

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada tempat penelitian di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin, adapun gambaran umum dari tempat penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Sejarah PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani**

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Km 4,5 No.57 Banjarmasin merupakan salah satu unit dibawah PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Banjarmasin yang juga salah satu ini dibawah PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani diresmikan pada tahun 2004 setelah mengalami reorganisasi berdasarkan keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Kantor Pusat dikarenakan pertumbuhan pelanggan disekitaran kota Banjarmasin dan sekitarnya yang mengalami peningkatan. Sebelumnya, khusus untuk kota Banjarmasin dan sekitarnya hanya dilayani oleh satu unit PLN, yaitu PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat beralamat di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani merupakan Unit Layanan Pelanggan terbesar di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, yang memiliki

kurang lebih 118.000 pelanggan pascabayar dan prabayar yang berada di wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur, Banjarmasin Selatan, sebagian Banjarmasin Tengah, Kecamatan Kertak Hanyar dan Kecamatan Tatah Makmur.<sup>1</sup>

## **2. Visi, Misi dan Tujuan**

PT. PLN (Persero) mempunyai Visi, Misi, dan Tujuan yang mempunyai tujuan sebagai pedoman perusahaan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Adapun Visi, Misi, dan Tujuan PT. PLN (Persero) sebagai berikut :

### **a. Visi**

- Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

### **b. Misi**

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

## **3. Tujuan Perusahaan**

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan

---

<sup>1</sup> PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Ahmad Yani (ULP) Banjarmasin

dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan terbatas.

#### **4. Produk Perusahaan**

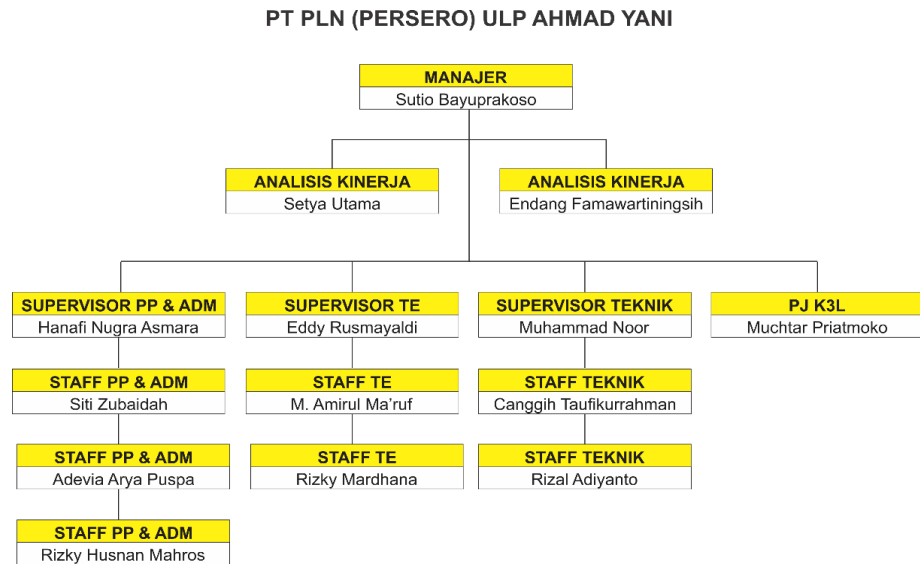
PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa yang memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi keperluan listrik. Ada beberapa produk layanan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani sebagai berikut:

- a. Pelayanan Sambungan Baru dan Penambahan Daya
- b. Pelayanan Pembacaan Meter
- c. Pelayanan Penjualan Rekening Listrik
- d. Pelayanan Gangguan
- e. Pelayanan Informasi Pelanggan

#### **5. Struktur Organisasi Perusahaan**

Sebuah perusahaan harus mempunyai sebuah struktur organisasi yang berfungsi sebagai kejelasan seseorang mengenai kedudukan, tanggung jawab maupun tugasnya pada posisi masing-masing kedudukan. Berikut struktur organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

## SKEMA 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI



Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

### 6. Tugas dan Tanggung Jawab Pekerjaan

Adapun tugas dan tanggung jawab pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani sebagai berikut:

- a. Manager
  - 1) Mengkordinasikan program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk mencapai kinerja unit.
  - 2) Mengkoordinir dalam melakukan pelaksanaan Pedoman Keselamatan Ketenagalistrikan (K2) dan Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan (K3) untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
  - 3) Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga Listrik
  - 4) Mengkoordinir proses pengelolaan keuangan dan pendapatan.

