

## PENGARUH STRES KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI PT. TELKOM SURABAYA METRO

**Heni Rahayu Pertiwiningsih dan Durinda Puspasari**  
**Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya**

### ABSTRACT

*Human resources is one of the factors of production which plays an important role in a company's efforts to achieve its objectives. Employees in the company is a valuable asset and should be managed properly in order to provide maximum contribution. The purpose of this study was to determine the level of employee stress, employee motivation levels, and the effect of work stress on employee motivation PT. Telkom Surabaya Metro. Type of study is a correlation study of causation and using a quantitative approach. The population in this study were all employees PT. Telkom Surabaya Metro who totaling 320 employees and a total of 77 samples were used employees. The sampling technique used is proportional random sampling. While the data collection techniques used were questionnaires, interview and documentation. And analyzed by simple linear regression. The results of the research show that overall the study stated that job stress is a significant influence on employee motivation PT. Telkom Surabaya Metro which a significance value of 0,000 which is smaller than the significance level  $\alpha=0,05$ . The coefficient of determination (R-square) is 0.312 which means that 31,2 % of employee motivation is influenced by job stress, while 68,8 % is influenced by other factors which are not investigated.*

**Keywords:** Job Stress, Work Motivation

### ABSTRAK

*Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang memegang peranan penting dalam upaya sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya. Karyawan dalam perusahaan adalah aset yang sangat berharga dan harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat stres kerja karyawan, tingkat motivasi kerja karyawan, dan pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi sebab-akibat dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom Surabaya Metro yang berjumlah 320 karyawan dan sampel yang digunakan sebanyak 77 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah propotional random sampling. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, wawancara dan dokumentasi. Dan dianalisis dengan regresi linier sederhana. Hasil dari perhitungan, menunjukkan bahwa secara keseluruhan penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja memberi pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro dengan nilai signifikansi 0,000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha= 0,05$ . Koefisien determinasi (R-square) adalah 0,312 yang berarti 31,2% motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja, sedangkan 68,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.*

**Kata Kunci:** stres kerja, motivasi kerja

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor produksi yang memegang peranan penting dalam upaya sebuah perusahaan mencapai tujuannya. Sumber Daya Manusia juga merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena kualitas perusahaan sendiri sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia tersebut.

Sumber daya manusia paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam kegiatan bisnis (Saydam, 2006:118). Pendapat lain menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non-material) di organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik untuk mewujudkan eksistensi organisasi (Darmawan, 2013:2). Permasalahan dalam suatu perusahaan yang terkait dengan sumber daya manusia adalah bagaimana mengurangi dampak stres kerja agar menghasilkan motivasi kerja yang optimal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Motivasi kerja adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuan (Robbins, 2008:222). Jadi jelaslah bahwa motivasi kerja tersebut berperan penting dalam diri karyawan dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Pentingnya motivasi kerja agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan maksimal. Karyawan dapat

bekerja maksimal ketika motivasi kerja yang ada dalam dirinya tinggi.

Motivasi yang diterapkan dan diberikan pimpinan sangat mempengaruhi tingkat semangat kerja karyawan dalam bekerja sehari-harinya. Hal ini dapat dijadikan acuan dalam memberikan motivasi karyawan agar dapat bekerja dengan giat dan mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga motivasi kerja karyawan dalam suatu perusahaan adalah memperhatikan stres kerja yang sedang dialami karyawan tersebut. Stres timbul dari suatu ketidakseimbangan antara keinginan dan kemampuan untuk memenuhinya sehingga dapat menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya (Anoraga, 2006:39). Setiap karyawan memiliki tingkat stres yang berbeda. Ketika seorang karyawan mengalami stres kerja, maka pekerjaan yang dilakukannya pun tidak akan menghasilkan hasil yang maksimal. Dalam kondisi seperti ini, langkah yang harus dilakukan yaitu memotivasi karyawan agar tidak mengalami stres yang berkelanjutan.

