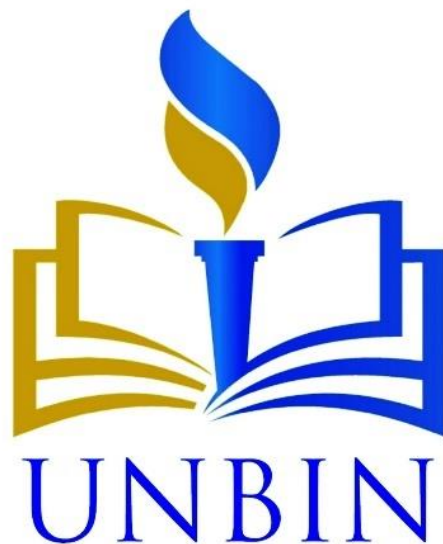


**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN
STRES KERJA TERHADAP PRESTASI
KERJA KARYAWAN PADA
DIVISI *HELP DESK***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



SHAFIRA RANIA BUDIMAN

NPM S1-0219096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shafira Rania Budiman
NPM : S1 – 0219096
**Judul : Pengaruh Kemampuan Kerja dan Stres Kerja Terhadap
Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Tbk.
Pusat Bogor**

Tim Penguji

Dosen Pembimbing

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Syarief Gerald P.
SE.,MM.,M.Si.,M.Ak)

(Sumardjono, S.E., M.M)

Mengetahui:

Ketua Prodi

DEKAN

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M) (Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT., yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas ridhanya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA DIVISI *HELP DESK* PT. TELEKOMUNIKASI TBK. PUSAT BOGOR”**

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia Bogor.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Universitas Binaniaga Indonesia dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis sampai dengan selesainya skripsi ini.
4. Para dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing penulis selama studi.

5. Kepada seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Tbk. Pusat Bogor, yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
6. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moril yang tidak pernah terputus semasa jalannya perkuliahan ini.
7. Kepada Papa saya Alm. Budi S Budiman yang sudah melihat perjuangan saya sampai sejauh ini.
8. Kepada sahabat saya Annisa T Putri, Selfia Yuliana, Finka Oktaviani, dan Fauzia Lazuardi D yang sudah mendengarkan keluh kesah saya selama masa pengerjaan.
9. Kepada sahabat seperjuangan Ainun Sekarwati, Khairunnisa Ruhiyat, Zara Nabila, Ariningtias, Siti Samirah, Zidan, dan Dino yang telah bersedia menemani saya dari awal hingga akhir pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Terimakasih atas bantuan dan bimbingan semua pihak yang sungguh amat tidak ternilai, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalasnya dengan yang lebih baik.

Terima kasih.

Bogor, 15 November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Pemikiran	45
D. Hipotesis Pemikiran	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	50
B. Subjek dan Objek Penelitian	50
C. Variabel Penelitian	51
D. Populasi dan Sampel	53
E. Metode Pengumpulan Data	54
F. Instrumen Penelitian	56
G. Metode Analisis Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	71
B. Profil Responden	74

C. Analisis Data	76
D. Pembahasan	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Pra Survey Kemampuan Kerja	4
Tabel 2 Hasil Pra Survey Stres Kerja	6
Tabel 3 Hasil Pra Survey Prestasi Kerja	8
Tabel 4 Data Prestasi Kerja Karyawan	9
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 6 Operasional Variabel	52
Tabel 7 Skala Likert	57
Tabel 8 Interpretasi Koefisien Korelasi	66
Tabel 9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	76
Tabel 12 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel PK	77
Tabel 13 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel KK	77
Tabel 14 Uji Validitas Terhadap Indikator Variabel SK	78
Tabel 15 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel PK (Y)	80
Tabel 16 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel KK (X1)	80
Tabel 17 Uji Reliabilitas Terhadap Indikator Variabel SK (X2)	81
Tabel 18 Rentang Skala Jawaban Indikator Responden	82
Tabel 19 Hasil Analisis Deskriptif	82
Tabel 20 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel PK	83
Tabel 21 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel KK	87
Tabel 22 Indeks Jawaban Responden Indikator Variabel SK	89

Tabel 23 Hasil Uji Multikolonieritas	93
Tabel 24 Hasil Uji Heterokedastisitas	94
Tabel 25 Hasil Uji Linearitas X1 Terhadap Y	95
Tabel 26 Hasil Uji Linearitas X2 Terhadap Y	96
Tabel 27 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi	97
Tabel 28 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	98
Tabel 29 Hasil Uji Parsial (Uji T)	99
Tabel 30 Hasil Uji Simultan (Uji F)	101
Tabel 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 2 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi	73
Gambar 3 Grafik Hasil Uji Normalitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	117
Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2	122
Tabulasi Data Mentah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	122
Lampiran 3	125
Hasil Output SPSS Uji Validitas	125
Lampiran 4	129
Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	129
Lampiran 5	130
Hasil Output SPSS Distribusi Frekuensi Profil Responden	130
Lampiran 6	131
Tabulasi Data Mentah Kuesioner 50 Responden	131
Lampiran 7	137
Hasil Output Analisis Deskriptif SPSS	137
Lampiran 8	137
Hasil Output SPSS Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel	137
Lampiran 9	143
Hasil Output SPSS Uji Normalitas	143
Lampiran 10	143
Hasil Output SPSS Uji Multikolonieritas	143
Lampiran 11	143
Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas	143

Lampiran 12	144
Hasil Output SPSS Uji Linearitas	144
Lampiran 13	145
Hasil Output SPSS Uji Koefisien Korelasi	145
Lampiran 14	145
Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial (t)	145
Lampiran 15	145
Hasil Outout SPSS Uji Simultan (F)	145
Lampiran 16	146
Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2)	146
Lampiran 17	146
Tabel t	146
Lampiran 18	154
Tabel F	154
Lampiran 19	165
Tabel t Product Moment	165