- 5) Melakukan evaluasi Realisasi Kinerja Rayon.
  - 6) Melakukan evaluasi teknis kegiatan sistem operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
- b. Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi
- 1) Mengelola keamanan dan Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan (K3) di lingkungan gedung Rayon.
  - 2) Melaksanakan fungsi tata usaha langganan.
  - 3) Mengatur dalam administrasi perkantoran, maupun pemeliharaan gedung/kantor dan fasilitas kerja.
  - 4) Mengelola fungsi keuangan di Rayon.
  - 5) Mengelola fungsi kehumasan.
- c. Supervisor Transaksi Energi
- 1) Melakukan koordinasi pelaksanaan manajemen billing, pengendalian APP dan penyaluran energi dengan bagian terkait.
  - 2) Melakukan koordinasi dan membuat kinerja vendor pelaksana manajemen billing.
  - 3) Memantau hasil baca meter pelanggan dengan pengukuran tidak langsung termasuk AMR.
  - 4) Mengevaluasi data penyaluran energi untuk settlement.
  - 5) Mengevaluasi gagal baca meter AMR dan tindak lanjutnya.
  - 6) Melakukan koordinasi hasil proses billing dengan Rayon.
  - 7) Menyiapkan usulan kebutuhan material APP.
  - 8) Mengendalikan PK PB/PD dan pembongkaran dengan pengukuran tidak langsung.

9) Melakukan sampling peneraan kWh baru hasil Metrologi dan tera ulang yang dilakukan pihak ketiga.

10) Memastikan kebenaran dengan hasil pemeriksaan seting Meter Elektronik, CT, PT, Relay dan Pengawatan APP.

11) Melaksanakan tugas pengendalian penyegelan APP.

d. Supervisor Teknik

1) Meningkatkan keandalan sistem operasi jaringan distribusi.

2) Memelihara jaringan distribusi.

3) Mengendalikan dalam pelayanan gangguan dan mengkoordinir petugas pelayanan teknik.

4) Memantau dan mengevaluasi susut distribusi dan upaya penurunannya.

5) Mengelola asset jaringan dan konstruksi distribusi

6) Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan.

7) Memastikan penyusunan RAB dan SPK pekerjaan Distribusi sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Pejabat Pelaksana Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan (K3)

1) Bertanggung jawab terhadap keamanan dikantor PT PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.

2) Mengontrol dan mengawasi pekerjaan dan keamanan di PT PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.

3) Bertanggung jawab terhadap asset tetap dan wajib melaporkan ke UP3 Banjarmasin untuk mengurus perizinan lingkungan.

- 4) Mempunyai wewenang untuk mengingatkan masyarakat dan melarang masyarakat untuk melakukan sesuatu yang berbahaya dengan listrik.
- 5) Bertanggung jawab terhadap kesehatan sdm yang bekerja di PT PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.

f. Analisis Kinerja

- 1) Menyusun laporan kinerja ULP (Unit Layanan Pelanggan).
- 2) Melakukan penyusunan langkah-langkah strategis untuk mencapai target kinerja.
- 3) Menyusun data perusahaan yang berhubungan dengan target kinerja.

g. Staff Pelayanan Pelanggan & Administrasi

- 1) Melaksanakan pengendalian piutang.
- 2) Memonitor program pelayanan pelanggan dan sistem informasi pelanggan sesuai TNP (Tingkat Mutu Pelayanan).
- 3) Memonitor target penjualan secara periodik.
- 4) Melaksanakan kegiatan program promosi produk layanan.
- 5) Melaksanakan survey kepuasan pelanggan.
- 6) Menyiapkan draft pembuatan dan penerbitan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik).

h. Staff Transaksi Energi

- 1) Memonitor atau meninjau kinerja vendor dalam melaksanakan penurunan tunggakan.
- 2) Memastikan akurasi hasil baca meter yang dilaksanakan oleh Outsourcing Cater dan Mitra Kerja.
- 3) Memonitor dan memastikan pelunasan pembayaran rekening listrik.

- 4) Menyusun target operasi dan jadwal kegiatan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik).
- 5) Melakukan evaluasi hasil pelaksanaan P2TL.
  - i. Staff Teknik
    - 1) Menyusun rencana dan pelaksanaan optimasi operasi jaringan distribusi untuk keandalan tenaga listrik.
    - 2) Memonitor pelaksanaan dan pekerjaan manuver jaringan distribusi.
    - 3) Mengevaluasi hasil pelaksanaan operasi jaringan distribusi.
    - 4) Menganalisa dan mengevaluasi hasil pelaksanaan program/strategi Yantek sesuai fungsi Operasi Distribusi untuk pencapaian target kinerja gangguan penyulang.
    - 5) Menyusun jadwal pemeliharaan.
    - 6) Mengevaluasi pemeliharaan asset jaringan dan kontruksi distribusi.
    - 7) Menyusun perbaikan pemeliharaan jaringan distribusi untuk keandalan distribusi tenaga listrik.

