

**PERANAN STRES KERJA
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT. INDOMARCO PRISMATAMA CABANG KEPUTIH 1 SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

MUHAMAD NURAHYA ABIDIN

20131221125

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2019

**PERANAN STRES KERJA
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT. INDOMARCO PRISMATAMA CABANG KEPUTIH 1 SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

OLEH :
MUHAMAD NURYAHYA ABIDIN
20131221125

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Nuryahya Abidin
NIM : 20131221125
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-bener tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Nuryahya Abidin

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

PERANAN STRES KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT. INDOMARCO PRISMATAMA CABANG KEPUTIH I SURABAYA

Oleh,

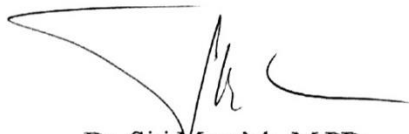
Muhamad Nuryahya Abidin

NIM 20131221125

Surabaya, Juli 2019

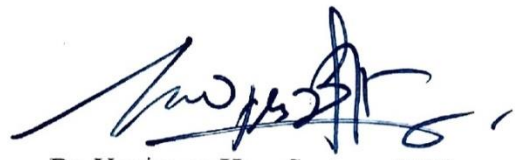
Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing I



Dr. Siti Maro'ah, M.PD

Dosen Pembimbing II



Dr. Yuniawan Heru Santoso, M.Si

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M. SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan komisi penguji,

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/ Tanggal : Senin, 22 Juli 19

Pukul. 09:00 sampai dengan 10:00

Komisi penguji terdiri dari :

Ketua Penguji:



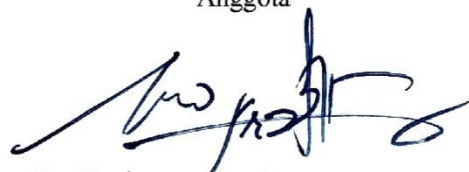
Andi Wardhana, SH, M. Si

Anggota



Dr. Siti Maro'ah, M.PD

Anggota



Dr. Yuniawan Heru Santoso, M.Si

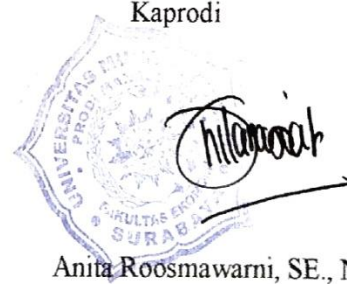
Mengetahui,

Dekan



Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA

Kaprodi



Anita Roosmawarni, SE., M. SE

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penelitian dan penulisan Skripsi yang berjudul ” Peranan Stres Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya” ini dapat terselesaikan. Sangat disadari bahwa selesainya penulisan Skripsi ini tidak terlepas karena bantuan, dorongan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan hati yang tulus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. dr. H. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Anna Marina, SE., M. Si, Ak, CA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Anita Roosmawarni, SE.,M.SE selaku kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Dr. Siti Maroah, M.Pd. selaku pembimbing I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, motivasi dan masukan-masukan untuk penyusunan Skripsi ini.
5. Dr. Yuniawan Heru Santoso, M.Si Selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan saran-saran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Semua dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah mencurahkan segenap ilmu kepada penulis selama pendidikan dan telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

7. Petugas perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Orang tua saya tercinta Bapak Supardji dan Ibu Sujarmi yang selalu memberikan dukungan kepada saya baik moril dan material serta memberikan doa dan motivasinya.

Singkatnya kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan dorongan dalam penyelesaian Skripsi ini, Penulis ucapkan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya. Dan semoga bantuan Bapak, Ibu, Saudara mendapatkan balasan pahala yang berlipat dari Allah SWT. AminYa Rabbal Alamin.

Surabaya,22 Juli 2019

Peneliti

Muhamad Nuryahya Abidin

MOTTO

Apapun yang dilakukan pada masalah tidak akan pernah berubah

Biarkanlah itu menjadi sebuah pembelajaran.

Lakukanlah yang terbaik untuk masa depan mulai dari sekarang..

Kejarlah mimpi, jangan biarkan orang lain membuatmu menyerah

“jadilah orang yang sukses dan ingat selalu orang tua”

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada Ibu Sujarmi, Bapak Supardji dan Lailatul Fitriyah karena beliau adalah yang senantiasa selalu memberikan nasehat, dukungan dan do'a agar anak-anaknya menjadi sukses. Tentu karya kecil ini bukan balasan yang sepadan namun, mudah-mudahan bisa membawa kebahagiaan. Karya ini kupersembahkan juga kepada Irma Victorista. Seseorang yang memberikan tantangan dan semangat bahwa saya mampu menyelesaikan studi ini. Semoga karya ini bisa menjadi kado terindah di ulang tahunmu..

