

**KONTRIBUSI EFIKASI DIRI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN  
DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)  
AHMAD YANI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
RORO ENDANG RIKA SAFITRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2025**

**KONTRIBUSI EFIKASI DIRI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN  
DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)  
AHMAD YANI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ushuluddin dan Humaniora  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ilmu Psikologi

Oleh :  
**Roro Endang Rika Safitri**  
**190103040159**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
BANJARMASIN  
2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roro Endang Rika Safitri  
NIM : 190103040159  
Tempat/Tgl. Lahir : Berangas, 26 Juni 2001  
Program Studi : Psikologi Islam  
Fakultas : Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kontribusi Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan Di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Banjarmasin, 23 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,

  
  
Roro Endang Rika Safitri  
190103040159

## BUKTI BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3266593  
Website: [www.pi.uin-antasari.ac.id](http://www.pi.uin-antasari.ac.id); E-mail: [psikologi.islam@uin-antasari.ac.id](mailto:psikologi.islam@uin-antasari.ac.id)

### Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Nomor: 3292/Un.14/III.3/PP.00.9/12/2024

Ketua Program Studi Psikologi Islam menerangkan bahwa karya ilmiah:

Nama	: Roro Endang Rika Safitri
NIM	: 190103040159
Semester	: XI (Sebelas)
Tahun Akademik	: Ganjil 2024/2025
Prodi	: Psikologi Islam
Jenis Karya Ilmiah	: Skripsi
Judul Karya Ilmiah	: Kontribusi Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan Di PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin

Telah dinyatakan bebas dari unsur plagiasi menggunakan *DrillBit Plagiarism Detection Software* dengan *similarity* sebesar 25% dan *excluded* < 8 words. Hasil uji menunjukkan bahwa karya ilmiah ini mulai dari Bab I hingga Bab V memiliki persentase kesamaan sebesar **14%** (terlampir).

Demikian surat keterangan bebas plagiasi ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Desember 2024

a.n. Ketua Prodi Psikologi Islam

Sekretaris,



Musfichin, M.A

## PERSETUJUAN SKRIPSI

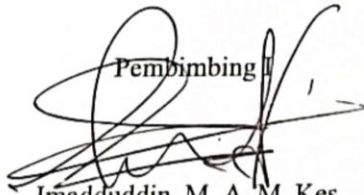
### KONTRIBUSI EFIKASI DIRI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) AHMAD YANI BANJARMASIN

Dipersembahkan dan disusun oleh:



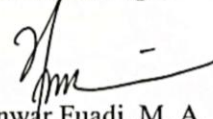
Roro Endang Rika Safitri  
NIM. 190103040159

Telah disetujui Dosen Pembimbing untuk  
dapat Diajukan Kepada Tim Penguji



Imadduddin, M. A. M. Kes  
NIP. 198209252015031004

Pembimbing II



Anwar Fuadi, M. A  
NIP. 198403012019031009

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Psikologi Islam



Dra. Mulyani, M. Ag  
NIP. 196810101994032004

**Banjarmasin, 23 Desember 2024**

## PENGESAHAN SKRIPSI





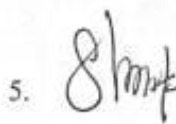
**KONTRIBUSI EFIKASI DIRI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN  
DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)  
AHMAD YANI BANJARMASIN**

Dipersembahkan dan disusun oleh:

**RORO ENDANG RIKA SAFITRI  
190103040159**

Telah Diujikan pada Tim Penguji  
Pada: Selasa, Tanggal 7 Januari 2025

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Siti Faridah, M. Ag (Ketua)	1. 
2. Musfichin, M.A (Penguji I)	2. 
3. Imadduddin, M.A., M. Kes (Penguji II)	3. 
4. Dra. Mulyani, M. Ag (Penguji III)	4. 
5. Sarihat, M. A (Notulis)	5. 

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora  
UIN Antasari Banjarmasin

  
  
Dr. Dzikri Nirwana, M. Ag  
NIP. 197812272003121002

## ABSTRAK

**Roro Endang Rika Safitri**, 190103040159. *Kontribusi Efikasi Diri terhadap Stres Kerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin*. Skripsi, Pembimbing: Imadduddin, M.A., M. Kes dan Anwar Fuadi, M.A, pada Program Studi Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin. 2025