## **7. Sistem Kerja**

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani memiliki sistem kerja yang meliputi berbagai bidang:

### **a. Pelayanan Pelanggan & Administrasi**

Pelayanan Pelanggan & Administrasi melakukan tugas pelayanan dalam pemberian informasi tentang sesuatu yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan, selain itu dapat melayani permintaan-permintaan dari pelanggan seperti pemutusan, penyambungan baru, perubahan daya, perubahan tarif, penggantian nama pelanggan, dan penyambungan



sementara. Aktivitas perusahaan yang berperan penting salah satunya yaitu aktivitas pada bagian pelayanan pelanggan, karena pada bagian pelayanan pelanggan berinteraksi langsung dengan pelanggan atau konsumen yang merupakan sumber dari kelangsungan perusahaan. Pada bidang pelayanan pelanggan & administrasi juga melakukan pengarsipan pada setiap berkas permintaan calon pelanggan, dan juga melakukan pengendalian pada piutang pelanggan yang menunggak.

#### b. Transaksi Energi

Transaksi Energi biasanya melakukan pemeliharaan pada peralatan pengukuran, dan mengawasi pengoperasian AMR (Automatic Meter Reading) agar terjadi peningkatan di setiap pengendalian penyaluran tenaga listrik yang stabil kepada pelanggan. Transaksi energi melaksanakan peninjauan pada hasil pembacaan kWh yang diterima dari gardu induk lalu pembangkit yang akan menjadi energi yang diterima di unit cabang. Dan berkewajiban terhadap terancangnya perencanaan pemasaran pada penjualan tenaga listrik yang memfokuskan kepada kebutuhan pelanggan yang menjamin tercapainya target pendapatan.

#### c. Teknik

Teknik menjalankan pengoperasian dan menyusun rencana terhadap sistem pendistribusian tenaga listrik kepada pelanggan untuk keandalan listrik. Pada bidang teknik juga melakukan evaluasi dalam pemeliharaan asset jaringan dan konstruksi distribusi.

d. Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan (K3L)

K3L merupakan kepanjangan dari kesehatan, keselamatan kerja, dan lingkungan. Dalam sebuah perusahaan wajib dilandasi dengan K3L agar semua pekerja aman dan selamat dalam melakukan pekerjaan. Sekarang PT PLN (Persero) menerapkan safety culture atau budaya keselamatan. K3L ada pada setiap bidang seperti di pelayanan pelanggan & administrasi, transaksi energi, dan teknik.

## B. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilakukan di Banjarmasin dengan memberikan skala efikasi diri dan skala stres kerja kepada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani sebanyak 102 responden. Penyebaran skala dilakukan peneliti secara langsung di lokasi penelitian yaitu kantor Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 11 Juli - 6 Agustus 2024. Adapun rincian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4. 2 berikut:

TABEL 4. 1 TAHAP PELAKSANAAN PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1	Sabtu, 1 Juni 2024	<i>Professional Judgement I</i> (Shanty Komalasari, M. Psi, Psikolog)	<i>Professional Judgement</i> dilakukan secara daring
2	Rabu-Kamis, 5-13 Juni 2024	<i>Professional Judgement II</i> (Widiya Aris Radiani, S.Psi, M.Psi, Psikolog)	<i>Professional Judgement</i> dilakukan secara daring
3	Kamis, 11 Juli 2024	Uji coba <i>tryout</i> skala efikasi diri	<i>Try Out</i> dilakukan secara offline di kantor ULP Lambung Mangkurat
4	Sabtu, 13 Juli 2024	Uji Validitas dan Reliabilitas	<i>SPSS ver. 22.0. for windows</i>

5	Senin-Selasa, 5-6 Agustus 2024	Penyebaran angket penelitian	Dilakukan secara offline di kantor ULP Ahmad Yani
6	Sabtu, 7 September 2024	Uji Reliabilitas, Normalitas dan Linearitas	<i>SPSS ver. 22.0. for windows</i>
7	Senin, 9 September 2024	Analisis Regresi Sederhana dan Uji Korelasi	<i>SPSS ver. 22.0. for windows</i>

### C. Data Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, peneliti mengambil subjek karyawan disalah satu Unit Layanan Pelanggan PLN yakni PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin dengan populasi karyawan sebanyak 132 orang. Kemudian, ditarik sampel sejumlah 102 karyawan sebagai responden yang didasari oleh tabel Michael dan Isaac. Adapun yang menjadi karakteristik responden disini ialah usia dan masa kerja.

