karyawan dalam bekerja, maka

penelitian ini menilai sejauh mana karyawan dalam mengendalikan stressnya dalam bekerja.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari ketiga dimensi yaitu faktor lingkungan, organisasi dan individu dengan menggunakan hasil tanggapan responden dan hasil wawancara menunjukkan bahwa stres kerja karyawan pada PT PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Lipatkain Kampar Kiri terkendalkan dengan baik.

Dimensi tertinggi pada stress kerja berada pada dimensi faktor organisasi, hal ini dikarenakan bahwa faktor organisasi merupakan hal yang paling utama dalam pekerjaan dan harus dilakukan dengan baik. Perusahaan ini memiliki faktor yang paling dominan dalam stress kerja karyawan pada PT. PLN Persero ini, karyawan merasa faktor organisasi yang membuat karyawan stress dalam bekerja, misalnya perusahaan memberikan tugas atau beban yang banyak, namun dari tugas tersebut tidak sesuai dengan jabatan yang dimiliki karyawan tersebut, dan perusahaan memiliki persaingan kerja yang kurang kompetitif sehingga persaingan kerja karyawan akan meningkatkan stress kerja karyawan tersebut.

Dimensi terendah pada stress kerja berada pada faktor individu. Hal ini dikarenakan bahwa faktor individu yang paling menunjukkan seberapa jauh tingkat stress kerja yang dimiliki karyawan untuk menyeimbangkan antara pribadi dan pekerjaan. Faktor yang terendah dalam penelitian ini merupakan faktor yang dapat meningkatkan stress kerja karyawan, karena faktor individu adalah faktor yang menyeimbangkan dan mampu mengendalikan stress kerja karyawan. Hal ini masih ada beberapa dari karyawan yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan

keluarga dan merasa tidak banyak tuntutan dari keluarganya, sehingga jika ada tuntutan pribadi dan tuntutan yang banyak maka karyawan tidak merasa kesulitan, hal ini dipengaruhi juga dengan faktor organisasi yang mana perusahaan selalu memberikan kompensasi atau bonus yang dapat memenuhi kebutuhan pribadi untuk karyawan.

Indikator tertinggi pada stress kerja karyawan berada pada fasilitas kerja yang di berikan PT. PLN Persero sangat memadai, hal ini dikarenakan bahwa perusahaan diberikan fasilitas kerja yang mampu menunjang tugas dan hasil kerja karyawan semakin meningkat, pada halnya jika fasilitas kerja tidak terpenuhi maka akan menjadikan karyawan stress pada pekerjaannya.

Dan indikator terendah pada stress kerja karyawan berada pada karyawan PT. PLN Persero saling membantu dalam pekerjaan, hal ini dikarenakan bahwa karyawan pada perusahaan ini kurang dalam membantu sesama, meskipun hubungan kerja karyawan dikatakan baik, tetapi karyawan masih bekerja secara otoriter dan sendiri-sendiri dalam bekerja, sehingga karyawan pada perusahaan ini kurang dalam membantu pekerjaan anggota lainnya.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilang, Wanara dan Pangarso (2015) yang berjudul Analisis Stress Kerja karyawan pada PT. PLN Persero Cabang Medan Sumatera Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja karyawan masih belum terkendali dengan baik, dimensi yang paling rendah ialah faktor organisasi yang terjadi pada perusahaan tersebut. Dari perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Gilang adalah perusahaan PT. PLN Persero Cabang Medan Sumatera Utara

merupakan cabang yang besar dan banyak karyawan yang di perlukan dari berbagai bidang, hal ini yang menyebabkan munculkan kondisi stress karyawan yang belum bisa dikendalikan dengan efektif, dan cabang PT PLN yang luas juga mengharuskan adanya koordinasi yang luas juga baik itu dari sistem keorganisasian maupun peran dan jabatan dari karyawan masing-masing. Dan pada perusahaan PT. PLN Persero Cabang Lipat Kain hanya memiliki sedikit karyawan yang bekerja pada Unit Layanan Pelanggan dan perusahaan dengan karyawan yang sedikit tidak membutuhkan lebih banyak pengkoordinasian dan supervisi yang luas dari pada perusahaan cabang yang besar tersebut. Hal ini yang menyebabkan PT. PLN Persero Cabang Lipat Kain stress kerjanya sudah terkendali dengan baik

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka yang akan dijadikan kesimpulan dalam penelitian ini ialah:

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari ketiga dimensi yaitu faktor lingkungan, organisasi dan individu dengan menggunakan hasil tanggapan responden dan hasil wawancara menunjukkan bahwa stres kerja karyawan pada PT PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Lipatkain Kampar Kiri terkendalikan dengan baik.

Dimensi tertinggi pada stress kerja berada pada dimensi faktor organisasi, hal ini dikarenakan bahwa faktor organisasi merupakan hal yang paling utama dalam pekerjaan dan harus dilakukan dengan baik.