**Kata Kunci:** Efikasi Diri, Karyawan, Stres Kerja.

Stres kerja merupakan suatu kondisi yang dialami karyawan, disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, kurangnya waktu dalam penyelesaian pekerjaan, dan ketegangan emosional yang berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Ketika seseorang tidak yakin atas tujuan apapun yang akan dicapainya, maka stres dalam pekerjaanpun akan muncul yang juga dipengaruhi dengan permasalahan, baik berasal dari dalam ataupun luar organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat efikasi diri dan stres kerja karyawan, serta kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja karyawan yang berada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang bersifat inferensial dengan berdasarkan hasil pengujian statistik terhadap hipotesis, kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan data empirik hasil pengumpulan data melalui pengukuran. Responden pada penelitian ini adalah karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, baik yang berada di kantor ataupun lapangan. Analisis data menggunakan teknik regresi linear sederhana dengan *SPSS Statistic 29* untuk mengetahui kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja karyawan pada sampel penelitian.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat efikasi diri yang dimiliki karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani sebanyak 28,4% karyawan memiliki tingkat efikasi diri rendah, tingkat sedang sebesar 63,7%, dan tingkat tinggi sebesar 7,8%. Sedangkan tingkat stres kerja karyawan sebesar 9,8% memiliki tingkat stres kerja rendah, tingkat sedang sebesar 70,6%, dan tingkat tinggi sebesar 19,6%. Hasil kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin diperoleh dari nilai signifikansi tabel ANOVA sebesar  $0,002 < 0,05$ . Besaran kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja diperoleh dari nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,088 yang berarti kontribusi variabel efikasi diri terhadap stres kerja adalah sebesar 8,8%, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

## **MOTTO**

Berhentilah berpikir berlebihan.

Ingatlah sepotong besi rusak karena karatnya sendiri. Jangan biarkan dirimu rusak  
karena pikiranmu sendiri.

Tak usah cemas, karena cerita hidupmu telah ditulis oleh penulis skenario terbaik.

(Habib Umar bin Hafidz)



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kontribusi Efikasi Diri terhadap Stres Kerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin”. Shalawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat, taufiq, dan risalah-Nya, Islam dapat menjadi agama yang membawa dari jaman jahiliyah menuju terang-benderang.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi Islam (S.Psi) di Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimulai sejak masa perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman M.A selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima penulis sehingga dapat berkuliah di kampus yang luar biasa.
2. Bapak Dr. Dzikri Nirwana, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Dra. Mulyani, M.Ag selaku Ketua Jurusan Program Studi Psikologi Islam yang selalu memberikan semangat serta dorongan dalam pembuatan skripsi ini, banyak motivasi, pengalaman, saran, dan pembelajaran yang luar biasa,

yang tidak akan penulis temukan di luar yang beliau berikan dengan penuh kasih sayang.

4. Bapak Musfichin, M.A selaku pembimbing akademik yang mendukung penulis dalam konteks keakademikan.
5. Bapak Imadduddin, M.A., M. Kes dan Bapak Anwar Fuadi, M.A selaku dosen dan pembimbing skripsi penulis yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan, saran, kritikan serta waktu yang telah diberikan.
6. Para *expert judgement* yang telah memberikan saran dan kritik dalam pembuatan alat ukur efikasi diri dalam penelitian ini.
7. Seluruh dosen psikologi yang sangat banyak memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran yang luar biasa selama penulis menempuh perkuliahan di UIN Antasari Banjarmasin.
8. Bapak Mekka Iriyandie selaku Manager Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.
9. Kepada kedua orang tua penulis, R.G Hiwo Sucipto dan Herawati Nispi yang telah merawat, mendidik, dan mendoakan penulis selama ini. Atas cinta, kasih sayang, serta pengorbanannya dan tidak menyerah dengan segala keadaan sampai pada tahap memberikan pendidikan yang begitu besar kepada penulis.
10. Kakak dan keponakan penulis yang tersayang Roro Endang Ratna Shidqia dan Alesha Humaira Pribakti yang telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.

11. Keluarga besar, saudara-saudara penulis Annisa Nadia, Farida Shufi, Diah Nor Hajjah, dan Aliya Fathmi yang selalu menghibur, memberikan dukungan, dan doanya selama ini.
12. Teman-teman yang penulis sayangi Raisha, Ilmina, Lathi, Ghina, Fadia, Nida, Fauziah dan Ely yang telah memberikan semangat tiada henti dan selalu menemani penulis selama pendidikan.
13. Tentunya diri sendiri yang telah berjuang, tidak menyerah dan berusaha selama ini. Dengan segala kerja keras yang dilakukan, mari berkembang jauh lebih baik lagi dimasa depan.
14. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Sekali lagi terima kasih sebanyak-banyaknya untuk setiap orang yang terlibat, penulis sangat bersyukur dan berbahagia dalam perkuliahan ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat dan keberkahan bagi penulis maupun pengembangan Ilmu Psikologi.