#### 1. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karyawan yang bekerja di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin memiliki rentang usia yang paling muda yaitu 20 tahun dan yang paling tua berusia 59 tahun. Adapun karakteristik responden sebagai berikut:

TABEL 4. 2 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Kode/Skor	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	20-30 Tahun	50	49%
2	31-40 Tahun	28	27%
3	41-50 Tahun	16	16%
4	51-60 Tahun	8	8%
<b>TOTAL</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada tabel 4. 2, diketahui bahwa responden dengan skor pertama usia 20-30 tahun sebanyak 50 orang presentase 49%. Skor kedua usia 31-40 tahun sebanyak 28 orang presentase 27%. Skor ketiga usia 41-50 tahun

sebanyak 16 orang dengan presentase 16% serta skor keempat usia 51-60 tahun sebanyak 8 orang presentase 8%. Hal tersebut dapat diketahui bahwa kelompok usia 20-30 tahun memiliki frekuensi terbanyak daripada kelompok usia lainnya yaitu sebanyak 50 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah kelompok usia 51-60 tahun.

## 2. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani memiliki karyawan yang berjenis kelamin laki laki dan perempuan. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

TABEL 4. 3 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Kode/Skor	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	91	89%
2	Perempuan	11	11%
<b>TOTAL</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada tabel 4. 3, diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 91 orang dengan presentase 89%, sedangkan perempuan berjumlah 11 orang dengan presentase 11%. Hal ini berarti yang lebih dominan adalah laki-laki.

## 3. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani memiliki masa kerja yang berbeda-beda, mulai dari 1 tahun sampai 35 tahun. Adapun karakteristik responden berdasarkan masa kerja sebagai berikut:

TABEL 4. 4 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1-10 Tahun	70	69%
11-20 Tahun	22	21%

21-30 Tahun	7	7%
31-40 Tahun	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada tabel 4. 4, diketahui bahwa responden dengan masa kerja 1-20 tahun sebanyak 92 orang presentase 90%. Masa kerja 21-30 tahun sebanyak 7 orang presentase 7%. Dan masa kerja 31-40 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase 3%. Hal ini berarti masa kerja 1-20 tahun memiliki frekuensi terbanyak, sedangkan yang paling sedikit ialah masa kerja 31-40 tahun.

#### 4. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang

Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani memiliki bidang yang berbeda-beda yaitu berjumlah 31 bidang. Adapun karakteristik responden berdasarkan bidang sebagai berikut:

TABEL 4. 5 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN BIDANG

Kode/Skor	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Pelayanan Pelanggan & Administrasi	41	40%
2	Transaksi Energi	20	20%
3	Teknik	36	35%
4	Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan	3	3%
5	<i>Officer</i> Kinerja	2	2%
<b>TOTAL</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada tabel 4. 5, menunjukkan bahwa bidang Pelayanan Pelanggan & Administrasi memiliki frekuensi terbanyak yaitu 41 orang dengan presentase 40%, sedangkan yang paling sedikit berada dibidang *Officer* Kinerja yaitu 2 orang dengan presentase 2%.

## D. Hasil Uji Instrumen

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 skala yaitu skala efikasi diri dan skala stres kerja yang telah melewati uji instrument. Adapun hasil uji instrument dari kedua skala ini sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

#### a. Skala Efikasi Diri

Skala yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala efikasi diri yang disusun oleh Moch Alvandika Yahya pada skripsi yang berjudul “Pengaruh Efikasi Diri dan Motivasi Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo”. Skala ini kemudian di uji coba dengan jumlah item sebanyak 45 item kepada 30 karyawan ULP Lambung Mangkurat. Kemudian hasil uji coba skala ditemukan 35 Item valid dan 10 item tidak valid karena nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel (0.361). Berikut tabel hasil uji validitas pada skala efikasi diri.

TABEL 4. 6 HASIL UJI VALIDITAS SKALA EFIKASI DIRI

No.	Aspek	Indikator	Item			
			Valid		Gugur	
			<i>Fav</i>	<i>Unfav</i>	<i>Fav</i>	<i>Unfav</i>
1	Magnitude	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan	1, 25	28, 35	20	6, 15
		Mengatasi pekerjaan yang sulit	2, 19, 42	14, 41	26	7, 34
2	Generality	Keyakinan dalam melakukan pekerjaan	3, 18, 27, 40	8, 13, 31, 37, 43	36	-
		Keyakinan dalam menghadapi masalah	4, 22, 44	9, 12, 23, 39, 45	17, 38	-
3	Strength	Menguasai pekerjaan	5, 16, 29, 32	10, 11, 21, 30, 33	24	-
<b>Jumlah</b>			<b>35 item</b>		<b>10 item</b>	

## b. Skala Stres Kerja

Skala yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan skala stres kerja yang disusun oleh Belda Patria Salsabilla pada skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Di Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi Kota Semarang”. Skala ini tidak dilakukan uji coba karena skala stres kerja yang digunakan sudah disusun dan diuji cobakan oleh peneliti terdahulu, serta telah diuji validitas dan reliabilitas. Adapun skala awal stres kerja memiliki 30 item, setelah dilakukan uji coba oleh peneliti terdahulu yang menghasilkan 8 item valid dan 22 item gugur. Berikut tabel hasil uji validitas skala stres kerja.

TABEL 4. 7 HASIL UJI VALIDITAS SKALA STRES KERJA

No.	Aspek	Item			
		Valid		Gugur	
		<i>Favo</i>	<i>Unfav</i>	<i>Favo</i>	<i>Unfav</i>
1	Gejala Fisik	-	4, 22	1, 7, 13, 19, 25	10, 16, 28
2	Gejala Perilaku	5	20, 26	11, 17, 23, 29	2, 8, 14
3	Gejala Psikologis	3, 9	6	15, 21, 27	12, 18, 24, 30
<b>Jumlah</b>		<b>8 item</b>		<b>22 item</b>	

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* pada variabel efikasi diri memiliki nilai sebesar 0,895. Sedangkan variabel stres kerja memiliki nilai sebesar 0,744. Berdasarkan besaran nilai sebelumnya diketahui bahwa skala efikasi diri dan stres kerja dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

TABEL 4. 8 HASIL UJI RELIABILITAS

Instrumen	Nilai Reliabilitas
Efikasi Diri	0,895
Stres Kerja	0,744

## E. Hasil Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian ini, peneliti menghasilkan beberapa analisis data dengan menggunakan *SPSS 22.0. for windows*.

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian statistik yang dilakukan untuk menentukan apakah sampel data terdistribusi normal atau tidak. Data atau sampel dapat dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.<sup>2</sup> Uji normalitas merupakan salah satu syarat wajib untuk bisa lanjut ke uji hipotesis. Tabel *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* adalah dasar dari pengambilan keputusan dalam uji normalitas. Jika nilai *Sig. (2-tailed)* lebih dari 0.05, maka data dikatakan normal, sebaliknya jika data kurang dari 0,05, maka data tersebut tidak normal.<sup>3</sup> Adapun hasil uji normalitas pada penelitian ini, sebagai berikut:

TABEL 4. 9 HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		102
Normal	<i>Mean</i>	,0000000

<sup>2</sup> Henry Kurniawan, dkk, "*Buku Ajar Statistika Dasar*", Pertama (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hal 64

<sup>3</sup> Nikolaus Dini, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019)



Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	1,96438553
Most Extreme Differences	Absolute	,045
	Positive	,045
	Negative	-,035
Test Statistic		,045
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4. 9 diperoleh bahwa nilai signifikansi kedua variabel efikasi diri dan stres kerja menunjukkan nilai sebesar  $0,200 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel efikasi diri dan stres kerja terdistribusi normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui linear atau tidaknya distribusi data dalam penelitian. Data dapat dikatakan linear apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Adapun hasil uji linearitas pada penelitian ini, sebagai berikut:

TABEL 4. 10 HASIL UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Stres_kerja * Efikasi_diri	Between Groups	(Combined)	172,234	22	7,829	2,424	,002
		Linearity	37,633	1	37,633	11,652	,001
		Deviation from Linearity	134,601	21	6,410	1,985	,016
	Within Groups		255,139	79	3,230		
	Total		427,373	101			

Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel 4. 10 ditemukan bahwa  $F(1, 79) = 11.652$ ,  $p < 0,05$  pada baris *Linearity*, sehingga dapat diartikan bahwa antara Efikasi Diri dan Stres Kerja terdapat hubungan yang linier. Sedangkan dari nilai *sig. Deviation from linearity* sebesar  $0,016 > 0,05$  maka juga dapat disimpulkan bahwa antara Efikasi Diri dan Stres Kerja terdapat hubungan yang linear.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dapat dilihat apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak ditemuinya masalah heterokedastisitas dan sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 berarti terdapat masalah heterokedastisitas.