Dimensi terendah pada stress kerja berada pada faktor individu. Hal ini dikarenakan bahwa faktor individu yang paling menunjukkan seberapa jauh tingkat stress kerja yang dimiliki karyawan untuk menyeimbangkan antara pribadi dan pekerjaan. Dengan adanya faktor yang dapat menyeimbangkan dan menyesuaikan pekerjaan dan keluarga maka secara langsung akan mengendalikan stress kerjanya sendiri.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka yang akan dijadikan saran oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada perusahaan untuk melakukan meeting antar karyawan dan melakukan kegiatan perusahaan agar diantara karyawan saling mengenal satu sama lain dan dapat membantu setiap pekerjaan yang ada diperusahaan
2. Diharapkan kepada perusahaan jika tidak sesuai dengan kepribadian karyawan untuk bekerja disana, maka perusahaan untuk mempromosikan jabatan karyawan atau dengan melakukan mutasi kerja bagi karyawan dan bisa juga melakukan rotasi (*rolling*) kerja dari setiap cabang PT. PLN (persero) agar karyawan memiliki kepribadian yang sesuai untuk dirinya
3. Diharapkan bagi perusahaan untuk memberikan motivasi yang baik kepada karyawan dengan saling membantu antar anggota yang lain, sehingga karyawan memiliki hubungan secara emosional dan harmonis kepada setiap anggotanya.
4. Bagi peneliti diharapkan untuk meningkatkan wawasan pengetahuan yang bersifat luas serta mampu mengatasi stress kerja yang ada dalam penelitian ini
5. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih dalam mengenai variabel yang lainnya untuk melihat apa saja yang harus dilakukan untuk mempengaruhi stress kerja dan variabel apa saja yang dapat mengurangi stress kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amberg. 2018. *Pengaruh Beban Kerja Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) UP2B Sistem Makasar*. Skripsi FE Hasanuddin. Makasar
- Aini Gilang, Wanara dan Asti Pangarso. 2019. Analisis Stress kerja karyawan pada PT. Pikiran Rakyat. *Journal Manajemen Indonesia*, Vol. 2 No. 4
- Aisyah, Yuliana dan Wartini. 2019. Analisis Stress Kerja Aparatur Sipil Negara pada Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. *Jurnal Manajemen* Vol 5 No. 2
- Asih, Y. G. 2018. *Stres Kerja*. Semarang: University Press.
- Dede Jaelani. 2019. Analisis Penyebab Stress Kerja Pada Karyawan CV. Amelia Batik. *Jurnal Frima* Vol. 5 No. 2
- Dessler, Garry. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, KS. 2012. *Stres Kerja*. Semarang: UPT Undip.
- Danial. 2020. *Analisis Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV, Kijang Marimas*: Utama Sukabumi.
- Fahmi. 2013. *Pengaruh Beban Kerja Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Makasar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Gunn. 2001. *Stress Dalam Organisasi Dan Praktiknya*. Bandung: Alfabeta
- Garver dan Micheal. 2000. *Personality. Edition 9*. Terj. Andi. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Effendy, 2010. *Komunikasi dalam perusahaan Edisi IV*. Jakarta: Bumi Aksara

- Hafid, Irmawati. 2019. *Pengaruh Beban Kerja Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) UP2B Sistem Makasar*. Jurnal Manajemen, Vol.17, No.1 Januari 2019.
- Hamali. 2016. *Pengaruh Beban Kerja Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) UP2B Sistem Makasar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin.
- Luthans, Fred. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI
- Luthan. 2011. *Kepribadian. Edisi 15*. Jakarta: Salemba Empat
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alberta.
- Mangkunegara. 2013. *Ilmu Manajemen*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Moenir. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Lingkungannya*. Bandung: Alfabeta
- Nuraini. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Aini Syam:  
Pekanbaru Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit CAPS. Yogyakarta.
- Rijali, Ahmad. 2018. *Analisis Data Kualitatif*. Banjarmasin: Universitas Islam Negeri Antarasi Banjarmasin.
- Robbin, Jugle. 2016. *Pengaruh Beban Kerja Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) UP2B Sistem Makasar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin.
- Rizki, Muhammad. 2020. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Pada PT (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Administrasi (JAB) Vol. 42 No.1 Desember 2016
- Shandy, Triastuti. 2013. Analisis Stress Kerja pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara V IV Kebun Bah Jambi. Vol. 2 No 2 48-60
- Soedermayanti. 2001. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*, Bandung: Mandar Maju.
- Soedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sodikin. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salempa Empat.

- Sugiarti, Endang. 2018. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Aria Bintaro Tangsel*. Jurnal Semarak, Vol. 1, No.2, 2018. Hal (105-114)
- Sihombing, Putri, Tri, Chissa. 2019. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Berastagi*. Jurnal Manajemen, Vol. 2 No. 2 Februari 2019.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarso. 2010. *Analisa Beban Kerja*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela. 2010. *Perilaku Organisasi dan Sikap Kerja*. Terjm. Waluyo. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Triatna, Cepi. 2014. *Perilaku Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, Dwi. 2020. *Pengaruh Faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Sulawesi Bagian Selatan*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 3, No. 4 Maret 2020.
- Widodo. 2019. *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada