

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perusahaan jasa yang semakin pesat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang semakin ketat dalam bidang pelayanan terhadap pelanggan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif respon yang cepat tanggap agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis. Keunggulan-keunggulan kompetitif ini dapat diperoleh dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik terhadap perusahaan sehingga dapat memberdayakan sumber daya yang dimilikinya secara efektif, efisien dan produktif dan juga karyawan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan.

MNC Play Media merupakan produk internet berlangganan di bawah naungan PT MNC Sky Vision Tbk, yang juga pemilik merek televisi berlangganan Indovision. Diluncurkan pada bulan Januari 2013, MNC Play Media ditujukan untuk mengisi pasar internet berlangganan di kelas menengah. Menggunakan satelit Indostar II dalam mendistribusikan jasa penyedia internet berlangganannya yang memiliki jangkauan ke seluruh wilayah Indonesia sehingga jaringan MNC Play Media dapat dinikmati di seluruh wilayah Indonesia.

Kehadiran MNC Play tidak terlepas dari tren peningkatan penggunaan Internet di Indonesia. Terutama, masyarakat perkotaan yang sudah sangat mengerti dalam teknologi, mulai dari kelas menengah dan menengah atas. Dengan semakin

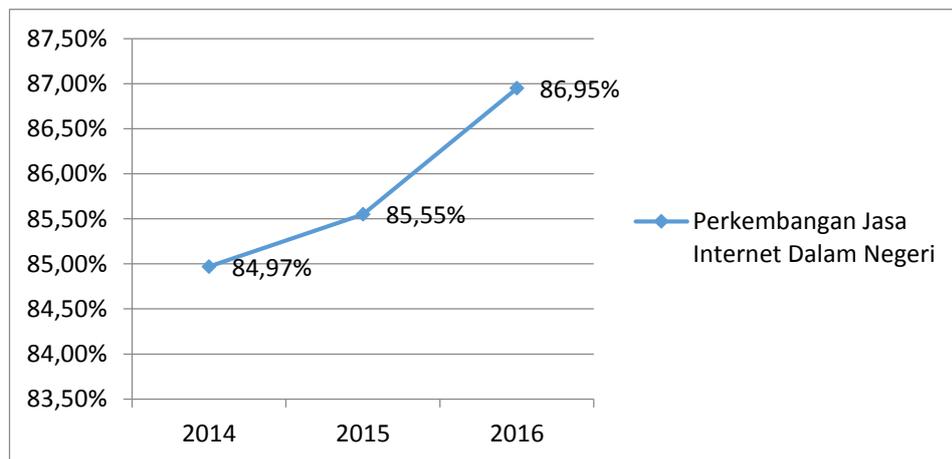
meningkatnya penggunaan di kelompok ini, permintaan Internet yang cepat dan berkualitas pun semakin dibutuhkan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis, untuk itu pihak perusahaan berupaya untuk mendapatkan kinerja karyawan sesuai harapan melalui mengurangi tingkat stres dan kompetensi karyawan yang maksimal.

Perusahaan penyedia jasa internet di Indonesia menggunakan teknologi terkini, yaitu *Fiber Optic*. Dengan teknologi tersebut menawarkan kecepatan internet yang jauh lebih cepat dibandingkan teknologi yang lama dengan layanan internet dengan kecepatan di atas 50 Mbps. Dengan kecepatan itu, maka konsumen tidak hanya melakukan browsing atau chatting. Namun juga, konsumen akan dapat leluasa menonton film ataupun video. Kendati menawarkan kecepatan internet yang lebih cepat adapula menawarkan harga yang kompetitif dan terjangkau. Dengan melihat bahwa orang Indonesia cukup *price sensitive*. Dengan menasar segmen hunian, *small business* seperti *startup*, dan *enterprise*. Oleh karena itu, selain melakukan pendekatan *Public Relations* lewat media adapula harus aktif bergerilya ke berbagai hunian lewat *brand activation*. Dengan cara mengemas *brand activation* lewat *product demo* ke rumah-rumah atau perkantoran.

Persaingan para perusahaan penyedia layanan internet masih didominasi oleh para pemain besar. Bisa dipastikan mereka membawa sumber daya atau *resource* yang besar. Namun demikian, kondisi persaingan saat ini dapat dikatakan masih aman mengingat pasarnya sendiri masih tumbuh, sehingga perusahaan masih bisa menggaet pelanggan-pelanggan baru (*new market*) atau konsumen yang belum

berlangganan. Para perusahaan relatif lebih banyak bermain di tawaran atau kelengkapan fitur. Pangsa pasar penyedia layanan internet ini tergolong unik. Karena, umumnya pelanggan yang sudah berlangganan cenderung loyal selama tidak ada masalah menyangkut koneksi dan kecepatan. Dari sisi prospek bisnis, industri ini masih berada pada tahap *growth* atau tumbuh. Jadi, prospeknya masih sangat besar untuk menjangkau pelanggan-pelanggan baru.

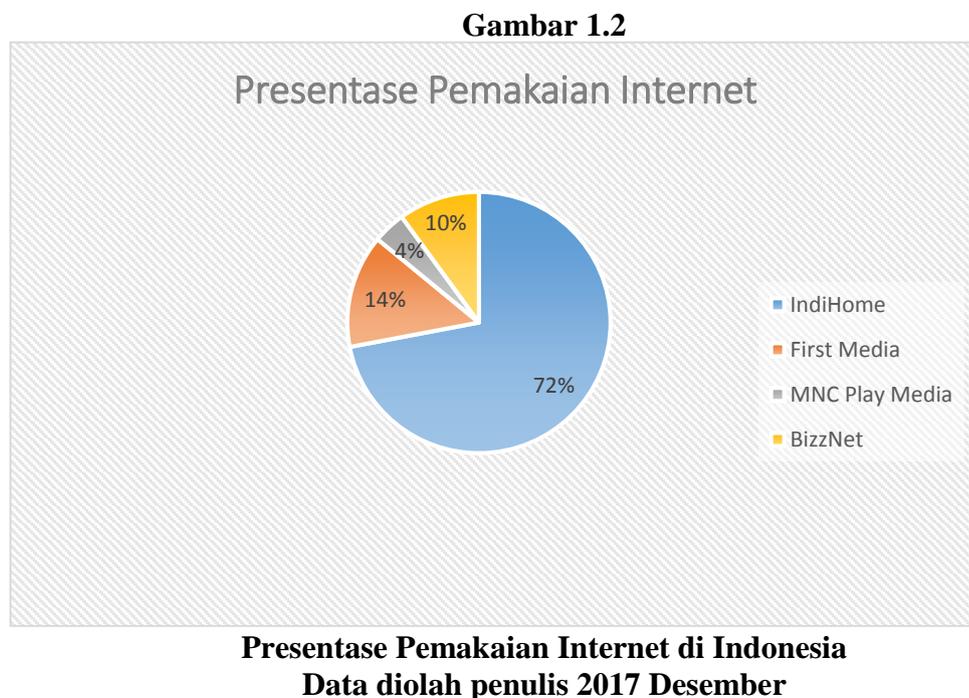
Hal ini didukung oleh data dari BPS (Badan Pusat Statistik) tahun 2016 yang menunjukkan perkembangan jasa internet setiap tahunnya yang diambil dari data *Statistical Yearbook of Indonesia 2016* dari tahun 2014 hingga 2016. Data yang diberikan dan ditampilkan adalah data yang telah diolah oleh pihak-pihak terkait dengan sebenar-benarnya. Berikut adalah data yang akan ditampilkan mengenai perkembangan jumlah jasa internet yang berada di Indonesia pada tahun 2014- 2016 yang disajikan dalam gambar di bawah ini :



Gambar 1.1
Perkembangan Jasa Internet di Indonesia
Tahun 2014-2016
Sumber : *Statistical Yearbook of Indonesia 2016*

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa perkembangan jumlah pengguna atau berlangganan jasa internet di Indonesia tahun 2014-2016 menunjukkan peningkatan pada tahun tersebut. Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2016, perkembangan jasa internet tahun 2015 ini disebabkan oleh banyaknya faktor. Di era modern seperti sekarang ini, semua kegiatan manusia pada umumnya sangat bergantung pada kelangsungan dukungan sistem komputasi dan internet. Hampir segala lini kehidupan, mulai dari kebutuhan pekerjaan, hiburan, hingga kebutuhan mendasar lainnya dimudahkan berkat campur tangan teknologi dan saat ini mungkin banyak warnet-warnet yang kurang layak atau berkoneksi rendah.

Perusahaan ISP di Indonesia terbilang banyak, tetapi untuk perusahaan dengan persaingan yang ketat hanya ada beberapa. Berikut perusahaan-perusahaan ISP dengan persaingan ketat :



Gambar 1.2 menjelaskan bahwa ISP (*Internet Service Provider*) yang paling sedikit digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah MNC Play Media. Diambil dari data Badan Pusat Statistik bahwa penduduk Indonesia tahun 2016 sebanyak 259.457.540 jiwa. Dengan demikian 4% dari 259.457.450 jiwa adalah 10.378.298 pengguna MNC Play Media. Angka tersebut sangatlah jauh dari target perusahaan untuk menuju keberhasilan dan kesuksesan menjadi pemimpin pasar. Target yang ditetapkan oleh MNC Play Media pada tahun 2016 adalah peningkatan 100% artinya dari 10.378.298 pengguna internet MNC Play Media harus menjadi 20 jutaan jiwa pengguna internet MNC Play Media.

Adapun juga hasil kinerja pada kota – kota yang tersebar luas di Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, Malang, Surabaya, Medan dan Semarang. Hasil kinerja ini didapat langsung dari PT. MNC Play Media Pusat dalam bentuk presentase. Berikut adalah hasil kinerja di kota – kota yang berada di Indonesia:



Gambar 1.3
Presentase kinerja di kota – kota Indonesia
Sumber : PT. MNC Play Media

Gambar 1.3 menjelaskan hasil kinerja karyawan di kota – kota yang tersebar di Indonesia diantaranya adalah kota Jakarta, Bandung, Malang, Surabaya, Medan dan Semarang. Terlihat jelas bahwa presentase hasil kinerja di kota Bandung paling kecil diantara kota-kota lainnya. Hal ini membuktikan bahwa penjualan jasa internet di kota Bandung belum maksimal. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk semakin meningkatkan kinerja karyawan, agar bertahan dalam persaingan dan mampu mencapai tujuan. Upaya tersebut sangat erat kaitannya dengan sumber daya manusia terhadap pengaruh kinerja pegawai. Penilaian kinerja berhubungan dengan tujuan dari organisasi, misalnya untuk menetapkan kebijakan gaji pegawai pada perusahaan, serta mengevaluasi hasil kerja yang telah diselesaikan dalam periode tertentu, atau untuk memenuhi keperluan lainnya.

Persaingan dan juga profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan yang harus dihadapi pegawai di dalam lingkungan kerja. Dampaknya sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh para pegawai pada perusahaan. Stres merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu pada lingkungan kerja.

Fenomena stress kerja dan kompetensi kerja yang terjadi di MNC Play Bandung akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu penting memperhatikan tingkat stres yang dirasakan karyawan dalam bekerja dengan memaksimalkan kompetensi dan memperhatikan stress kerja yang dialami karyawan. Masalah stres kerja bila dikelola dengan baik dan bisa menjadi sebuah stimulus untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Namun bila tidak dikelola dengan baik stres membuat karyawan depresi sehingga pada akhirnya membuat

kinerjanya buruk. Dalam peran mencapai tujuan perusahaan, karyawan selayaknya manusia memiliki pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dari sikapnya terhadap pekerjaan, karyawan akan menunjukkan kinerja sesuai kompetensinya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada dirinya.

Pandangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aset bukan sebagai biaya, memberikan pandangan bahwa SDM sangatlah penting dalam operasionalisasi dan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia atau karyawan merupakan faktor terpenting dalam kelangsungan perusahaan. Terlebih SDM yang berada di MNC Play yang secara relasi memiliki pengaruh besar dalam perencanaan dalam meningkatkan pelayanan internet di kota Bandung dan pencapaian tujuan perusahaan. Perkembangan bisnis jasa penyediaan dan pelayanan membuat perusahaan harus menyesuaikan dan memberikan inovasi untuk bertahan di persaingan bisnis jasa internet.

Agar keberhasilan suatu tujuan perusahaan ini dapat tercapai secara optimal, maka diperlukan kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu seperti standar hasil kerja dan target/sasaran. Kinerja karyawan yang optimal tercermin dalam kompetensi yang baik dan kemampuan mengendalikan stres. Stephen P. Robbins (2003) mengungkapkan bahwa kompetensi yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi tekanan secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan. Artinya ada hubungan antara kompetensi dengan stres kerja karyawan.

Tabel 1.1
 Hasil Prasurvey Variabel pada Karyawan PT. MNC Play Bandung tahun 2018

No	Variabel	Total Skor	Skor Ideal
1	Kompensasi	31	50
2	Lingkungan Kerja	34	50
3	Pelatihan dan Pengembangan	35	50
4	Stress Kerja	26	50
5	Semangat Kerja	33	50
6	Motivasi Kerja	31	50
7	Pengembangan Karir	35	50
8	Kompetensi	28	50
9	Budaya Organisasi	36	50
10	Kepemimpinan	32	50

Sumber : Hasil prasurvey tahun 2018

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 orang karyawan dapat dilihat bahwa variabel kompetensi dan stres kerja memiliki skor terkecil dibandingkan dengan variabel lain, hal ini menunjukkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. MNC Play Bandung adalah Kompetensi dan Stres kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ni Kadek Sri Andiyani mengenai kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Trihamas Bali.

menunjukkan bahwa kompetensi dan stres kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sampai saat ini stres kerja masih menjadi permasalahan yang utama bagi perusahaan modern. Stres kerja tentunya dialami oleh karyawan dan hanya berkaitan dengan kejadian atau kondisi di lingkungan kerja. Munculnya stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai sumber stres (*stressor*). Stres kerja merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan 10 karyawan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Stres Kerja yang terjadi pada PT. MNC Play Bandung terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Berdasarkan Stres Individu dengan indikator beban kerja yang sangat banyak yang menimbulkan ketidak harmonisan dalam hubungan kerja.
2. Berdasarkan Stres Organisasi dengan indikator adanya ketidakcocokan dengan atasan atau pimpinan pada gaya kepemimpinan yang dilakukan.

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh manusia seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir. Mereka yang memiliki kompetensi mampu untuk mengelola emosi yang dimilikinya dengan baik sehingga mampu mengatasi tekanan yang muncul dalam pekerjaan. Menurut John Richard (2015) yang berjudul "*Effect of Training,*

Competence and Dicipline on Employee Perfomance in Company (Case Study in Car Insurance NASM Company)”, The final conclusions of the research is discipline and competency have a significant influences on the performance of employee at Car Insurance NASM Company (hasil penelitian ini adalah kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Asuransi Mobil NASM).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan 10 karyawan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kompetensi yang terjadi pada PT. MNC Play Bandung terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Berdasarkan keterampilan menjalankan tugas dengan indikator faktor latar belakang pendidikan karyawan dan kecakapan dalam bekerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Berdasarkan keterampilan mengelola tugas dengan indikator karyawan dituntut harus bisa menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dalam bekerja dan kehandalan dalam menjalani tugas.

Kompetensi juga memiliki peran penting untuk membantu perusahaan meningkatkan kinerjanya. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan/keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*)

disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi. Semakin banyak kompetensi yang dimiliki karyawan, maka semakin meningkat kinerjanya.

Penilaian kinerja merupakan proses kontrol kinerja karyawan yang dievaluasi berdasarkan standar tertentu. Penilaian kinerja dilakukan secara efektif untuk mengarahkan perilaku karyawan dalam hal menghasilkan jasa pelayanan dengan kualitas yang tinggi. Selain itu, penilaian kinerja juga dilakukan untuk memotivasi karyawan melakukan tugas-tugasnya dan mewujudkan tujuan perusahaan, manfaat dari penilaian kinerja digunakan untuk perbaikan prestasi kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pengembangan, serta melihat penyimpangan maupun kesalahan dalam pekerjaan.

Berikut adalah data penilaian kinerja pada PT MNC Play Media Bandung:

Tabel 1.1

Standar penilaian Hasil kerja Karyawan pada PT MNC Play Media Bandung

Skor	Nilai	Bobot
5	91 – 100	Amat baik
4	81 – 90	Baik
3	71 – 80	Sedang
2	61 – 70	Kurang
1	< 60	Buruk

Sumber: PT pada PT MNC Play Media Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa standar penilaian di perusahaan berdasarkan skor, nilai dan bobot masing-masing yang telah ditentukan oleh perusahaan, melihat kinerja karyawan pada PT MNC Play Media Bandung. Dalam usaha mencapai tujuan perusahaan tersebut, maka diharapkan kinerja

karyawan pada PT MNC Play Media Bandung dapat terus meningkat. Akan tetapi pada kenyataannya kinerja karyawan pada PT MNC Play Media Bandung mengalami masalah penurunan Kinerja.

Berikut adalah data rata-rata kinerja karyawan PT MNC Play Media Bandung:

Tabel 1.2

Rata-rata Kinerja Karyawan pada PT MNC Play Media Bandung

Tahun	Nilai Rata-rata	Skor	Bobot
2014	84	4	Baik
2015	81	4	Baik
2016	73	3	Sedang

Sumber: PT MNC Play Media Bandung

Dari data diatas mengenai rata-rata prestasi kerja karyawan dari tahun 2014-2016 mengalami penurunan dalam kinerja karyawan. Hal itu dapat dilihat pada tahun 2014 dengan rata-rata kerja karyawan adalah 84 dengan skor 4 dan bobot baik, pada tahun 2015 prestasi kerja karyawan memiliki nilai rata-rata 81 dengan skor 4 dan bobot baik, pada tahun 2016 prestasi kerja mengalami penurunan dilihat dari nilai rata-rata 73 dengan skor 3 dan bobot sedang. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kinerja PT MNC Play Media Bandung belum maksimal.

Penurunan kinerja karyawan terlihat dari semakin menurunnya tingkat pemasangan instalasi internet yang disebabkan kurangnya rasa percaya diri pada kemampuan berkomunikasi dalam mendapatkan konsumen, kurangnya pelayanan kepada konsumen, kedisiplinan dan tanggung jawab kerja, kurangnya kerjasama antar tim dan komunikasi antar divisi.

Kondisi kerja yang menurun seperti itu tidak boleh dibiarkan, karena akan berdampak pada kinerja perusahaan dan tujuan perusahaan. Karyawan akan lebih memberikan totalitas dalam bekerja bila dapat mengatasi stres kerja dan juga peningkatan kompetensi dengan baik, meski kinerja karyawan tidak hanya dengan memberikan insentif, butuh pendekatan lain yang lebih menyentuh perasaan/mental kemanusiaan. Karena perkembangan perilaku karyawan selaras dengan perkembangan zaman, peningkatan kompetensi dalam melakukan tugas kerja perlu dilakukan oleh perusahaan, sehingga berdampak meningkatkan kinerja karyawan.