Pada umumnya stres yang dirasakan individu merupakan stres yang negatif yang akan muncul dalam bentuk gejala fisik dan gejala perilaku. Potensi stres akan berubah menjadi stres aktual bila faktor-faktor pendorong stres tersebut berkembang. Faktor-faktor yang dapat menjadi sumber stres adalah kondisi lingkungan, faktor organisasi dan faktor individual. Walaupun

sumber stres bagi setiap individu adalah sama, tetapi muncul tidaknya stres maupun tinggi rendahnya tingkat stres tergantung pada perbedaan individual (Sunyoto 2001:35). Dari definisi tersebut jelas bahwa tingkat stres seseorang berbeda. Perbedaan tingkat pekerjaan juga sangat berpengaruh terhadap stres kerja seorang karyawan.

Salah satu perusahaan milik pemerintah dan termasuk terbesar di Indonesia yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi adalah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. TELKOM yang selanjutnya disebut juga Perseroan atau Perusahaan juga menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data & internet dan network & interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. Sejalan dengan visi TELKOM untuk menjadi perusahaan InfoComm terkemuka di kawasan regional serta mewujudkan TELKOM *Goal 3010*, maka berbagai upaya telah dilakukan TELKOM untuk tetap unggul dan *leading* pada seluruh produk dan layanan. Hal ini dapat dilihat dari penghargaan yang diterima *Indonesia's Best for Shareholders*

*Right and Equitable Treatment* dari majalah ASIAMONEY, *Top Brand Award* 2000-2007 dari *Frontier Consulting Group*, *Zero Accident Award* dari Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, *The Best CDMA Provider*, *Call Center Award* 2007, *IMAC Award* 2007 dari *Frontier Consulting Group*, *2007 Marketing Award*, *Anugerah Business Review* 2007, Juara umum Anugerah Media Humas Nasional 2007, ICSA 2007, *Best Social Reporting* ISRA 2007, *Fabulous 50*, *Best IT Project* dari SAP, *Value Creator Award* 2007 dan *Investor Award* 2007 dan penghargaan terbaru yaitu *Top Brand Award* 2009 menerima penghargaan untuk kategori *Internet Service Provider (Speedy & Telkomnet Instant)*, *Pre Paid CDMA (Flexi Trendy)*, *Pos Paid CDMA (Flexi Classy)* ([www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)).

Melihat prestasi dan potensi dari PT Telekomunikasi Indonesia tersebut, tentunya semua karyawan dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan bekerjanya agar dapat terus bersaing dengan semua perusahaan telekomunikasi yang semakin lama semakin bertambah.

PT.Telkom Surabaya Metro adalah salah satu pusat perusahaan telekomunikasi terbesar yang ada di wilayah Jawa Timur. Prestasi dan kepercayaan yang telah diberikan kepada PT.Telkom Surabaya Metro tentunya menjadi tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Tuntutan pekerjaan

pun yang ada juga semakin banyak dan harus dikerjakan dengan tepat waktu agar mendapat hasil yang maksimal. Selain itu, adanya penurunan target yang terjadi antara tahun 2012-2013 menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan stres kerja karyawan PT. Telkom Surabaya Metro meningkat. Tuntutan target pekerjaan yang harus dipenuhi setiap tahunnya harus berhasil. Namun untuk tahun tersebut mengalami penurunan yang cukup membuat karyawan maupun atasan harus ekstra bekerja keras lagi supaya tahun selanjutnya dapat mencapai bahkan melebihi target yang ditentukan. Dengan adanya beban kerja seperti itu jelas bahwa karyawan akan mengalami stres jika berkelanjutan terutama mendekati waktu pekerjaan itu tiba.

Para karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro mengalami stres kerja ketika tuntutan pekerjaan mereka lakukan semakin hari semakin bertambah karena harus dan dituntut mencapai target setiap tahunnya. Jika target tersebut tidak tercapai maka pemberian bonus tidak akan keluar. Hal itu ditunjukkan dengan beberapa karyawan yang tidak berada pada posisi masing-masing pada saat jam kerja, sering terlambat masuk dan tidak mematuhi aturan khususnya dalam hal tanggung jawab mengerjakan tugas yang diberikan, dan mereka bekerja cenderung lamban dalam memberikan layanan kepada para konsumen. Insentif yang diberikan pimpinan juga belum dirasa

memuaskan bagi sebagian karyawan, dimana karyawan terkadang tidak menerima imbalan (*reward*) bagi yang berhasil dalam mencapai target atau pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro”**.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimanakah tingkat stres kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro?, 2) bagaimanakah tingkat motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro?, 3) apakah stres kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro?