TABEL 4. 11 HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,070	1,814		1,693	,094
	Efikasi_diri	-,016	,020	-,083	-,832	,408

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan hasil pada tabel 4. 11, menunjukkan bahwa uji heterokedastisitas, nilai signifikansi mempunyai nilai sebesar  $0,408 > 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa variabel efikasi diri dan stres kerja tidak ditemui gejala heterokedastisitas.

## 2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan hasil data secara umum yang meliputi nilai rata-rata, nilai paling rendah, tinggi dan standar deviasi

yang kemudian dikategorikan menjadi tiga yaitu tinggi, sedang, dan rendah.

Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

$$\text{Rendah : } X \leq (\mu - 1. \sigma)$$

$$\text{Sedang : } (\mu - 1. \sigma) < X \leq (\mu + 1. \sigma)$$

$$\text{Tinggi : } (\mu + 1. \sigma) \leq X$$

Keterangan

X : Skor subjek

$\mu$  : Mean

$\sigma$  : Standar Deviasi

TABEL 4. 12 HASIL UJI DESKRIPTIF

	N	Min	Max	Range	Mean	Std. Deviation
<b>Efikasi Diri</b>	102	80	108	28	94	4,7
<b>Stres Kerja</b>	102	18	28	10	23	1,7

#### a. Analisis Data Efikasi Diri

Berdasarkan hasil data pada tabel 4. 12 menunjukkan mean dari skala efikasi diri adalah 94 dan standar deviasi 4,7. Selanjutnya menentukan tingkat variabel dengan bantuan *IBM SPSS Statistic 22* dan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Rendah : } m - 1. \text{ SD}$$

$$\text{Sedang : } m - 1. \text{ SD} \leq m + 1. \text{ SD}$$

$$\text{Tinggi : } m + 1. \text{ SD}$$

TABEL 4. 13 KATEGORI EFIKASI DIRI

Kategori	Rentang Nilai
Rendah	89
Sedang	$89 < 99$
Tinggi	99

TABEL 4. 14 TINGKAT EFIKASI DIRI  
KATEGORI

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	RENDAH	29	28,4	28,4	28,4
	SEDANG	65	63,7	63,7	92,2
	TINGGI	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil pada tabel 4. 14, diperoleh kategorisasi data pada efikasi diri karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani yaitu sebanyak 29 (28,4%) subjek memiliki tingkat efikasi diri rendah, subjek dengan tingkat efikasi diri sedang sebanyak 65 (63,7%), dan subjek yang memiliki tingkat efikasi diri tinggi sebanyak 8 (7,8%). Dapat disimpulkan bahwa tingkat efikasi diri karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani dominan pada kategori sedang.

#### b. Analisis Data Stres Kerja

Berdasarkan hasil data pada tabel 4. 13 menunjukkan mean dari skala stres kerja adalah 23 dan standar deviasi 1,7. Selanjutnya menentukan tingkat variabel dengan bantuan *IBM SPSS Statistic 22* dan rumus, sebagai berikut:

Rendah :  $m - 1. SD$

Sedang :  $m - 1. SD \leq m + 1. SD$

Tinggi :  $m + 1. SD$

TABEL 4. 15 KATEGORI STRES KERJA

<b>Kategori</b>	<b>Rentang Nilai</b>
Rendah	21
Sedang	$21 \leq 25$
Tinggi	25

TABEL 4. 16 TINGKAT STRES KERJA

		KATEGORI			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	RENDAH	10	9,8	9,8	9,8
	SEDANG	72	70,6	70,6	80,4
	TINGGI	20	19,6	19,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil pada tabel 4. 16, diperoleh kategorisasi data pada stres kerja karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani yaitu sebanyak 10 (9,8%) subjek memiliki tingkat stres kerja rendah, subjek dengan tingkat stres kerja sedang sebanyak 72 (70,6%) dan subjek yang memiliki tingkat stres kerja tinggi sebanyak 20 (19,6%). Dapat disimpulkan bahwa tingkat stres kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani dominan pada kategori sedang.