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN TIDAK MEALAKUKAN PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II KAJIAN PUSTAK	
A. Landasan Teori.....	10
1. Organisasi.....	10
1) Pengertian Organisasi.....	10
2) Ciri-ciri Organisasi.....	13
3) Prinsip Organisasi	15
4) Perubahan Organisasi.....	18
5) Konflik dalam Organisasi	19
2. Stres Kerja.....	22
a. Pengertian Stres Kerja.....	22
b. Kategori Stres Kerja.....	24
c. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja.....	25
d. Gejala Stres Kerja	29

e. Indikator Stres Kerja	31
3. Perilaku Karyawan	32
a. Pengertian Perilaku Karyawan	32
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prilaku Karyawan	32
4. Kinerja Karyawan	34
a. Pengertian Kinerja.....	34
b. Faktor-faktor Kinerja	34
c. Eektivitas Kinerja.....	35
d. Indikator Kinerja	36
5. Bisnis Ritel	37
a. Pengertian Bisnis Ritel	37
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
C. Kerangka Konseptual	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	44
B. Keterlibatan Peneliti.....	44
C. Prosedur Pengumpulan Data	45
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	50
E. Keabsahan Temuan	53

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	54
1. Profil Perusahaan	54
2. Visi dan Misi	57
3. Struktur Organisasi	58
B. Diskripsi Hasil Penelitian.....	62
1. Stres Kerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya.....	62
2. Kinerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya	74
3. Peranan Stres Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya	79
C. Pembahasan.....	84
1. Stres Kerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya.....	84

2. Kinerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya.....	97
3. Peranan Stres Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya.....	106

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	112
B. Saran.....	113

DAFTAR RUJUKAN	114
----------------------	-----

LAMPIRAN	117
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Wawancara.....	48
Tabel 3.2 Observasi.....	49
Tabel 3.3 Dokumentasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	41
------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing

Lampiran 4 : Surat Izin Melakukan Penelitian Lapangan

Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 : Daftar Perbaikan Skripsi

Lampiran 7 : Endorsment Letter

Lampiran 8 : Bukti Bebas Plagiasi

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, M. M. (2014). *Manajemen & evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja
- Astuti, R.A. (2016). *manajemen stress kerja pada pegawai di Mangrove Kaos* Yogyakarta
https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Riris+Diyah+Astuti+%282016%29+tentang++manajemen+stress+kerja+pada+pegawai+di+Mangrove+Kaos+Yogyakarta&btnG= (diakses 10 September 2018)
- Corsini, R. (2002). *The Dictionary Of Psykology*, Brunner-Routledge. New York.
- Denim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Denny, B. (2011). *jurna manajemen Stres kerja: definisi, kategori, dan fakta penyebab stres kerja*
https://www.google.co.id/search?ei=EJGeW4nDNIj4vgTVxoGQBg&q=menu+philip+kategori+stres+kerja+denny&oq=menurut+philip+kategori+stres+kerja+denny&gs_l=psyab.3...9562.11885.0.12891.6.6.0.0.0.140.648.3j3.6.0...0...1c.1.64.psyab..0.3.310...33i160k1j33i21k1.0.-KzG0vXgajk (diakses 16 September 2018)
- Eingrit, P. (2012). *stres kerja dan strategi coping karyawan frontliner (teller) bank . university of Muhammadiyah Malang*
http://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&scioq=Tuntutan+kerja+kualitatif+&q=stres+kerja+teller+bank&btnG=#d=gs-gabs&p=&u=%23p%3DxG6CqWeonngJ (diakses 16 September 2018)
- Faisal, S. (1990). *Penelitian kualitatif (dasar-dasar aplikasi)*. Malang: Ya3 Malang
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi dari Teori ke Praktek*. Sidoarjo: Zifatma Publisher
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Edisi Kedua. Cetakan Keempatbelas. Yogyakarta:BPFE
- Hartono (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prehallindo
- Hasibuan, M. S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Bumi Aksara:
- Halim (2006). Pengaruh Stress, Bullying Terhadap Kinerja Pegawai Pelabuhan III Cab. Gresik. Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Tidak Dipublikasikan.

- Hargrove, M. B., Nelson, D. L., & Cooper, C. L. (2013) *Organization Dynamics. Generating Eustress by Challenging employees : Helping people savor their work*, 42, 61-69.
- Hargrovel, M. B., Becker1, S. W., & Hargrove2, D. F. (2015) *Human Resource Development Review. The HRD Eustress Model : Generating Pasitive Stress With Challenging Work*, 14(3), 279-298
- Ivancevich (2005). *Prilaku dan Manajemen Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Igor, S. (1997). *Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya*. Alih Bahasa: Monica. Solo. Dabara.
- Nawawi, I. (2014). *Manajemen Perubahan Teori dan Aplikasi pada Organisasi Publik dan Bisnis*, Ghalia Indonesia
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Karya Rosda*, Bandung.
- Mulyadi, S. (2003). *Ekonomi Sumber Daya Manusia dalam Perpektif Pembangunan*. Jakarta:PT Raja Grafindo Perkasa
- Ngusmanto (2017). *Teori Perilaku Organisasi Publik*, Mitra Wacana Media: Jakarta
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi (16 ed.)*. Jakarta: Salemba Barat
- Ryff, C. D. (1995). Psychological Well-Being In Adulf Life,. Current Direcions in Psychology Science 57 No. 6, 99-104.
- Sugiyono, U. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV Alfabeta, Bandung.
- Siagian, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Suntiani. (2017). Peranan faktor stres kerja positif dalam peningkatan kinerja karyawan sales marketing PT. Infopromo Citisetiaruh. Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Tidak Dipublikasikan.
- Putra, A. U., Astuti, E.S., & Hamid, D. (2014) Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap *Eustress* dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 14 .
- Veithzal, dkk. (2014). *Manajemen sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi ketiga. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Wahjono, S. I. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Kencana, Jakarta.