Penanganan stres kerja dan kompetensi karyawan yang tepat, dapat diharapkan sekali agar meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dapat memberikan manfaat positif bagi perusahaan. Permasalahan dari kinerja karyawan yang belum memenuhi harapan manajemen membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh, bagaimana pengaruh dari stres kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu Penulis akan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul **“PENGARUH STRES KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT MNC PLAY BANDUNG “**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dibuat rangkuman identifikasi masalah dan rumusan masalah yang akan diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dilihat dari permasalahan stres kerja, kinerja kerja dan kepuasan kerja karyawan pada PT MNC Play Bandung, dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut :

1. PT. MNC Play Media menempati posisi ke 3 dalam persaingan bisnis jasa penyedia internet di Indonesia.
2. PT. MNC Play Media Bandung dalam hasil persentase kinerja menempati posisi paling bawah dari kota lain.
3. Dilihat dari tabel rata-rata kinerja pada tahun 2014-2016 PT. MNC Play Bandung mengalami penurunan.
4. Hasil pencapaian kinerja karyawan pada PT. MNC Play Bandung belum optimal.
5. Terjadi stres kerja pada karyawan PT. MNC Play Bandung.
6. Stres kerja yang dialami karyawan pada PT. MNC Play Bandung dapat dikatakan tinggi.
7. Tingkat stres kerja karyawan PT. MNC Play Bandung berbeda-beda, tergantung pada beban kerja yang diterima.
8. Tingkat kompetensi kerja karyawan yang bervariasi.
9. Tingkat kompetensi tidak sesuai dari standar yang ditetapkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang dipaparkan atas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana Stres kerja karyawan di MNC Play Bandung.

- 2 Bagaimana Kompetensi karyawan di MNC Play Bandung.
- 3 Bagaimana Kinerja karyawan di MNC Play Bandung.
- 4 Seberapa besar pengaruh Stres kerja dan Kompetensi karyawan secara simultan terhadap Kinerja karyawan di MNC Play Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Stres kerja karyawan di MNC Play Bandung.
2. Kompetensi karyawan di MNC Play Bandung.
3. Kinerja karyawan di MNC Play Bandung.
4. Besarnya pengaruh Stres kerja dan Kompetensi secara simultan terhadap Kinerja karyawan di MNC Play Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti sendiri, tetapi tulisan ini juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya terutama yang berkaitan dengan stres kerja dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Setiap penelitian memiliki kegunaan, Penulis membagi menjadinya menjadi dua jenis yaitu : secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Penelitian Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi, referensi dan khasanah keilmuan dalam penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian tentang Stres kerja, Kompetensi dan Kinerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perkembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam menghasilkan konsep mengenai sejauh mana pengaruh stres kerja dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan di lingkungan MNC Play Bandung.

Keuntungan praktis hasil penelitian ini bisa dipandang berguna :

1. Bagi PT. MNC Play Bandung dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kebijakan perusahaan yang selama ini diterapkan.
2. Bagi para peneliti sebagai sarana untuk melatih berpikir berdasarkan pada ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya pada objek yang diteliti.
3. Bagi para akademisi sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini penulis akan membahas teori-teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Teori-teori yang akan dibahas yaitu mengenai definisi manajemen, pengertian manajemen sumber daya manusia, aktivitas manajemen sumber daya manusia, stres kerja, kompetensi dan kinerja karyawan. Buku referensi yang digunakan adalah buku yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur atau mengelola. Mengelola dalam konteks ini berarti mengelola aktivitas-aktivitas sekelompok orang agar dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Beberapa ahli di bidang ilmu manajemen menjelaskan tentang definisi manajemen, diantaranya adalah:

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2003:2) adalah sebagai berikut:

“Coordinating and overseeing the work activities of others so that their activities are completed efficiently and effectively”. Dan dialihbahasakan oleh T. Hermaya (2012:2) pendapat tersebut memiliki arti bahwa manajemen adalah proses pengkoordinasian kegiatan pekerjaan, sehingga pekerjaan terselesaikan secara efektif dan efisien.

Adapun menurut Stooner dan Freeman (2005:1) adalah sebagai berikut:

“Management is the process of planning, organizing, leading and controlling the work of organization members and using all available organizational resources to reach stated organizational goals”. Pendapat tersebut memiliki arti bahwa proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan pengendalian kerja anggota organisasi dan menggunakan semua sumber organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut T. Hani Handoko (2011:10) adalah sebagai berikut:

“Bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing), pengarahan dan kepemimpinan (leading) dan pengawasan (controlling).”

Sedangkan Menurut Malayu S.P Hasibuan (2014:2) adalah sebagai berikut:

“Ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Berdasarkan pengertian dari manajemen menurut beberapa ahli diatas, maka dapat dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk mengembangkan dan mengoptimalkan kapabilitas serta kinerja karyawan, diperlukan suatu manajemen untuk mengelolanya. Manajemen tersebut terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Beberapa ahli di bidang ilmu manajemen menjelaskan tentang definisi manajemen SDM, diantaranya adalah:

Menurut Gary Dessler (2010:2) adalah sebagai berikut:

“Human resource management is the policies and practices involved in carrying out the people or human resource aspects of a management position, including recruiting, screening, training, rewarding, and appraising”. Pendapat tersebut memiliki arti suatu kebijakan dan cara-cara yang dipraktekan dan berhubungan dengan pemberdayaan manusia atau aspek-aspek SDM dari sebuah posisi manajemen termasuk perekrutan, seleksi, pelatihan, penghargaan dan penilaian.

Menurut Edy Sutrisno (2016:6) adalah sebagai berikut:

“Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.”

Adapun menurut Serdamayanti (2014:25) adalah sebagai berikut:

“Rancangan sistem formal dalam organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.”

Sedangkan menurut Simamora (2011:5) adalah sebagai berikut:

“Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.”

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2014:1) adalah sebagai berikut:

“Manajemen Sumber daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat.”

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni untuk memperoleh, mengembangkan, memelihara, mengembalikannya kepada karyawan secara utuh dan memberikan kompensasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

2.1.2.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Veithzal Rivai (2015:8) adalah sebagai berikut :

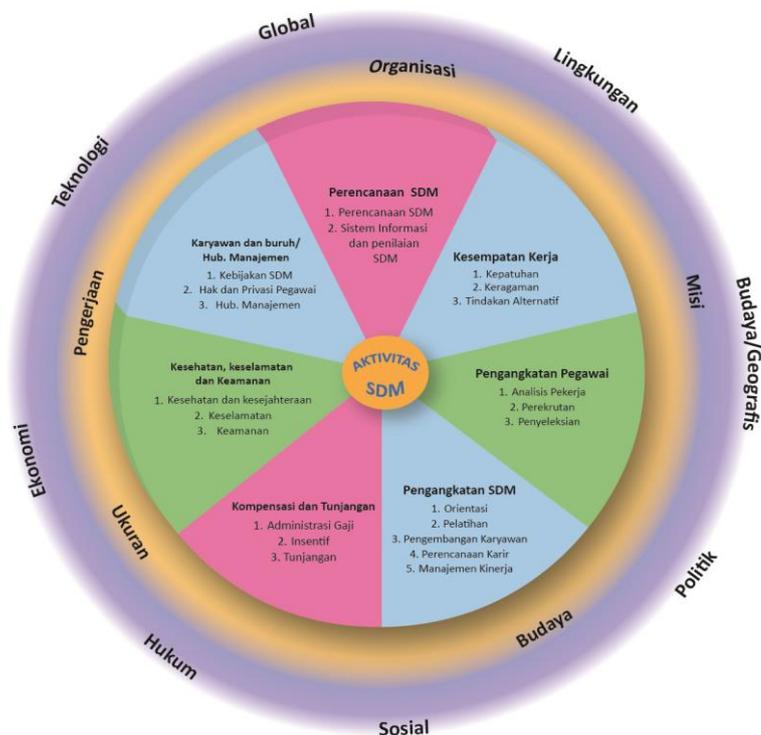
- a. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
- b. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- c. Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- d. Mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
- e. Menghindari kekurangan dan kelebihan karyawan.
- f. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- g. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal)
- h. Menjadi dasar dalam penilaian karyawan.

Dari pengertian di atas dapat pula disimpulkan bahwa tanggung jawab manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu.

Oleh karena itu karyawan tersebut harus dikelola dengan baik sehingga dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan dari organisasi yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan tujuan utama sumber daya manusia untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia atau karyawan terhadap organisasi yang bersangkutan.

2.1.2.2 Aktivitas Sumber Daya Manusia

Mathis dan Jackson (2011:6) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia terdiri dari beberapa kelompok yang saling terkait, aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia dalam organisasi di jelaskan dalam gambar berikut :



Sumber : Mathis and Jackson (2011)



Gambar 2.1
Aktivitas Sumber Daya Manusia

Aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia dipengaruhi oleh lingkungan eksternal, kekuatan hukum, politik, ekonomi, sosial dan budaya serta teknologi. Berikut ini adalah tujuh aktifitas sumber daya manusia:

1. Perancangan dan analisis sumber daya manusia, melalui perancangan sumber daya manusia, manajer berusaha untuk mengantisipasi usaha-usaha yang dapat mempengaruhi permintaan dan penawaran terhadap kemungkinan-kemungkinan di masa mendatang.
2. Kesempatan kerja yang sama / *Equal Employment Opportunity*: kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan secara adil hal ini tentunya didasarkan pada aspek-aspek hukum dan regulasi dan aspek-aspek lain yang mempengaruhi aktifitas sumber daya manusia dan perlu disesuaikan dengan aspek-aspek manajemen sumber daya manusia.
3. Penempatan kerja/*Staffing*: untuk menyediakan persediaan sumber daya manusia yang dibutuhkan dan berkualitas dalam memenuhi posisi atau lowongan yang tersedia.
4. Pengembangan sumber daya manusia: Dimulai sejak awal orientasi karyawan, pelatihan dan pelatihan ulang serta pengembangan-pengembangan keterampilan yang dibutuhkan seiring dengan pergerakan zaman.
5. Kompensasi dan keuntungan: suatu bentuk balas jasa dari perusahaan terhadap pengabdian seseorang, seperti gaji, insentif, keuntungan-keuntungan lain seperti akomodasi, transport, sistem penggajian.

6. Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan kerja: memastikan seorang pekerja yang bekerja dalam lingkup organisasi memiliki standar prosedur yang meliputi keselamatan, kesehatan dan keamanan kerja yang sudah diatur sesuai undang-undang yang berlaku.
7. Serikat pekerja: berfungsi sebagai relasi antar karyawan dan antar karyawan dengan organisasi.

2.1.3 Stres Kerja

Setiap manusia pasti memiliki masalah dalam hidupnya, terlebih manusia yang bekerja, salah satu masalah dalam kerja adalah stres. Stres itu harus diatasi, baik oleh orang itu sendiri ataupun melalui bantuan orang lain. Para ahli mendefinisikan stres beragam, berikut definisi stres seperti menurut para ahli:

Menurut Sondang P. Siagian (2014:300) mengenai stress kerja adalah sebagai berikut:

“Kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.”

Adapun menurut Beehr dan Newman (2000:1) adalah sebagai berikut:.

"A condition arising from the interaction of people and their jobs and characterized by changes within people that force them to deviate from their normal functioning." Pendapat ini memiliki arti kondisi yang muncul dari interaksi antar manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.”

Menurut A.A Anwar Mangkunegara (2011:157) adalah sebagai berikut:

“Perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.”

Sedangkan menurut Charles D. Spielberg (2012:8) adalah sebagai berikut:

“Dynamic condition in which an individual is confronted with opportunities, unity, constraint or demand related to what he desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain and important.” Pendapat ini memiliki arti kondisi dinamis seseorang yang dihadapkan dengan peluang, kendala atau permintaan yang terkait dengan apa yang dia inginkan dimana hasilnya dianggap tidak pasti dan penting.

Berdasarkan uraian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketidakseimbangan secara psikologis yang dialami karyawan dalam menjalani pekerjaannya, yang diindikasikan oleh bentuk emosi dan tingkah laku yang lain daripada biasanya.

2.1.3.1 Sumber Sumber Stres Kerja

Menurut Sondang P.Siagian (2014:301) menggolongkan sumber stres kerja berdasarkan asalnya, pertama berasal dari pekerjaan dan kedua berasal dari luar pekerjaan. Berikut berbagai hal yang yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan:

1. Beban tugas yang terlalu berat
2. Desakan waktu
3. Penyeliaan yang kurang baik
4. Iklim kerja yang tidak aman
5. Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja
6. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab
7. Ketidakjelasan peranan dan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi.
8. Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain didalam dan diluar kelompok kerjanya

9. Perbedaan nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi
10. Perubahan yang terjadi yang pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidak pastian.

Sedangkan sumber sumber stres yang berasal dari luar pekerjaan menurut

Sondang P. Siagian (2014:322) meliputi:

1. Masalah keuangan.
2. Perilaku negatif anak anak.
3. Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis.
4. Pindah tempat tinggal.
5. Ada anggota keluarga yang meninggal.
6. Kecelakaan.
7. Mengidap penyakit berat

Bahwa sumber-sumber stres kerja bisa berasal dari dalam pekerjaan maupun luar pekerjaan. Hal ini bisa teratasi dengan cara pemulihan diri.

2.1.3.2 Ambang Stres

Tingkatan stres yang dapat diatasi oleh setiap orang sebelum stres itu terjadi disebut sebagai ambang stres. Setiap orang memiliki batas toleransi yang berbeda terhadap stres. Orang tertentu bersikap dingin, cuek, tenang dan santai sebaliknya orang tertentu akan mudah merasa kecewa atau sedih karena hal yang sepele, penyebabnya adalah kepercayaan diri mereka atas kemampuan untuk menanggulangi stres. Mereka hanya merasa sedikit stres walaupun sumber stres

mereka besar. Safroni (2010:400) membedakan dua tipe karyawan dalam menghadapi stres kerja. Kedua jenis tipe tersebut adalah:

1. Tipe A

Karyawan tipe A ini digambarkan sebagai karyawan yang memiliki derajat dan intensitas tinggi untuk ambisi, dorongan untuk pencapaian (*achievement*) dan pengakuan (*recognition*) persaingan (*competitiveness*) dan keagresifan. Karyawan tipe ini memiliki paksaan untuk bekerja lebih, selalu bergelut dengan batas waktu dan sering menelantarkan aspek-aspek lain dari kehidupan seperti keluarga, kejaran sosial (*social pursuits*), kegiatan-kegiatan di waktu luang dan rekreasi.

2. Tipe B

Orang tipe B adalah mereka yang lebih dapat bersikap santai dan tenang (*easygoing*). Mereka menerima situasi yang ada dan bekerja dengan situasi tersebut dan bukan berkompetisi. Orang-orang seperti ini bersikap santai berhubungan dengan tekanan waktu, sehingga mereka cenderung kurang mempunyai masalah berkaitan dengan stres.

2.1.3.3 Pendekatan Stres Kerja

Menurut Veithzal Rivai (2015:517) pendekatan stres kerja dapat dilakukan dengan dua cara, pertama pendekatan individual dan kedua melalui pendekatan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan pendekatan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Pendekatan individual meliputi :

1. Meningkatkan keimanan
2. Melakukan meditasi dan pernapasan
3. Melakukan kegiatan olahraga
4. Melakukan relaksasi
5. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
6. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan

Bagi perusahaan bukan karena alasan kemanusiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan. Pendekatan perusahaan meliputi:

1. Melakukan perbaikan iklim organisasi
2. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
3. Menyediakan sarana olahraga
4. Melakukan analisis dan kejelasan tugas
5. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
6. Melakukan restrukturisasi tugas
7. Menerapkan konsep Manajemen Berdasarkan Sasaran

2.1.3.4 Upaya Penanggulangan Stres

Stres kerja sampai pada titik tertentu merupakan faktor pemicu peningkatan kepuasan kerja dan kinerja karyawan akan tetapi apabila melewati ambang stres, keberadaan stres akan menjadi pemicu terjadinya permasalahan yang tentu saja akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja kemudian kinerja. Oleh karena itu perlu diadakan upaya untuk menanggulangi stres kerja sehingga

tidak berdampak negatif. Menurut Sondang P. Siagian (2014: 302) berbagai langkah yang dapat diambil oleh bagian kepegawaian untuk mengatasi stres yang dihadapinya adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijaksanaan manajemen dalam membantu para karyawan menghadapi berbagai stres.
2. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh karyawan sehingga mereka mengetahui kepada siapa mereka dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stres.
3. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala gejala stres di kalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stres itu berdampak negatif terhadap prestasi kerja para bawahannya itu.
4. Melatih para karyawan untuk mengenali dan menghilangkan sumber stres.
5. Terus menerus membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka benar-benar diikutsertakan untuk mengatasi stres yang dihadapinya.
6. Memantau terus menerus kegiatan kegiatan organisasi shingga kondisi yang menjadi sumber stres dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini.
7. Menyempurnakan perencanaan tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai stres yang berasal dari kondisi kerja dapat dihindari.
8. Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan yang bersangkutan. Upaya penanggulangan stress sebaiknya dilakukan oleh perusahaan agar bisa meningkatkan kinerja karyawan yang mana akan berdampak pula terhadap motivasi dan kepuasan kerja.

2.1.3.5 Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Menurut Charles D. Spielberg (2012:12), secara umum stres kerja dikelompokkan menjadi stres individu dan organisasi, sebagai berikut:

1. Stres Individu

Meliputi: konflik peran, beban karir, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan.

2. Stres Organisasi

Meliputi: Struktur organisasi, kepemimpinan.

2.1.4 Kompetensi

Kompetensi suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan / wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Kesuksesan yang didapat pegawai adalah hasil dari peningkatan kompetensi pegawai selama bekerja di perusahaan.

Menurut Robert A. Roe (2011:73) mengenai kompetensi adalah sebagai berikut:

“Competence is defined as the ability to adequately perform a task, duty or role. Competence integrates knowledge, skills, personal values and attitudes. Competence builds on knowledge and skills and is acquired through work experience and learning by doing.”

Adapun menurut Stephen P. Robbins (2003:8) adalah sebagai berikut:

“The ability or capacity of a person to perform various tasks in a job, where this ability is determined by two factors of intellectual ability and physical ability”. Dan dialihbahasakan T. Hermaya (2012:8), pendapat ini memiliki arti kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yang kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Menurut Moeheriono (2014:3) adalah sebagai berikut:

“Karakteristik mendasar dari individu yang secara kausal yang terkait dengan kriteria yang direferensikan dengan kinerja yang efektif dan unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi”.

Sedangkan menurut Becker and Ulrich (2001:24) adalah sebagai berikut:

”Competency refers to an individual’s knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance. Pendapat ini memiliki arti bahwa kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, keterampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumberdaya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.4.1 Faktor–faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Stephen P. Robbins (dialihbahasakan T. Hermaya 2012:10) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

a. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif. Mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Kepercayaan banyak pekerja bahwa

manajemen merupakan musuh yang akan mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan.