Sesuai dengan rumus masalah yang telah dirumuskan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) tingkat stres kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro, 2) tingkat motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro, 3) pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah: 1) manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh stres kerja

terhadap motivasi kerja karyawan. 2) manfaat praktis: a. bagi penulis, dapat menambah wawasan dan menerapkan materi yang telah diperoleh selama di bangku kuliah, b. bagi Fakultas Ekonomi, dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan di perpustakaan Fakultas Ekonomi tentang pengaruh stres kerja dan motivasi kerja karyawan, c. bagi PT. Telkom Surabaya Metro, dapat digunakan perusahaan untuk mengambil kebijakan yang terkait dengan motivasi kerja dan stres kerja karyawan yang ada pada PT. Telkom Surabaya Metro. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat melakukan usaha-usaha yang dapat mencegah terjadinya stres dengan membuat suatu tindakan pencegahan serta memberikan motivasi kerja sebagai bahan penyemangat kerja karyawan.

## **DASAR TEORI**

Menurut Sunyoto (2012:61) “stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang”. Sedangkan Handoko (2011:200) menjelaskan bahwa “stres juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang”. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa stres adalah kondisi emosional seseorang akibat adanya tekanan dari lingkungan sekitarnya. Stres merupakan hal yang wajar dialami oleh setiap orang.

Apalagi dalam hal bekerja, tingkat stres dalam bekerja akan berbeda pada setiap orang.

Mangkunegara (2005:28) menjelaskan bahwa “stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan”. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2005:35) “stres kerja adalah suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang”. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah status yang dialami seseorang ketika muncul ketidakcocokan antara tuntutan-tuntutan yang dihadapi dengan kemampuan yang dimiliki. Inilah keseimbangan antara bagaimana seseorang memandang tuntutan pekerjaan dan bagaimana dapat menangani tuntutan tersebut dengan baik. Dalam kondisi dunia usaha seperti ini, banyak tekanan dari dalam maupun dari luar perusahaan yang mengakibatkan dimana kondisi karyawan cenderung lebih sering mengalami stres kerja. Stres kerja dapat menjadi penyebab bagi karyawan untuk menjadi sulit dalam proses berfikir dan melakukan pekerjaannya dengan maksimal

Ada dua faktor utama penyebab munculnya stres kerja yaitu perubahan dalam lingkungan kerja

dan diri manusianya sendiri. Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedangkan faktor dalam diri manusianya sendiri bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri. Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja berupa: a) terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional b) mengganggu kenormalan aktivitas kerja c) menurunkan tingkat produktivitas d) menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak seimbang antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan dan fasilitas lainnya (dalam Martini & Fadli, 2011:78).

Bagi suatu perusahaan sangat penting memiliki tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan motivasi tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam memotivasi karyawan, pimpinan mengharapkan karyawannya mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal sehingga tujuan dan target perusahaan dapat tercapai. Motif adalah tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak (Manullang, dkk, 2006:165).

Sedangkan menurut Darmawan (2013:81) “motivasi adalah kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan, mengarahkan serta menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi masing-masing anggota”. Dalam melakukan suatu pekerjaan setiap karyawan membutuhkan motivasi yang ada pada dirinya agar timbul suatu semangat atau kegairahan dalam bekerja. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Ada dua bentuk motivasi yaitu dari dalam diri karyawan dan dari luar karyawan.

Menurut Mangkunegara (2005:61-62), ada beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan, yaitu: a) prinsip partisipasi, dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin, b) prinsip komunikasi, pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya, c) prinsip mengakui andil bawahan, pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya, d) prinsip pendelegasian wewenang,

pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin, e) prinsip memberi perhatian, pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

Penetapan prinsip pemberian motivasi terhadap karyawan tergantung pada kebijakan masing-masing pimpinan. Prinsip yang diterapkan pimpinan sangat mempengaruhi tingkat motivasi karyawan yang ada. Dalam hal ini, karyawan diwajibkan juga ikut berpartisipasi guna mencapai tujuan perusahaan bersama.

