

**PERANAN FAKTOR STRES POSITIF DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN SALES MARKETING
PT. INFOPROMO CITISETIA**

SKRIPSI



OLEH

SUNTIANI

NIM : 20131221089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2016**

**PERANAN FAKTOR STRES POSITIF DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN SALES MARKETING
PT. INFOPROMO CITISETIA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



OLEH

SUNTIANI

NIM : 20131221089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2016**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUNTIANI
NIM : 20131221089
Program studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar 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, 01 September 2016

Yang membuat pernyataan,

Suntiani

PERSETUJUAN UNTUK SKRIPSI

**PERANAN FAKTOR STRES POSITIF DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN SALES MARKETING
PT. INFOPROMO CITISETIA**

Oleh:

SUNTIANI

NIM : 20131221089

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 01 September 2016

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Anita Roosmawarni,SE., M.SE.

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
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

Pada Hari / Tanggal : Kamis / 01 September 2016

Pukul 13.00WIB sampai dengan 14.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Anggota

Anggota

Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Kaprodi

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

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk Ibu, Ibu, dan Ibu tersayang dalam setiap doaku

Bapak dan keluarga besarku

Hidup harus punya tujuan

Tanpa tujuan hidup tak akan berarti apa-apa

Bagaikan naik kendaraan yang tak tahu akan turun dimana

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan waktu yang telah ditentukan. Tidak lupa sholawat serta salam tetap melimpah kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW.

Maksud dan tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian komprehensif dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memohon izin untuk menyampaikan ucapan terimakasih, terutama kepada :

1. Bapak Dr.dr.Sukadiono, M.M, selaku Rektor UM Surabaya yang telah mengijinkan penulis menjadi mahasiswa UM Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si., Ak., CA selaku Dekan FE UM Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Maro'ah, M.Pd, selaku Pembantu Dekan II FE UM Surabaya sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya mengarahkan penulis dengan penuh ikhlas dan kesabaran.
4. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE, selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus sebagai pembimbing II yang sukarela, ikhlas, dan sabar mengoreksi dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak Dr. M. Anang Firansyah, MM selaku dosen penguji yang sudah memberi masukan dan kritikan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu dan Bapak serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan moral, perhatian dan doa.
7. Seluruh Karyawan PT. Infopromo Citisetia yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna sempurnanya tulisan ini. Penulis berharap pula agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya pada khususnya dan bagi mahasiswa lain pada umumnya.

Surabaya, September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Organisasi.....	8
2. Manajemen SDM.....	12
3. Sales dan Marketing.....	15
4. Stres.....	16
5. Kesejahteraan.....	23
6. Komitmen.....	24
7. <i>Engagement</i>	25
8. <i>Performance</i>	25
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Keterlibatan Peneliti.....	36

C. Jenis dan Sumber Data.....	37
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	38
E. Pengolahan Data dan Teknik Analisis.....	41
F. Keabsahan Temuan.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subyek Perusahaan.....	45
1. Profil Perusahaan.....	46
2. Visi dan Misi.....	46
3. Struktur Organisasi.....	47
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
1. Stres Positif Karyawan Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia.....	49
2. Kinerja Karyawan Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia.....	58
3. Peranan Stres Positif Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia.....	69
C. Pembahasan.....	80
1. Stres Positif Karyawan Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia.....	80
2. Kinerja Karyawan Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia.....	81
3. Peranan Stres Positif Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia.....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR RUJUKAN.....	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Wawancara.....	39
Tabel 3.2 Observasi.....	40
Tabel 3.3 Dokumen.....	41
Tabel 4.1 Tanggung Jawab Sales Marketing.....	65
Tabel 4.2 Data insentif sales marketing.....	75
Tabel 4.3 Data Nasabah yang di <i>Approve</i> Tahun 2015.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 <i>Interactive Model</i>	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pedoman wawancara.....	91
Lampiran 2	: Tanskrip Wawancara Mendalam.....	95
Lampiran 3	: Dokumen foto wawancara sumber informan.....	127

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, M. M. (2014). *Manajemen & Evaluasi KINERJA KARYAWAN*. Yogyakarta: Aswaja.
- Bakrie, S. (2015). Pengaruh Tuntutan Pekerjaan (*Job Demand*), Dukungan Organisasi (*Perceived Supervisor Support*) Terhadap Stres Kerja dan Implikasinya Pada Kinerja Perawat di RSI Masyitoh. Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Tidak Dipublikasikan.
- Basu, S. (1998). *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Dipoyudo, K. (1995). *Keadilan Sosial*. CV. Rajawali.
- Fatihudin, D. (2012). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Dari Teori ke Praktek*. Surabaya: Pps UMSurabaya.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1992). *ORGANISASI Perilaku Struktur Proses* (5 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Halim, S. (2006). Pengaruh Stres, Bullyng Terhadap Kinerja Pegawai Pelabuhan III Cab. Gresik. Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Tidak Dipublikasikan.
- Handoko, H. (2012). *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. (2 ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Hargrove, M. B., Nelson, D. L., & Cooper, C. L. (2013). Organizational Dynamics. *Generating eustress by challenging employees : Helping people savor their work*, 42, 61-69.
- Hargrove1, M. B., Becker1, S. W., & Hargrove2, D. F. (2015). Human Resource Development Review. *The HRD Eustress Model : Generating Positive Stress With Challenging Work*, 14(3), 279-298.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *ORGANISASI Perilaku Dan Manajemen* (7 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kaswan. (2015). *Sikap Kerja Dari Teori dan Implementasi Sampai Bukti*. Bandung: Alfabeta.
- Keller, L. K., & Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 1). Jakarta: Airlangga.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Manullang, M. (1990). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moeheriono. (2012). *Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Muhammad, Y. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Podsakoff, N. P (2007). Challenge and Hindrance stressor in the workplace : Test of linear, curvilinear, and moderated relationship with employee strains, satisfaction, and performance (Doctoral Dissertation). Universitas of Florida, Gainesville
- Prabumangkunegara, A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Putra, A. U., Astuti, E. S., & Hamid, D. (2014). PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP EUSTRESS DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14 .
- R, C. (2002). *The Dictionary Of Psikologi*, Brunner-Routledge. New York.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi* (16 ed.). Jakarta: Salemba Barat.
- Ryff, C. D. (1995). Psychological Well-Being In Adult Life,. *Current Directions in Psychology Science*, 57 No. 6, 99-104.
- Selye , H. (1987). *Stress without distress*. London , England : Transworld.
- Sitihe, R. (2000). *Sales dan Marketing* (5 ed.). Surabaya: SIC.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal, dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi ketiga. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (5 ed.). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Yani, M. (202). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.