Demikian pula apabila manajer merasa bahwa mereka hanya mempunyai sedikit pengaruh, mereka tidak meningkatkan usaha dan energi untuk mengidentifikasi tentang bagaimana mereka harus memperbaiki sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.

b. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis. Individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

c. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataanya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya. Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja

dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

d. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi bawahan. Apabila manajer dapat mendorong motivasi pribadi seorang pekerja, kemudian menyelaraskan dengan kebutuhan bisnis, mereka akan sering menemukan peningkatan penguasaan dalam sejumlah kompetensi yang mempengaruhi kinerja. Kompetensi menyebabkan orientasi pada hasil, kemampuan mempengaruhi orang lain, serta meningkatkan inisiatif.

e. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer.

f. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Faktor pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam berorganisasi.

g. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

1. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan, untuk mempertimbangkan siapa diantara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
2. Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
3. Praktik pengambilan keputusan mempengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
4. Filosofi organisasi yaitu menyangkut misi, visi dan nilai-nilai berhubungan dengan kompetensi.
5. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
6. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
7. Proses organisasional yang mengembangkan pimpinan secara langsung mempengaruhi kompetensi kepemimpinan.

2.1.4.2 Manfaat Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Moeheriono (2014:10) mengatakan bahwa manfaat kompetensi adalah sebagai berikut :

1. Memperjelas standar kerja dan arahan yang ingin dicapai.

Keterampilan, pengetahuan dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan dan perilaku apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja.

2. Alat seleksi karyawan.

Penggunaan kompetensi sebagai alat seleksi karyawan dalam organisasi untuk memilih calon karyawan terbaik yaitu diharapkan adanya kejelasan perilaku dari karyawan, sasaran yang efektif, memperkecil biaya rekrutmen.

3. Memaksimalkan produktivitas.

Mencapai karyawan bila dikembangkan untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilan sehingga mamapu maksimal dalam bekerja.

4. Dasar pengembangan sistem remunerasi.

Untuk mengembangkan tujuan perusahaan akan terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan perilaku yang diharapkan yang ditampilkan dari seseorang karyawan.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.

Untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia

Ada lima dimensi kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu (Moehariono, 2014:15) yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan menjalankan tugas (Task-skills), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. Keterampilan mengelola tugas (Task management skills), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul di dalam pekerjaan.
3. Keterampilan mengambil tindakan (Contingency management skills), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. Keterampilan bekerja sama (Job role environment skills), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. Keterampilan beradaptasi (Transfer skills), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja.

2.1.5 Kinerja Karyawan

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Beberapa para ahli di bidang ilmu manajemen menjelaskan tentang definisi

Kinerja , diantaranya adalah:

Menurut Gary Dessler (2010:1) mengenai kinerja adalah sebagai berikut:

“The willingness of a person or group of people to carry out activities and refine them in completely with their responsibilities with the expected results”. Dan dialihbahasakan Paramitha Rahayu (2012:18), pendapat tersebut memiliki arti kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut August W. Smith (2003:193) adalah sebagai berikut:

“Performance is output drives from processes human otherwise.”

Adapun menurut Sedarmayanti (2011:260) adalah sebagai berikut:

“Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).”

Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2014:9) adalah sebagai berikut:

“Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Dari beberapa pengertian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang dan hasil pencapaian seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

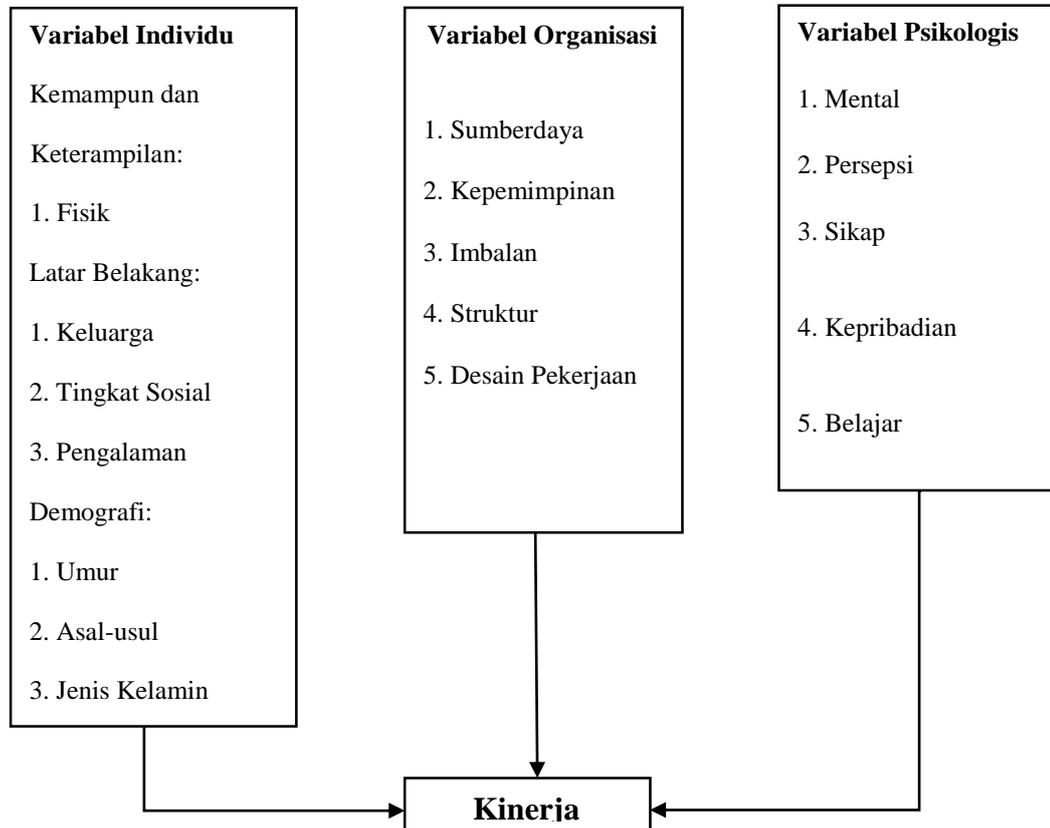
Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnely (2001:22) mengemukakan adanya tiga kelompok variabel sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan potensi individu dalam organisasi yaitu :

1. Variabel individu, meliputi:
 - a. Kemampuan dan keterampilan (fisik).
 - b. Latar belakang (keluarga, tingkat sosial, dan pengalaman).
 - c. Demografis (umur, asal usul, jenis kelamin).
2. Variabel organisasi, meliputi:
 - a. Sumberdaya.
 - b. Kepemimpinan.
 - c. Imbalan.
 - d. Struktur.
 - e. Desain pekerjaan.
3. Variabel psikologis meliputi:
 - a. Mental/intelektual.
 - b. Persepsi.
 - c. Sikap.
 - d. Kepribadian.
 - e. Belajar.
 - f. Motivasi.

Untuk lebih jelasnya ketiga variabel tersebut, dapat dilihat pada gambar berikut

ini:



Gambar 2.2
Variabel yang mempengaruhi Kinerja

2.1.5.2 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM perusahaan. Secara lebih spesifik, tujuan penilaian kinerja sebagaimana dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2014:10) yaitu:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berpartisipasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana dikalat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Manfaat penilaian kinerja karyawan yaitu:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, dan kondisi kerja.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.

- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performance yang baik.
- g. Sebagai alat untuk melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan dalam organisasi perusahaan.
- i. Untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan dalam bekerja.
- j. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan *job description*.

2.1.5.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Gary Dessler (dialihbahasakan Paramitha Rahayu 2010:27) menjelaskan terdapat delapan dimensi pengukuran kinerja yaitu :

1. Pemahaman Pekerjaan
 - a. Menunjukkan pemahaman dan keterampilan yang sangat diperlukan dalam pencapaian efektivitas kerja.
 - b. Memahami harapan pekerjaan dan tetap melaksanakannya sesuai dengan perkembangan baru dalam wilayah tanggung jawabnya.
 - c. Menunjukkan tanggung jawab sesuai dengan prosedur dan kebijakan pekerjaan.
 - d. Bertindak sebagai narasumber pada orang-orang yang bergantung untuk mendapatkan bantuan.

2. Kualitas/Kuantitas Kerja

- a. Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan
- b. Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemennya dan departemen lain yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerja.
- c. Menangani berbagai tanggung jawab secara efektif.
- d. Menggunakan jam kerja secara produktif.

3. Perencanaan/Organisasi

- a. Menetapkan sasaran yang jelas dan mengorganisasikan kewajiban bagi diri sendiri berdasarkan pada tujuan departemen, divisi, atau pusat manajemen.
- b. Mengidentifikasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
- c. Mencari pedoman saat terdapat ketidakjelasan tujuan atau prioritas.

4. Inisiatif/Komitmen

- a. Menunjukkan tanggung jawab pribadi ketika melaksanakan kewajiban pekerjaan.
- b. Menawarkan bantuan untuk mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi.
- c. Bekerja dengan pengawasan yang minimal.
- d. Menunjukkan kesesuaian dengan jadwal kerja/harapan kehadiran untuk posisi tersebut.

