**DAFTAR ISI**

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 5
  3. Batasan Masalah 6
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan Penelitian 6
  6. Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

* 1. Kerangka Teoritis 8
     1. Stres Kerja 9
        1. Pengertian Stres Kerja 9
        2. Langkah Mengatasi Stres Kerja 10
        3. Pendekatan Stres Kerja 12
        4. Indikator Stres Kerja 13
     2. Kinerja Karyawan 14
        1. Pengertian Kinerja 14
        2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Karyawan 15
        3. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan 17
        4. Indikator Kualitas Kinerja 21
  2. Penelitian Terdahulu 23
  3. Kerangka Konseptual 27
  4. Hipotesis 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29

* 1. Desain Penelitian 29
  2. Tempat dan Waktu Penelitian 29
     1. Tempat Penelitian 29
     2. Waktu Penelitian 29
  3. Populasi dan Sampel 30
     1. Populasi 30
     2. Sampel 30
  4. Variabel dan Indikator 31
     1. Variabel Bebas (X) 31
     2. Variabel Terikat (Y) 31
     3. Indikator 32
  5. Instrumen Penelitian 33
  6. Teknik Pengumpulan Data 33
  7. Skala Pengukuran Variabel 34
  8. Uji Valliditas dan Uji Reliabilitas 34
  9. Teknik Analisis Data 35
     1. Analisis Kuantitatif 36
     2. Uji Asumsi Klasik 36
     3. Analisis Regresi Linear Sederhana 38
     4. Uji t 38
     5. Uji Koefisien Determinasi 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40

* 1. Profil PT. Telkom Kota Medan 40
     1. Sejarah Singkat PT. Telkom Medan 40
     2. Visi dan Misi PT. Telkom Medan 42
     3. Struktur Organisasi 42
     4. Tugas Pokok dan Fungsi 43
  2. Hasil Penelitian 47
     1. Karakteristik Responden 47
     2. Hasil Jawaban Responden Variabel Stres Kerja (X) 49
     3. Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan 54
     4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 59
     5. Hasil Uji Asumsi Klasik 62
     6. Hasil Uji Korelasi Product Moment 66
     7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 67
     8. Hasil Uji t 68
     9. Hasil Uji Koeifisien Determinasi 68
  3. Pembahasan 69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 73

* 1. Kesimpulan 73
  2. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA 75

LAMPIRAN 77**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 23

Tabel 3.1 Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian 30

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel 32

Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden 34

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 48

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 48

Tabel 4.4 Pernyataan 1: Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan 49

Tabel 4.5 Pernyataan 2: Munculnya stres kerja karyawan disebabakan oleh beban karyawan yang tidak sesuai dengan kemampuan individu 49

Tabel 4.6 Pernyataan 3: Sikap pimpinan yang memahami situasi karyawannya dapat mengurangi stres kerja 50

Tabel 4.7 Pernyataan 4: Pimpinan yang terlalu keras dapat menyebabkan munculnya stres kerja karyawan 50

Tabel 4.8 Pernyataan 5: Waktu kerja karyawan yang melebihi jam kerja kantor dapat menyebabkan stres kerja 51

Tabell 4.9 Pernyataan 6: Karyawan yang setiap harinya hanya menghabiskan waktunya untuk melakukan pekerjaan dikantor sangat mudah stres 51

Tabel 4.10 Pernyataan 7: Karyawan yang tidak memiliki konflik pasti akan terhindar dari stres kerja 52

Tabel 4.11 Pernyataan 8: Konflik dengan sesama karyawan dapat menyebabkan stres kerja 50

Tabel 4.12 Pernyataan 9: Dengan komunikasi yang baik pimpinan dapat mengatasi stres kerja karyawan 53

Tabel 4.13 Pernyataan 10: Melalui komunikasi langsung dengan para karyawan pimpinan akan mengetahui permasalahan karyawannya 53

Tabel 4.14 Pernyataan 1: Karyawan memiliki skill/keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan 54

Tabel 4.15 Pernyataan 2: Karyawan mampu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan target yang ditetapkan 55

Tabel 4.16 Pernyataan 3: Kuantitas kerja yang diberikan sesuai dengan standar kerja yang ditentukan 55

Tabel 4.17 Pernyataan 4: Menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan menjadi kepuasan tersendiri bagi karyawan 56

Tabel 4.18 Pernyataan 5: Seluruh karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan 56

Tabel 4.19 Pernyataan 6: Target yang diberikan perusahaan harus dapat dicapai dalam waktu singkat 57

Tabel 4.20 Pernyataan 7: Karyawan berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan meskipun tanpa pengawasan dari perusahaan 57

Tabel 4.21 Pernyataan 8: Karyawan berusaha melakukan pekerjaan dengan baik meskipun tanpa pengawasan 58

Tabel 4.22 Pernyataan 9: Seluruh karyawan mampu menjalin hubungan dan komunikasi yang baik kepada karyawan yang lain 58

Tabel 4.23 Pernyataan 10: Pimpinan dan karyawan selalu menjaga terciptanya hubungan yang harmonis dalam lingkungan kerja 59

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas 60

Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas 61

Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas Data 62

Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinearitas 64

Tabel 4.28 Hasil Uji Korelasi *Product Moment* 66

Tabel 4.29 Pedoman Untuk Memberikan Insterprestasi Koefisien Korelasi 66

Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 67

Tabel 4.31 Hasil Uji t 68

Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi 69

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 27

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 43

Gambar 4.2 Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram 63

Gambar 4.3 Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot 63

Gambar 4.4 Hasil Uji Asumsi Heteroskedasitas *Scatterplot* 65

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner 77

Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Stres Kerja (X) 81

Lampiran 3 Tabel R (Koefisien Korelasi Sederhana) 90

Lampiran 4 Titik Presentase Distribusi t Tabel 93

Lampiran 5 Hasil Uji SPSS 96