Jenis-jenis motivasi kerja dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu: 1) motivasi positif (insentif positif), maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja, 2) motivasi negatif (insentif negatif), maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka

waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi waktu panjang dapat berakibat kurang baik (Hasibuan, 2007:105).

Metode pemberian motivasi kerja kepada karyawan dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu: 1) motivasi langsung (*direct motivation*) adalah motivasi yang diberikan oleh pimpinan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya, 2) motivasi tidak langsung (*indirect motivation*) adalah motivasi yang diberikan kepada individu karyawan yang hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya (Hasibuan, 2007:148).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011:147), “penelitian deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul”. Adapun pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data dan sampel yang

menitikberatkan pengujian hipotesis dimana data yang digunakan merupakan data terukur yang akan menghasilkan simpulan yang dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2011:35).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom Surabaya Metro yang berjumlah 320 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *proportional random sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan *proportional random sampling* adalah “teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2006:58). Dari hasil perhitungan, didapatkan sampel sebanyak 77 orang.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, dokumentasi dan wawancara.

Sedangkan uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2012:121) “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan suatu instrumen. Valid berarti tingkat kehandalan suatu instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS For Windows 16,0 dengan korelasi *Product Moment* dari *Person*. Menurut Sekaran (2006:72) “apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut

dinyatakan valid”. Dari hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 36 pada variabel stres kerja (X) dan motivasi kerja (Y) yang mempunyai nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,221) adalah valid.

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kestabilan atau kekonsistenan instrumen. Menurut Sugiyono (2007:354) “instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach ( $\alpha$ )*. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$ . Namun, jika koefisien *Alpha Cronbach*  $\leq 0,60$  maka variabel dalam penelitian tidak reliabel (Sekaran dalam Priyatno, 2006:26). Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa variabel stres kerja dan motivasi kerja memiliki nilai *alpha cronbrach*  $> 0,60$  sehingga dapat disimpulkan variabel dalam penelitian angket ini adalah reliabel.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana. Penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS 16.0 for Windows* untuk menganalisis data penelitian. Persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melakukan uji regresi linier sederhana ada 2 yaitu dengan uji normalitas dan heteroskedastisitas.

Menurut Ghozali (2009:147) menyatakan bahwa “uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan analisis grafik, yaitu dengan melihat grafik normal plot yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendeteksi distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan Uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro Wilks agar lebih akurat dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05 (Priyatno, 2008:28). Pada uji normalitas ini diketahui bahwa data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, sehingga layak diolah dengan regresi. Hasil ini diperkuat dengan uji kolmogorov smirnov dengan nilai stres kerja adalah 0,870 dan motivasi kerja adalah 1,178 dengan signifikansi stres kerja 0,436 dan motivasi kerja 0,125 yang berarti  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

Ghozali (2009:147) juga menyatakan bahwa “uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi

terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas.

Sedangkan jika varians berbeda disebut sebagai heteroskedastisitas. “Sebuah model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas (Santosa, 2012:238)”.

Pada uji heteroskedastisitas ini diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi linear sederhana ini, sehingga model regresi layak dipakai.

## HASIL PENELITIAN

Frekuensi jawaban dari 77 responden tentang stres kerja di PT. Telkom Surabaya Metro mempunyai tanggapan dari responden bahwa keseluruhan jawaban responden pada item-item pernyataan variabel stres kerja memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 2,37 sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa stres kerja di PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori rendah.

Selanjutnya pernyataan keseluruhan jawaban responden pada item-item pernyataan sub variabel motivasi kerja intrinsik memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 2,98 sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja

intrinsik di PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan pernyataan keseluruhan jawaban responden pada item-item pernyataan sub variabel motivasi kerja ekstrinsik memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,02 sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja ekstrinsik di PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori tinggi. Secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa motivasi kerja memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,00 sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja di PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori tinggi.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket. Untuk menghitungnya, dihitung dengan validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas dan regresi linier sederhana dengan bantuan program komputer *SPSS 16 For Windows*. Hasil dari perhitungan *SPSS* diperoleh nilai validitas dari semua item lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,221) dan dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrumen dinyatakan valid. Sedangkan nilai reliabilitas dengan ketentuan *alpha cronbach*  $> 0,60$ , yang berarti bahwa pernyataan-pernyataan pada instrument penelitian angket dalam hal ini adalah reliabel.