5. Penyelesaian masalah/kreativitas
 - a. Mengidentifikasi dan menganalisis masalah.
 - b. Merumuskan alternatif pemecahan masalah.
 - c. Melakukan atau merekomendasikan tindakan yang sesuai.
 - d. Menindaklanjuti untuk memastikan masalah telah diselesaikan.
6. Kerja Tim dan Kerja Sama :
 - a. Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan atasan, rekan kerja dan/atau bawahan.
 - b. Beradaptasi untuk perubahan prioritas dan kebutuhan.
 - c. Berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan kerja yang positif dan kolaboratif.
7. Kemampuan berhubungan dengan orang lain :
 - a. Berhubungan secara efektif dan positif dengan atasan, rekan kerja, bawahan dan *stackholders* lainnya.
 - b. Menunjukkan rasa menghargai kepada setiap individu.
8. Komunikasi (lisan dan tulisan)
 - a. Menyampaikan informasi dan ide secara efektif baik lisan maupun tulisan.
 - b. Mendengar dengan hati-hati dan mencari klarifikasi untuk memastikan pemahaman.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu yang Mendukung Penelitian

No	Judul Penelitian	Peneliti & Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Borneo Laboratorium Inspeksi Dan Surveyor di Samarinda	Riandy, 2016	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Jumlah responden berbeda dan memiliki kerangka pemikiran penelitian yang berbeda	Sama sama meneliti stres kerja menjadi variabel independen dan kinerja karyawan menjadi variabel dependen
2	<i>Effects of Job Stress on Job Performance & Job Statisfaction in Visval Marketing</i>	Muhammad Jehangir, Nasir Kareem, Ayaz Khan (2011)	Meningkatnya tingkat <i>Job Stres</i> dapat menurunkan <i>Job Performance</i> karyawan dan menyebabkan timbulnya ketidakpuasan	Tidak meneliti Kompetensi dan Kinerja karyawan	Sama sama meneliti stres kerja dan menjadikan variabel independen
3	Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Tonga Tiur Putra	Wismo Bimantoro, 2012	Stres kerja pengaruh Positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Jumlah responden berbeda dan memiliki kerangka pemikiran penelitian yang berbeda	Sama sama meneliti stres kerja dan menjadikan variabel independen dan meneliti kinerja karyawan menjadi variabel dependen

4	Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja karyawan pada divisi Mikro Bank Bukopin Kantor Wilayah Bandung	Siska Fitriani, 2011	Pengaruh Positif dan signifikan dari kompetensi karyawan terhadap Kinerja Karyawan	Tidak meneliti variabel stres kerja	Sama sama meneliti kompetensi menjadi variabel independen dan kinerja karyawan menjadi variabel dependen
5	<i>Effect of Job Stress on Job Performance A Study on Banking Sector Of Pakistan</i>	Ashfaq Ahmed, dkk, 2013	<i>The final conclusions of the research is job stress significant influences on the job performance of employee at Banking Sector Of Pakistan</i> (Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja signifikan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Sektor Perbankan Pakistan)	Tidak meneliti kompetensi	Sama-sama meneliti <i>job stress (stres kerja)</i> dan menjadikannya a variabel independent Sama-sama meneliti <i>job performance</i> menjadikan variabel dependent

6	<i>Effect of Training, Competence and Dicipline on Employee Perfomance in Company (Case Study in Car Insurance NASM Company)</i>	John Richard, 2015	<i>The final conclusions of the research is discipline and competency have a significant influences on the performance of employee at Car Insurance NASM Company</i>	Tidak meneliti variabel stres kerja dan memiliki kerangka pemikiran penelitian yang berbeda	Sama sama meneliti kompetensi dan menjadikan variabel independen Sama sama meneliti kinerja karyawan dan menjadikan variabel dependen
7	Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan <i>Collector</i> pada PT Trihamas Bali	Ni Kadek Sri Andriani, 2011	Kompetensi emosional dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan <i>collector</i> . kompetensi dan stres kerja juga berpengaruh baik secara langsung dan positif antara kompetensi terhadap Kinerja	Objek penelitian yang berbeda	Sama sama meneliti stres kerja dan kompetensi menjadi variabel independen dan kinerja karyawan menjadi variabel dependen

8	Pengaruh Stres Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT PINDAD Bandung	Eko Yuliawan, 2012	Stres kerja dan kompetensi mempunyai hubungan yang kuat dan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan	Lokasi penelitian dan juga kerangka pemikiran yang berbeda	Sama sama meneliti stres kerja dan kompetensi menjadi variabel independen Sama sama meneliti kinerja karyawan dan menjadikan variabel dependen
9	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung	Peni Tunjungsari , 2011	Stres kerja berpengaruh 34% terhadap kepuasan kerja dimana hubungan stres dengan kepuasan kerja cukup kuat.	Tidak meneliti kompetensi dan juga kinerja karyawan	Sama sama meneliti stres kerja sebagai variabel independen
10	<i>Analyzing the Effect of Individual Competencies on Performance: A Field Study in Service Industries in Turkey</i>	Halil Zaim Mehmet & Fatih Yasar, 2013	Kompetensi seseorang dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	Tidak meneliti stres kerja	Sama sama meneliti kompetensi menjadi variabel independen dan kinerja karyawan menjadi variabel dependen

Sumber : Hasil Penelitian

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran intinya berusaha menjelaskan konstelasi hubungan antara variabel yang akan diteliti. Konstelasi hubungan tersebut idealnya dikuatkan oleh teori atau penelitian sebelumnya. Variabel dalam penelitian ini yaitu Stres Kerja dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan.

2.2.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja merupakan istilah umum yang menunjuk pada tekanan dan masalah yang dialami oleh setiap orang dalam kehidupan kerjanya. Apabila pegawai dapat mengatur atau mengelola stres dengan baik maka secara psikologis akan menumbuhkan semangat dan motivasi untuk bekerja. Sebaliknya jika stres terlalu berlebihan akan menyebabkan terganggunya kesehatan baik secara fisik maupun nonfisik.

Penelitian yang dilakukan oleh Riandy (2016) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Borneo Laboratorium Inspeksi dan Surveyor di Samarinda. Ini berarti penurunan tingkat stres memberikan dampak meningkatkan kinerja karyawannya dan sebaliknya jika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun. Sama halnya dengan Ashaq Ahmed dkk (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "*Effect of Job Stress on Employee Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan*", menyatakan bahwa *the final conclusions of the research is job stress significant influences on the job performance of employee at Banking Sector Of Pakistan*" (Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja

karyawan di Sektor Perbankan Pakistan). Terakhir menurut Muhammad Jehangir, Nasir Kareem, Ayaz Khan (2011) dengan judul “*Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction*” menyatakan bahwa meningkatnya tingkat *job stres* dapat menurunkan *job performance* karyawan dan menyebabkan timbulnya ketidakpuasan.

2.2.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja pegawai. Dapat dilihat secara jelas bahwa kompetensi adalah salah satu kunci dalam peningkatan kinerja pegawai. Kompetensi adalah salah satu kunci dalam peningkatan kinerja pegawai. Kompetensi selalu mengandung maksud dan tujuan tertentu yang merupakan dorongan motif dan sifat, pengetahuan, keterampilan, sehingga pegawai dengan cepat dapat mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang, penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan suatu kewajiban dengan tanggung jawab dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran di dalam organisasi.

Dari penjelasan tersebut kompetensi karyawan memiliki hubungan dengan kinerja pegawai, hal ini semakin diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu, yang dilakukan oleh Siska Fitriani (2011) dengan Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan divisi Mikro Bank Bukopin Bandung, dalam penelitiannya mengatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sama halnya dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Halil Zaim Mehmet & Fatih Yasar (2013) yang berjudul “*Analyzing the Effect of Individual Competencies on Performance: A Field Study in Service Industries in*

Turkey”, (hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi seseorang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan). Terakhir menurut penelitian John Richard (2015) yang berjudul “*Effect of Training, Competence and Discipline on Employee Performance in Company (Case Study in Car Insurance NASM Company)*”. *The final conclusions of the research is discipline and competency have a significant influences on the performance of employee at Car Insurance NASM Company* (hasil penelitian ini adalah disiplin dan kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Asuransi Mobil NASM).

