

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA UNIT KERJA GENERAL
SUPPORT DAN MARKETING DIVISI ENTERPRISE
SERVIVE (DES) PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK.**

SKRIPSI



NIM : 43112120334

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA UNIT KERJA GENERAL
SUPPORT DAN MARKETING DIVISI ENTERPRISE
SERVIVE (DES) PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK.**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Maula Refahla

NIM : 43112120334

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maula Refahla

Nim : 43112120334

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Maret 2017



Maula Refahla

NIM : 43112120334

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maula Refahla
Nim : 43112120334
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Kerja General Support dan Marketing Divisi Enterprise Service (DES) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk
Tanggal Lulus Ujian : 10 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM

Tanggal : 17-3-2017

Dudi Permana, ST., MM., Ph.D

Tanggal : 17/3-2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

Dudi Permana, ST., MM., Ph.D

Tanggal : 17/3-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Kerja General Support dan Marketing Divisi Enterprise Service (DES) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, Ibu. Ryani Dhyani Parashakti, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. M. Soelton Ibrahim, S.Psi.,MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Ibu dan Almarhum Ayah saya tercinta, terima kasih untuk doa, dukungan dan kasih sayang selama ini yang telah diberikan.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Untuk orang terdekat saya dan teman-teman manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Maret 2017

Maula Refahla

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2. Kinerja.....	11
3. Motivasi	19
4. Stres Kerja.....	25
5. Penelitian Terdahulu	28
B. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	30
1. Rerangka Konseptual	30
2. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33

1.	Waktu Penelitian.....	33
2.	Tempat Penelitian.....	33
B.	Desain Penelitian.....	33
C.	Definisi dan Operasional Variabel	34
1.	Definisi Variabel.....	34
2.	Operasional Variabel	35
D.	Pengukuran Variabel	36
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	37
1.	Populasi Penelitian.....	37
2.	Sampel Penelitian	38
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
G.	Jenis Data Penelitian.....	39
H.	Metode Analisis Data	39
1.	Statistik Deskriptif.....	39
2.	Uji Kualitas Data	39
3.	Uji Asumsi Klasik.....	40
4.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	40
5.	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
1.	Sejarah Perusahaan	47
2.	Karakteristik Responden.....	49
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
1.	Deskriptif Variabel Motivasi.....	53
2.	Deskriptif Variabel Stres Kerja	54
3.	Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	55
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	56
1.	Hasil Uji Validitas	56
2.	Uji Reliabilitas.....	58
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1.	Hasil Uji Normalitas	59
2.	Hasil Uji Multikolinieritas	60
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
E.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63

F. Hasil Uji Hipotesis	64
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
2. Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F).....	64
3. Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial).....	65
G. Pembahasan.....	66
1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	66
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Data Penurunan Kinerja Unit Kerja GSU dan Marketing DES PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	2
Tabel 1.2	Usia Karyawan Unit Kerja GSU dan Marketing DES PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	3
Tabel 1.3	Penilaian Responden Terhadap Pengaruh Kinerja Karyawan.....	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel Motivasi.....	35
Tabel 3.2	Operasional Variabel Stres Kerja	36
Tabel 3.3	Operasional Variabel Kinerja.....	36
Tabel 3.4	Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 3.5	Tabel Koefisien Korelasi <i>Spearman</i>	40
Tabel 3.6	Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	51
Tabel 4.5	Rekapitulasi Perhitungan Variabel Motivasi.....	52
Tabel 4.6	Rekapitulasi Perhitungan Variabel Stres Kerja	53
Tabel 4.7	Rekapitulasi Perhitungan Variabel Kinerja Karyawan.....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi (X_1).....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X_2)	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63

Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.16	Hasil Uji Ketepatan Model.....	65
Tabel 4.17	Hasil Uji t	65



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
	Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.....	30
	Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	KUESIONER	71
Lampiran 2	JAWABAN RESPONDEN.....	76
Lampiran 3	KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	79
Lampiran 4	HASIL STATISTIK DESKRIPTIF.....	80
Lampiran 5	HASIL UJI VALIDITAS.....	86
Lampiran 6	HASIL UJI RELIABILITAS	89
Lampiran 7	HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	90
Lampiran 8	HASIL UJI ANALISIS LINIER BERGANDA	91
Lampiran 9	HASIL UJI HIPOTESIS	93