Banjarmasin, 23 Desember 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	ii
<b>BUKTI BEBAS PLAGIASI</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR SKEMA</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Signifikansi Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional.....	13
F. Penelitian Terdahulu .....	16
G. Hipotesis Penelitian.....	21
H. Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	24
A. Efikasi Diri .....	24
1. Pengertian Efikasi Diri .....	24
2. Aspek-aspek Efikasi Diri.....	26
3. Ciri-ciri Efikasi Diri.....	28
4. Faktor Yang Mempengaruhi Efikasi Diri .....	30
5. Efikasi Diri Dalam Perspektif Islam.....	32
B. Stres Kerja .....	35
1. Pengertian Stres Kerja .....	35
2. Gejala-gejala Stres Kerja .....	40
3. Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	45
4. Dampak Stres Kerja.....	48
5. Stres Kerja Dalam Perspektif Islam.....	50
C. Kerangka Pikir.....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	57
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	57
B. Lokasi Penelitian .....	58
C. Responden dan Objek Penelitian.....	59
1. Responden Penelitian .....	59
2. Objek Penelitian .....	59
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	60

1. Populasi .....	60
2. Sampel .....	60
E. Data dan Sumber Data.....	62
1. Data.....	62
2. Sumber Data .....	62
F. Teknik Pengumpulan Data .....	63
1. Skala Psikologi .....	63
2. Wawancara .....	63
G. Desain Pengukuran.....	64
1. Efikasi Diri .....	65
2. Stres Kerja .....	66
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	66
H. Teknik Pengolahan Data .....	67
1. Pemeriksaan data ( <i>Editing</i> ).....	67
2. <i>Coding</i> .....	68
3. Tabulasi .....	68
4. Interpretasi data .....	68
I. Metode Analisis Data .....	68
J. Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....	69
1. Tahap Pendahuluan.....	69
2. Tahap Persiapan.....	70
3. Tahap Pelaksanaan .....	70
4. Tahap Penyusunan Laporan.....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	71
1. Sejarah PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani .....	71
2. Visi, Misi dan Tujuan .....	72
3. Tujuan Perusahaan.....	72
4. Produk Perusahaan .....	73
5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	73
6. Tugas dan Tanggung Jawab Pekerjaan.....	74
7. Sistem Kerja .....	78
B. Pelaksanaan Penelitian .....	80
C. Data Karakteristik Responden.....	81
1. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
2. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
3. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	82
4. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang .....	83
D. Hasil Uji Instrumen .....	84
1. Uji Validitas.....	84
2. Uji Reliabilitas.....	85
E. Hasil Analisis dan Interpretasi Data.....	86
1. Uji Asumsi Klasik .....	86
2. Analisis Deskriptif.....	88
3. Uji Korelasional.....	91
4. Uji Hipotesis .....	92

5. Aspek Pembentuk Utama .....	95
F. Pembahasan.....	97
1. Tingkat Efikasi Diri Karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.....	97
2. Tingkat Stres Kerja Karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin.....	99
3. Kontribusi Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin....	100
G. Keterbatasan Penelitian .....	102
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>104</b>
A. Simpulan.....	104
B. Rekomendasi .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>161</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert .....	64
Tabel 3. 2 <i>Blueprint</i> Efikasi Diri.....	65
Tabel 3. 3 <i>Blueprint</i> Stres Kerja.....	66
Tabel 4. 1 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	80
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	81
Tabel 4. 3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4. 4 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	82
Tabel 4. 5 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang.....	83
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Skala Efikasi Diri .....	84
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Skala Stres Kerja.....	85
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	86
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas .....	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Deskriptif.....	89
Tabel 4. 13 Kategori Efikasi Diri .....	89
Tabel 4. 14 Tingkat Efikasi Diri .....	90
Tabel 4. 15 Kategori Stres Kerja.....	90
Tabel 4. 16 Tingkat Stres Kerja .....	91
Tabel 4. 17 Interpretasi Uji Korelational .....	92
Tabel 4. 18 Hasil Uji Korelasi.....	92
Tabel 4. 19 Hasil Anova.....	93
Tabel 4. 20 Hasil <i>Coefficients</i> .....	94
Tabel 4. 21 Model Summary.....	95
Tabel 4. 22 Klasifikasi Stres Kerja Berdasarkan Bidang.....	96

## DAFTAR SKEMA

Skema 2. 1 Kerangka Pikir.....	56
Skema 4. 1 Struktur Organisasi.....	74