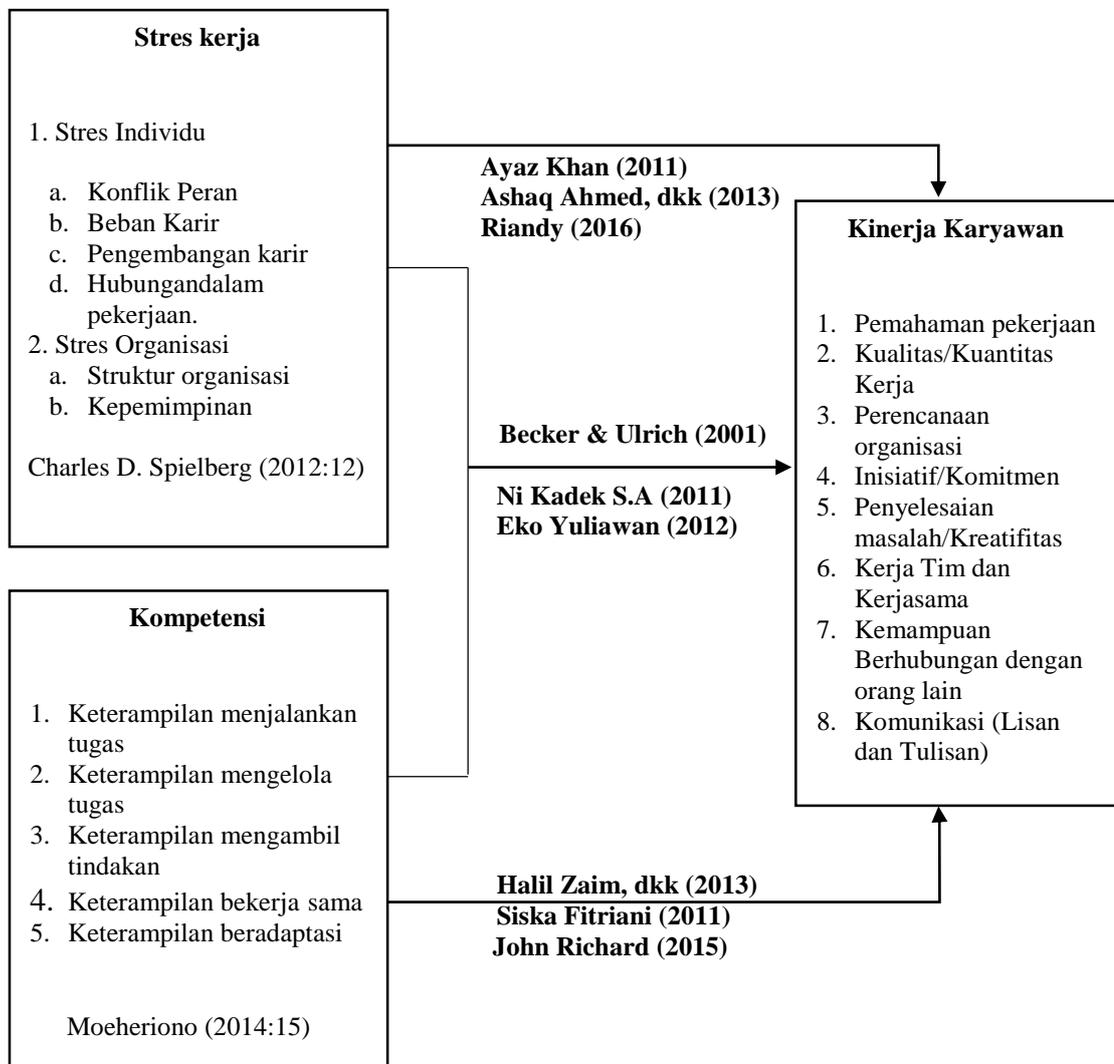
2.2.3 Pengaruh Stres Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Agar keberhasilan suatu tujuan perusahaan ini dapat tercapai secara optimal, maka diperlukan kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Kinerja karyawan yang optimal tercermin dalam kompetensi yang baik dan kemampuan mengendalikan stres.

Hal ini sejalan dengan pendapat Becker and Ulrich (2001:24) bahwa *Competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance*. Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, keterampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja. Dan menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Kadek Sri Andriani (2011) yang menyatakan bahwa kompetensi dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja

dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Dan juga penelitian terdahulu oleh Eko Yuliawan (2012) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pindad Bandung yang menyatakan Stres kerja dan kompetensi mempunyai hubungan yang kuat dan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.2.4 Paradigma Penelitian



Gambar 2.3
Gambar Paradigma penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis secara simultan :
 - a) Stres Kerja dan Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
2. Hipotesis secara parsial :
 - a) Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
 - b) Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian merupakan suatu proses yang berawal dari kemauan atau minat untuk mengetahui permasalahan tertentu dan memberi jawabannya yang selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, dan konseptualisme. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Penelitian verifikatif ditujukan untuk menguji teori, dan penelitian dan akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana stres kerja karyawan PT. MNC Play Media Bandung
- 2) Bagaimana kompetensi kerja karyawan PT. MNC Play Media Bandung
- 3) Bagaimana kinerja karyawan pada PT. MNC Play Media Bandung

Metode verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan kesimpulan apakah adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh antara stres

kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. MNC Play Media Bandung baik secara parsial maupun simultan.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Varibel Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diambil yaitu Pengaruh Stres Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. MNC Play Media Bandung, maka variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu Stres Kerja, variabel (X_2) yaitu Kompetensi, dan variabel (Y) yaitu Kinerja karyawan. Variabel-variabel tersebut di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sudigdo Sostroasmoro dan Sofyan Ismael (2013:10) pengertian variabel adalah sebagai berikut :

“Karakteristik dari suatu objek penelitian yang berubah dari subjek satu ke subjek yang lain”.

Variabel ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Penelitian ini variabel bebasnya adalah Stres Kerja (X_1) dan Kompetensi (X_2). Variabel terikat adalah Kinerja Karyawan (Y). Adapun variabel–variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Stres kerja (X_1)

Menurut Charles D. Spielberg (2012:8) adalah sebagai berikut :

“Dynamic condition in which an individual is confronted with opportunities unity, constraint or demand related to what he desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain and important”.

2. Kompetensi (X_2)

Menurut Moeheriono (2014:3) adalah sebagai berikut :

“Karakteristik mendasar dari individu yang secara kausal yang terkait dengan kriteria yang direferensikan dengan kinerja yang efektif dan unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi”.

3. Kinerja Karyawan (Y)

Menurut Gary Dessler (2010:1) adalah sebagai berikut :

“The willingness of a person or group of people to carry out activities and refine them in completely with their responsibilities with the expected results”.

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel merupakan penjabaran dari konsep serta indikator untuk masing-masing variabel penelitian. Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel yang akan diteliti yaitu : stres (X_1) dan kompetensi (X_2) sebagai variabel bebas serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Berikut ini dapat dilihat tabel mengenai konsep dan indikator variabel :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel
Stress Kerja dan Kompetensi Karyawan

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No item
<p>Stres Kerja</p> <p>(X1)</p> <p><i>“Dynamic condition in which an individual is confronted with opportunities, constraint or demand related to what he desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain and important”.</i></p> <p>Charles D. Spielberg (2012:8)</p>	1. Stres Individu	1. Konflik Peran	Ketidaksesuaian job desk yang dikerjakan dengan posisi kerja	Ordinal	1
		2. Beban Karir	Ketidaksesuaian batas waktu dalam penyelesaian pekerjaan dengan beban pekerjaan	Ordinal	2
		3. Pengembangan Karir	ketidaksesuaian dengan pola karir	Ordinal	3
		4. Hubungan	keharmonisan dalam hubungan kerja	Ordinal	4
	2. Stres Organisasi	1. Struktur Organisasi	Tuntutan untuk menyesuaikan diri sesuai struktur organisasi baru	Ordinal	5
		2. Kepemimpinan	kecocokan dengan Atasan atau pimpinan	Ordinal	6

	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No item
<p>Kompetensi (X2)</p> <p>“Karakteristik mendasar dari individu yang secara kausal yang terkait dengan kriteria yang direferensikan dengan kinerja yang efektif dan unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi”.</p> <p>Moeheriono (2014:15)</p>	1. Keterampilan menjalankan tugas	1. Tingkat Pendidikan	Latar belakang pendidikan karyawan	Ordinal	1
		2. Pengalaman	kecakapan dalam bekerja	Ordinal	2
	2. Keterampilan mengelola tugas	1. Keahlian	Ketepatan dalam bekerja	Ordinal	3
		2. Perkembangan	Kehandalan menjalani tugas pekerjaan	Ordinal	4
	3. Keterampilan mengambil tindakan	1. Menilai dan menganalisa	Mampu melihat situasi kondisi pekerjaan	Ordinal	5
		2. Kemampuan evaluasi	Cepat tanggap mengevaluasi kinerja	Ordinal	6
	4. Keterampilan bekerja sama	1. Kerja sama	Menjalin hubungan baik dengan rekan kerja	Ordinal	7
		2. Komunikasi	Gaya bicara, gaya bahasa yang tepat dalam berinteraksi	Ordinal	8
	5. Keterampilan beradaptasi	1. Hubungan antar karyawan	Bersikap saling menghargai dan selalu positif	Ordinal	9

		2. Hubungan dengan atasan atau pimpinan	Bersikap hormat terhadap atasan	Ordinal	10
--	--	-----------------------------------------	---------------------------------	---------	----

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel
Kinerja Karyawan

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Item	Skala
Kinerja (Y) <i>“The willingness of a person or group of people to carry out activities and refine them in completely with their responsibilities with the expected result”.</i> Gary Dessler (2010:1)	1. Pemahaman	1. Penafsiran	tingkat kepehaman dalam menyelesaikan pekerjaan	1	Ordinal
		2. Kemampuan	mampu bekerja sesuai kebijakan perusahaan	2	Ordinal
	2. Kualitas / Kuantitas	1. Ketelitian	ketelitian dalam Mengerjakan pekerjaan	3	Ordinal
		2. Kerapihan	kerapihan dalam mengerjakan pekerjaan	4	Ordinal
		3. Kecepatan	kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan	5	Ordinal
	3. Perencanaan	1. Sasaran	melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tujuan perusahaan	6	Ordinal
		2. Pedoman	mencari pedoman saat terdapat ketidakjelasan pekerjaan	7	Ordinal
	4. Inisiatif	1. Cepat tanggap	bekerja tanpa menunggu perintah	8	Ordinal
	5. Kreatifitas	1. Solusi	keinginan untuk mencari solusi dalam memecahkan masalah	9	Ordinal
		2. Ide-Ide	melakukan atau merekomendasikan	10	Ordinal

			tindakan yang sesuai dalam menyelesaikan pekerjaan		
	6. Kerja Tim	1. Jalinan Kerja Sama	kekompakan dalam menyelesaikan pekerjaan	11	Ordinal
	7. Kemampuan Berhubungan	1. Hubungan positif	berusaha untuk berhubungan positif dengan atasan, rekan kerja maupun bawahan	12	Ordinal
		2. Saling Menghargai	selalu menghargai keputusan yang dibuat oleh atasan rekan kerja maupun bawahan	13	Ordinal
	8. Komunikasi	1. Penyampaian Informasi	menyampaikan informasi dengan efektif baik lisan maupun tulisan	14	Ordinal

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel ditetapkan dengan tujuan agar penelitian mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. MNC Play Media Bandung. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi yang diteliti sangat besar dan tidak mungkin semua individu / objek pada populasi tersebut diteliti satu persatu, maka cukup diambil sampel dari populasi tersebut. Hasil pengamatan terhadap sampel, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi dapat diharapkan mewakili populasi.