Selanjutnya hasil dari uji normalitas diperoleh hasil nilai *kolmogorov smirnov* stres kerja adalah 0,870 dan motivasi kerja adalah 1,178 dengan signifikansi stres kerja 0,436 dan motivasi kerja

0,125 yang berarti  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal. Dari hasil perhitungan menggunakan regresi linier sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar -0,925 mempunyai nilai negatif, yang melambangkan hubungan berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Artinya jika stres kerja naik satu satuan (semakin tinggi), maka motivasi kerja akan turun sebesar -0,925. Yang berarti bahwa semakin meningkat stres kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro, maka motivasi kerja mereka akan semakin menurun.

Hubungan antara stres kerja dengan motivasi kerja dapat dikatakan cukup kuat yaitu 0,558 sedangkan besarnya pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro sebesar 31,2%.

## PEMBAHASAN

### 1. Tingkat Stres Kerja Karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor yang sering terjadi pada karyawan PT. Telkom Surabaya Metro. Stres kerja yang terjadi dikarenakan adanya tuntutan pekerjaan yang tidak sebanding dengan waktu kerja yang mereka miliki. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mikhail

dalam (Komang, dkk 2009:25) yang berpendapat bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang timbul dari kapasitas tuntutan yang tidak seimbang, baik nyata maupun dirasakan dalam tindakan penyesuaian organ.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *mean* menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang dimiliki karyawan PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori rendah dengan nilai mean sebesar 2,37. Indikator yang mendukung stres kerja adalah konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan kepemimpinan. Stres kerja di PT. Telkom Surabaya Metro didominasi usia 40-50 tahun dan rata-rata dari mereka adalah laki-laki. Dari beberapa item pernyataan yang ada, indikator waktu kerja adalah item pernyataan yang paling tinggi mendapatkan respon dari responden. Waktu kerja yang diberikan di PT. Telkom Surabaya Metro dianggap melampaui batas yang ditetapkan dengan tuntutan pekerjaan yang mereka kerjakan. Hal ini dikarenakan tuntutan pekerjaan yang semakin bertambah setiap harinya. Seharusnya pimpinan memperhatikan bagaimana cara memberikan tugas sesuai dengan waktu kerja yang ada di perusahaan. Jika hal ini dapat dikelola dengan baik tentunya karyawan tidak akan merasa keberatan.

Hal ini juga didukung dengan penelitian Tiyur Mauli, dkk (2012) dalam penelitiannya yang berjudul

“Pengaruh Stres terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Dosen Politeknik Negeri Bengkalis)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan pengaruh stres terhadap kinerja dosen dengan tingkat kesalahan 5% menggunakan uji t yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-0,3155 < 1,6955$ , hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat stres berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja dosen sebesar 0,025 yang artinya stres merupakan faktor-faktor yang menentukan tinggi-rendahnya kinerja dosen dan semakin tinggi stres maka akan semakin *caz6c* menurun kinerja dosen Politeknik Negeri Bengkalis.

## **2. Tingkat Motivasi Kerja Karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang tingkat motivasi kerja karyawan yang dimiliki karyawan PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai mean sebesar 3,00. Hasil ini ditinjau dari tiap sub variabel motivasi intrinsik yang memiliki nilai mean sebesar 2,98 termasuk dalam kategori tinggi dan motivasi ekstrinsik yang memiliki nilai mean sebesar 3,02 termasuk dalam kategori tinggi. Motivasi yang diterapkan pimpinan sangat mempengaruhi tingkat semangat karyawan dalam bekerja. Pemberian motivasi yang dilakukan oleh pimpinan di PT. Telkom Surabaya Metro dilakukan dengan cara memberikan hadiah bagi para karyawan yang mampu melakukan

pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Hal ini juga sejalan dengan teori menurut Hasibuan (2007:105) bahwa semangat kerja karyawan akan meningkat ketika pimpinan atau manajer memberikan motivasi kepada bawahan berupa hadiah kepada mereka yang berprestasi. Dengan adanya pemberian motivasi yang seperti itu, maka karyawan akan lebih bersemangat dan akan bekerja semaksimal mungkin agar mendapat *reward* dari pimpinan. Selain itu, pimpinan juga dituntut mampu menerapkan metode motivasi yang tegas kepada karyawan. Hal ini senada dengan teori yang diungkapkan oleh Hasibuan (2007:148) bahwa pemberian motivasi bisa dilakukan dengan dua cara yaitu metode langsung dan metode tidak langsung.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Martini & Fadli (2011) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan Struktural Universitas Singaperbangsa Karawang”. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa karyawan struktural Universitas Singaperbangsa Karawang setuju sub variabel konflik kerja, waktu kerja dan dukungan kelompok merupakan sub variabel yang mempengaruhi motivasi kerja dengan skor rata-rata 30 untuk konflik kerja, 50,6 untuk waktu kerja dan 34 untuk dukungan kelompok.

### **3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro**

Dalam penelitian ini variabel stres kerja merupakan variabel yang mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan PT. Telkom Surabaya Metro. Masalah stres kerja ini bersifat relatif dan merupakan gejala yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat stres kerja yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa karyawan PT. Telkom Surabaya Metro mengalami stres paling tinggi dalam hal pengerjaan tugas dengan waktu kerja yang kurang. Sedangkan dalam hal motivasi kerja paling tinggi adalah menjaga tanggung jawab kerja masing-masing individu dan juga adanya keamanan dan keselamatan kerja yang ada. Sehingga karyawan merasa lebih termotivasi lagi dalam bekerja.

Berdasarkan nilai signifikansi diketahui sebesar  $0,000 > 0,05$ . Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga disimpulkan bahwa stres kerja memberikan pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro. Stres kerja juga memberikan pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan sebesar 31,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dinyatakan demikian karena hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,312. Lebih spesifik lagi, bahwa stres kerja memiliki hubungan cukup kuat dengan motivasi kerja. Hal ini

tercermin melalui perolehan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,558 dimana berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi nilai tersebut masuk dalam kategori cukup kuat. Hal ini membuktikan adanya peranan stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan, sehingga dapat dipahami bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan agar karyawan dapat menjaga motivasi mereka dalam bekerja. Jika mereka tidak bisa mengelola stres kerja yang ada dalam dirinya maka tentunya motivasi kerja mereka juga akan menurun.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh LeBlanc (2009) yang melakukan penelitian pada pelatihan profesi kesehatan di Kanada. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi dapat menghambat kinerja pada tugas-tugas yang membutuhkan perhatian, memori kerja, pengambilan informasi dari memori dan pengambilan keputusan. Efek ini tampaknya ditentukan oleh penilaian individu terhadap tuntutan dan sumber daya dari sebuah situasi, hubungan antara stresor dan tugas, dan juga faktor-faktor seperti mengatasi gaya, fokus kontrol, dan dukungan sosial. Dengan demikian stres kerja akan berpengaruh terhadap kinerja tergantung individu masing-masing dalam mengelola stres. Selain itu Feri dkk (2008) dalam penelitiannya juga

menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja tenaga kerja yang dilakukan oleh para tukang dan pekerja atau kuli di Mall Yani Golf Surabaya.

Sejalan dengan hasil penelitian dari beberapa jurnal, Anoraga (2006:114) menyebutkan bahwa stres kerja yang berlebihan akan menurunkan tingkat kinerja seseorang dalam melakukan kegiatannya. Tentunya hal ini akan berimbas pada hasil kerja yang akan dicapai. Selain itu, Handoko (2000:89) juga memaparkan bahwa stres kerja yang terlalu berlebih akan mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dalam bekerja. Jika karyawan mengalami stres yang terlalu besar maka dapat mengganggu kemampuan karyawan tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaan yang akan dilakukannya. Rivai (2004:67) juga berpendapat bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja karyawan. Orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* (gugup/gelisah) dan merasakan kekhawatiran kronis atau semakin lama semakin parah. Karyawan juga akan sering mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks atau menunjukkan sikap yang tidak nyaman. Jadi, dapat disimpulkan

bahwa stres kerja yang berlebih akan mempengaruhi emosi maupun kondisi seseorang dalam bekerja. Pengelolaan stres setiap orang berbeda-beda tergantung bagaimana orang tersebut mengelolanya. Jika mampu mengelola dengan baik maka stres yang terjadi tidak akan mengganggu konsentrasi dirinya dalam bekerja dan motivasi kerja yang ada tetap terjaga. Namun jika tidak mampu mengelola dengan baik, maka akan berimbas pada menurunnya semangat bekerja mereka dan mengakibatkan kinerja mereka tidak akan mencapai maksimal.

## SIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) tingkat stres kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori rendah dengan nilai *mean* sebesar 2,37, 2) Tingkat motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Surabaya Metro termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,00, 3) Ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan PT. Telkom Surabaya Metro. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  yang berarti nilai tersebut signifikan

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat

diajukan saran-saran sebagai berikut: 1) diharapkan pimpinan PT. Telkom Surabaya Metro hendaknya memperhatikan stres kerja yang terjadi pada karyawannya agar mereka dapat bekerja dengan lebih baik dan semangat. Misalnya dengan cara memberikan penghargaan untuk karyawan yang berprestasi, atau diberikannya kesempatan untuk berlibur bersama yang biasanya diadakan setiap setahun sekali, 2) karyawan diharapkan selalu menjaga motivasi mereka dalam bekerja agar mampu mencapai target dan hasil yang maksimal dan sesuai dengan tuntutan perusahaan. Misalnya dengan memperhatikan kualitas hubungan antara pribadi dengan atasan dan sesama karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2006. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ardana, Komang, dkk. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graham Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Bimantoro, Wisnu dan Chimajah, Noor. 2012. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT.Tongatiur Putra*. Widya Tahun 29 No.

- 321 Juli- Agustus 2012. (online). Diakses pada 22 Januari 2014
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rodakarya
- Darmawan, Didit. 2013. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta (PT.Jepe Press Media Utama)
- Feri Harianto, dkk. 2008. *Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Golf Di Surabaya*. Jurnal IPTEK Vol. 11 No. 3 September 2008. (online). Diakses pada 2 Februari 2014
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke 7*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kamajaya, Putra dan Agus Frianto. 2013. *Pengaruh Motivasi Instrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Departemen Sumber Daya Manusia di PT.Semen Gresik* Vol. 1, No.1 Januari 2013. (online). Diakses pada 18 Februari 2014
- Koesmono, Teman. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada sub sektor industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 7 No. 2 September 2005:171-188. (online). Diakses pada 16 Februari 2014
- Kreitner, R. dan Kinicki, A. 2005. *Perilaku Organisasi*, buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- LeBlanc, Vicki R. 2009. *The Effects of Acute Stress on Performance, Implications for Health Professions Education*. Academic Medicine Vol. 84 No. 10 October 2009. (online). Diakses pada 26 Januari 2014
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Aditama
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama
- Manullang, dkk. 2006. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press Anggota IKAPI
- Martini, Nelly dan Fadli, A.Dadan. 2011. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Struktural Universitas Singaperbangsa Karawang*. Solusi Vol.9 No.17 Desember 2010-Februari 2011. (online). Diakses pada 22 Januari 2014
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: CV Alfabeta
- Mayati. 2001. *Statistik Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN
- Priyatno. 2008. *Analisis Regresi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, V. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Santoso, Singgih. 2012. *Aplikasi SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Saydam, Gouzali. 2006. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis (buku 1-edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran. Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2012. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS
- Sunyoto, Munandar Ashar. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Tiyur Mauli, dkk. 2012. *Pengaruh Stres terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Dosen Politeknik Negeri Bengkalis)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol. 1 No. 1 Desember 2012. (online). Diakses pada 19 Januari 2014.

Trisya, Narwinda dan Any Sutiadiningsih. 2013. *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian Produksi pada Perusahaan Citra Bakery Gresik*. E-journal-Boga Vol. 02 No.03. Yudisium Oktober 2013. (online). Diakses pada 18 Februari 2014.

Website Telkom (online) (<http://www.telkom.co.id/poj-ok-media/berita-telkom/>), diakses 17 Februari 2014).