Penetapan sampel penelitian menggunakan teknik *sampling*, sebagai bagian dari teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan dalam *non probability sampling* adalah *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif sedikit dengan membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian ini jumlah populasinya adalah 66 orang karyawan PT. MNC Play Media Bandung.

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil secara langsung, data ini diperoleh melalui kegiatan observasi yaitu pengamatan langsung diperusahaan yang menjadi objek penelitian dan mengadakan wawancara dengan pihak manajemen perusahaan serta penyebaran kuesioner kepada responden pada PT. MNC Play Media Bandung. Tujuan penelitian lapangan ini adalah memperoleh data akurat. Adapun data yang diperoleh dengan cara penelitian meliputi :

a) Penelitian Lapangan

Penelitian langsung terhadap objek yang akan diteliti yaitu karyawan PT. MNC Play Media Bandung.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data dari pengamatan langsung ke lapangan dengan mengadakan tanya jawab kepada objek penelitian yaitu karyawan di PT. MNC Play Media Bandung.

c) Angket (Kuesioner)

Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian disebarkan kepada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum, perhatian dan pendapat responden mengenai pengaruh stres kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. MNC Play Media Bandung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung yang merupakan data yang telah diolah perusahaan, yaitu berbagai referensi buku, makalah, materi perkuliahan yang berhubungan dengan objek data baik yang akan diteliti oleh penulis. Untuk memperoleh data sekunder, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a) Studi Kepustakaan (*Library research*)

Studi kepustakaan (*Library research*) merupakan data sekunder yang datanya diperoleh melalui peninjauan kepustakaan yaitu untuk membandingkan kenyataan di lapangan dengan teori sebenarnya. Data tersebut dikumpulkan dengan cara membaca dan mempelajari buku

literatur, jurnal ilmiah, internet, dan sumber-sumber yang relevan dengan yang diteliti.

b) Jurnal Penelitian

Jurnal penelitian adalah penelaahan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan secara ilmiah. Jurnal yang digunakan dalam penelitian ini jurnal administrasi bisnis, jurnal sosial dan politik, jurnal EMBA, serta jurnal ekonomi dan bisnis.

c) Internet

Mengumpulkan data dengan mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dipublikasikan melalui internet baik yang berbentuk jurnal, karya ilmiah, ataupun makalah.

3.5 Metode Analisis

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Pengolahan data dilakukan dengan cara data yang telah dikumpulkan, diolah dan disajikan dalam bentuk tabel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* didalam kuesioner. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert yang diukur, kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai skor mulai dari angka 5-4-3-2-1, berikut ini adalah kriteria penilaian yang digunakan pada Skala Likert :

Tabel 3.2
Skala Likert

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono(2013:133)

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif. Mengacu pada ketentuan tersebut, maka dilakukan pengolahan data yaitu kuesioner, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden kemudian skor tersebut digunakan untuk menghitung validitasnya dan realibitasnya.

3.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Untuk mencari validitas, harus mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Jika memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 maka dinyatakan valid, tetapi jika koefisiennya korelasinya dibawah 0,3 maka dinyatakan

tidak valid. Dalam mencari nilai korelasi, maka penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

- Keterangan: r = Koefisien korelasi
 X = Skor item instrument
 Y = Skor total item instrumen dalam variabel (kinerja pegawai)
 n = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika positif, serta t hitung \geq t tabel maka item pertanyaan tersebut valid.
- b) Jika r tidak positif, serta t hitung $<$ 0.30 maka item pertanyaan tersebut atau nilai probabilitas (sig) lebih kecil dari α maka item tersebut valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013:121) hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam objek penelitian kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah. Metode yang digunakan adalah *Split Half*, dimana instrument dibagi menjadi dua kelompok.

$$r_{AB} = \frac{(n \sum AB) - (\sum A \sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

Keterangan : r_{AB} = Korelasi *Pearson Product Moment*

ΣA = Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB = Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

ΣB^2 = Jumlah kuadrat skor belahan genap

ΣAB = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap

Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Kemudian koefisien korelasinya dimasukan kedalam rumus *Spearman Brown* :

$$r = \frac{2,rb}{1 + rb}$$

Keterangan : r = Koefisien korelasi

r_b = Korelasi produk moment antara belahan pertama dan kedua batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah di dapat nilai reliabilitas (r_{hitung}) maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut :

Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$: Instrument tersebut dikatakan reliable.

Bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$: Instrument tersebut dikatakan tidak reliable.

3.5.3 Analisis Deskriptif

Analisa ini menggambarkan tentang fakta-fakta yang ada secara sistematis. Dimana fakta-fakta ini berasal dari hasil pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Setelah data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis.

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan.

Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Dimana: P = Panjang kelas interval

Rentang = Data terbesar – Data terkecil

Banyak Kelas = 5

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan skor ideal. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini:

Skor minimum= 1

Skor maksimum = 5

Lebar skala = $\frac{5 - 1}{5} = 0,8$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kategori Skala

Skala		Kategori
1,00	1,80	Sangat Rendah
1,81	2,60	Rendah
2,61	3,40	Sedang
3,41	4,20	Tinggi
4,21	5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2013)

3.5.4 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji teori dan penelitian untuk mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Dengan metode ini peneliti bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama mengenai aspek-aspek tertentu yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data-data yang menunjang penyusunan laporan penelitian. Data yang diperoleh tersebut kemudian diproses, dianalisis lebih lanjut dengan dasar-dasar teori yang

telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek tersebut dan dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang akan diteliti.

3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh atau hubungan secara simultan (bersama-sama) dua variabel bebas (variabel independen/ X) atau lebih yang terdiri dari X_1 stres kerja dan X_2 kompetensi, dengan variabel terikat (variabel dependen/ Y) yaitu kinerja karyawan.

Berikut ini persamaan dari regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja Karyawan (variabel dependen)

a = Konstanta

b = koefisien peningkatan Y jika ada peningkatan satu satuan X_i

X_1 = Stres Kerja

X_2 = Kompetensi

e = Standar error / variabel pengganggu

Kemudian setelah diperoleh nilai koefisien regresi berganda, selanjutnya adalah menghitung korelasi berganda 2 prediktor yang terdiri dari stres kerja (X_1), kompetensi (X_2), lalu menghitung koefisien determinasi dan kemudian menguji signifikansi koefisien korelasi berganda.

3.5.6 Analisis Korelasi Berganda

Korelasi berganda ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain yakni variabel X terhadap variabel Y. Rumus untuk mencari koefisien korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan : r = Koefisien Korelasi *Product Moment*

X = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

n = Jumlah Sampel

Untuk bentuk/ arah hubungan, nilai koefisien korelasinya dinyatakan dalam positif (+) dan negatif (-) atau ($-1 \leq Kk \leq +1$) dengan asumsi:

- a) Jika koefisien korelasi bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif, artinya jika variabel yang satu naik/ turun maka variabel yang lainnya juga naik/ turun. Semakin dekat nilai koefisien korelasi ke +1 semakin kuat korelasi positifnya.
- b) Jika koefisien korelasi bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negatif, artinya jika variabel yang satu naik/ turun maka variabel lainnya

juga naik/ turun. Semakin dekat nilai korelasi ke -1 semakin kuat korelasi negatifnya.

- c) Jika koefisien korelasi bernilai (0) nol maka variabel tidak menunjukkan korelasi.

Kemudian untuk mengetahui suatu pengaruh kuat atau tidaknya maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini dimana angka korelasi berkisar antara -1 s/d +1. Semakin mendekati 1 maka korelasi semakin mendekati sempurna. Interpretasi angka korelasi (Sugiyono, 2013: 250) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2013:250)

3.5.7 Uji Koefisien Determinasi Simultan

Berdasarkan perhitungan koefisien berganda, maka dapat dihitung koefisien determinasi yang digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi. Koefisien determinasi adalah suatu ukuran kesesuaian garis regresi sampel terhadap data digunakan untuk melihat besarnya pengaruh X_1 (stress kerja), X_2 (kompetensi), terhadap Y (kinerja karyawan) dan dinyatakan dalam

bentuk persentase (%). Persamaan untuk mengetahui koefisien determinasi secara bersama-sama (simultan) persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan : Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

Nilai koefisien determinasi (Kd) yakni antara 0 sampai 1 ($0 \leq Kd \leq 1$).

- a) Jika nilai Kd = 0 berarti tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b) Jika nilai Kd = 1 berarti variasi (naik/ turunnya) variabel dependen (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independen (X).
- c) Jika nilai Kd berada diantara 0 dan 1 ($0 \leq Kd \leq 1$) maka besarnya pengaruh variabel independen terhadap variasi (naik/ turunnya) variabel dependen adalah sesuai dengan nilai Kd itu sendiri, dan selebihnya dari faktor lain.

3.5.8 Uji Koefisien Determinasi Parsial

Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial, Imam Ghozali (2013:175). Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu :

$$Kd = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan :

β = Beta (nilai *standardized coefficients*)

Zero Order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y lemah.

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y kuat.

3.6 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Closed Question* (pertanyaan tertutup). Maksudnya adalah pertanyaan yang diajukan kepada responden yang telah disediakan pilihan jawabannya, dengan berpedoman kepada skala Likert dimana setiap jawaban atas pernyataan positif akan diberikan skor dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (S) diberi skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.7 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah PT. MNC Play Media Bandung , yang beralamat di Jalan Supratman No 2, Kota Bandung 40262.