### 3. Uji Korelasional

Dasar dalam pengambilan keputusan pada uji korelasional adalah sebagai berikut:

- a.  $H_0$  diterima artinya tidak ada korelasi yang signifikan apabila nilai probabilitas atau  $\text{sig.} > 0,05$ . Namun jika nilai  $\text{sig.} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- b.  $H_a$  diterima artinya terdapat korelasi yang signifikan apabila nilai probabilitas atau  $\text{sig.} < 0,05$ . Namun jika nilai  $\text{sig.} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Linda Rosalina, Rahmi Oktarina, dkk, Buku Ajar Statistika, (Padang: CV MUHARIKA RUMAH ILMIAH, 2023)

Adapun kategori kekuatan korelasi antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 4. 17 INTERPRETASI UJI KORELATIONAL

Nilai	Makna
0,00 – 0,19	Sangat rendah / sangat lemah
0,20 – 0,39	Rendah / lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi / kuat
0,80 – 1,00	Sangat tinggi / sangat kuat

TABEL 4. 18 HASIL UJI KORELASI

*Correlations*

		Efikasi_diri	Stres_kerja
Efikasi_diri	<i>Pearson Correlation</i>	1	-,297**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,002
	N	102	102
Stres_kerja	<i>Pearson Correlation</i>	-,297**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,002	
	N	102	102

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pada tabel 4. 18, menjelaskan bahwa efikasi diri memiliki hubungan dengan stres kerja. Nilai  $r = - 0,297$  yang berarti arah hubungan kedua variabel negatif, sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi skor efikasi diri maka semakin rendah tingkat stres kerja karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

#### 4. Uji Hipotesis

Teknik yang digunakan pada uji hipotesis ini adalah regresi linear sederhana yang memiliki 2 syarat yaitu data harus terdistribusi normal dan

memiliki hubungan yang linear, adapun kedua syarat tersebut telah terpenuhi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS 29.0 for windows* dengan penentuan keputusan apabila skor signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima, sebaliknya apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak.

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel efikasi diri dengan variabel stres kerja pada karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

a. Hipotesis Kerja ( $H_a$ )

Terdapat kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

b. Hipotesis Nul ( $H_0$ )

Tidak terdapat kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

### 1) Analisis Regresi Sederhana

TABEL 4. 19 HASIL ANOVA

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,633	1	37,633	9,656	,002 <sup>b</sup>
	Residual	389,740	100	3,897		
	Total	427,373	101			

a. Dependent Variable: Stres\_kerja

b. Predictors: (Constant), Efikasi\_diri

Berdasarkan tabel 4. 19, diketahui bahwa nilai *Sig* sebesar  $0,002 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan signifikan antara efikasi diri dengan stres kerja karyawan.

TABEL 4. 20 HASIL *COEFFICIENTS*

***Coefficientsa***

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,337	3,036		10,650	,000
	Efikasi_diri	-,102	,033	-,297	-3,107	,002

a. Dependent Variable: Stres\_kerja

Berdasarkan tabel 4. 20, diketahui nilai a sebesar 32,337 dan nilai b sebesar -0,102. Melalui rumus  $Y' = a + bx$ , maka  $Y' = 32,337 + -0,102$  dapat diartikan bahwa jika efikasi diri mengalami kenaikan 1 poin (misalnya 32,337 menjadi 33,448) maka stres kerja akan mengalami peningkatan. Koefisien bernilai negatif yang berarti adanya hubungan negatif antara efikasi diri dengan stres kerja,

Pada tabel *coefficients*, diperoleh nilai t hitung sebesar -3,107, nilai t tabel diperoleh dari  $t = [\alpha (df = n-k)]$ , 0,05 (df=102-2), 0,05;100. Melalui t tabel diperoleh nilai sebesar 1,660 menggunakan signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) uji 1 arah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  menggunakan uji 1 sisi (*One-tailed*) menjadi  $3,107 > 1,660$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada kontribusi secara signifikan antara efikasi diri dengan stres kerja karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani.

Adapun kesimpulan dari uji regresi menunjukkan bahwa efikasi diri secara signifikan berkontribusi terhadap stres kerja karyawan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani. Efikasi diri memiliki nilai koefisien efikasi diri yang negatif terhadap stres kerja, artinya semakin tinggi skor efikasi diri maka semakin rendah stres kerja karyawan.



TABEL 4. 21 MODEL SUMMARY

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,297 <sup>a</sup>	,088	,079	1,97418

a. Predictors: (Constant), Efikasi\_diri

Berdasarkan hasil pada tabel 4. 21, dapat diketahui nilai R sebesar 0,297 yang berarti bahwa efikasi diri memiliki hubungan yang rendah terhadap stres kerja. Dan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,088 yang berarti pengaruh variabel efikasi diri terhadap stres kerja adalah sebesar 8,8%, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

## 5. Aspek Pembentuk Utama

Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif dari setiap aspek digunakan cara membagi skor total setiap aspek dengan skor keseluruhan skala. Adapun sumbangan efektifnya sebagai berikut:

### a. Sumbangan Efektif Skala Efikasi Diri

$$\text{Magnitude} = \frac{2.587}{9.412} \times 100\% = 27\%$$

$$\text{Generality} = \frac{4.406}{9.412} \times 100\% = 47\%$$

$$\text{Strenght} = \frac{2.419}{9.412} \times 100\% = 26\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas sumbangan efektif paling besar adalah aspek *generality* dengan presentase 47%. Magnitude memiliki sumbangan efektif sebesar 27% dan strenght sebesar 26%.

b. Sumbangan Efektif Skala Stres Kerja

$$\text{Gejala fisik} = \frac{621}{2.338} \times 100\% = 27\%$$

$$\text{Gejala perilaku} = \frac{801}{2.338} \times 100\% = 34\%$$

$$\text{Gejala psikologis} = \frac{916}{2.338} \times 100\% = 39\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas sumbangan efektif paling besar adalah aspek psikologis dengan presentase 39%. Aspek fisik memiliki sumbangan efektif sebesar 27% dan perilaku sebesar 34%.

c. Klasifikasi Stres Kerja Berdasarkan Bidang Pekerjaan

Dalam pengklasifikasian stres kerja karyawan berdasarkan bidang dapat dihitung dengan menjumlahkan hasil skor jawaban responden. Sebagai berikut:

TABEL 4. 22 KLASIFIKASI STRES KERJA BERDASARKAN BIDANG

<b>Bidang Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor Jawaban</b>
Pelayanan Pelanggan & Administrasi	41	922
Transaksi Energi	20	466
Teknik	36	839
K3	3	68
<i>Officer Kinerja</i>	2	43
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>2.338</b>

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa stres kerja paling tinggi dimiliki oleh karyawan bidang Pelayanan Pelanggan dengan nilai 922. Sedangkan stres kerja paling rendah dimiliki oleh karyawan bidang *Officer Kinerja*.

## F. Pembahasan

### 1. Tingkat Efikasi Diri Karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP)

#### Ahmad Yani Banjarmasin

Pada penelitian ini mengambil aspek efikasi diri yang dikembangkan oleh Bandura terdiri dari 3 aspek diantaranya yang pertama *Level* (tingkat kesulitan tugas), kedua *Generality* (luas bidang perilaku) dan ketiga *Strenght* (kekuatan keyakinan).<sup>5</sup> Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat efikasi diri yang dimiliki karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani diklasifikasikan menjadi 3 kategori. Pertama, sebanyak 29 (28,4%) karyawan memiliki tingkat efikasi diri rendah. Kedua, karyawan dengan tingkat efikasi diri sedang sebanyak 65 (63,7%), dan yang ketiga, memiliki tingkat efikasi diri tinggi sebanyak 8 (7,8%). Dari hasil tersebut, disimpulkan bahwa tingkat efikasi diri karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani lebih mendominasi sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan memiliki efikasi diri yang cukup baik.

Albert Bandura mengatakan bahwa Efikasi Diri merupakan keyakinan individu akan kemampuan untuk mencapai sebuah tujuan, menuntaskan tugas, menghadapi sebuah tantangan atau situasi tertentu. Dari ketiga dimensi yang ditegaskan Bandura, bahwa efikasi diri seorang karyawan terletak pada seberapa baik ia mengelola kemampuannya dalam mengatasi kesulitan dan keyakinan menyelesaikan masalah yang dihadapi. Artinya karyawan yang memiliki keyakinan diri baik dalam menghadapi setiap kesulitan di lingkungan kerja akan

---

<sup>5</sup> Albert Bandura, *Self-efficacy: The Exercise Of Control* (New York: W.H. Freeman and Company, 1997).

cenderung terhindar dari stres dalam bekerja, sedangkan karyawan yang tidak dapat mengelola kesulitan di lingkungan kerja akan cenderung merasa stres.<sup>6</sup>

Efikasi diri merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki seorang mukmin karena dengan efikasi diri yang dimiliki akan menghidupkan sikap-sikap terpuji seperti tawakal kepada Allah Swt, sabar dan ikhlas menerima kesulitan dan kegagalan dalam hidup, serta rasa syukur ketika mendapatkan sebuah keberhasilan. Sebagaimana dalam Q.S. al-Baqarah ayat 286 yang berbunyi:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا  
 إِن نَّسِينَا أَوْ أَخْطَاْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا  
 تُحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ إِنَّتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ  
 الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya: “Allah Swt. tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa), “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami, jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir.” (Q.S. Al-Baqarah/286)

Ayat diatas menjelaskan bahwasanya Allah tidak akan memberikan cobaan diatas kemampuan seorang hamba-Nya dan Allah Swt. Hanya akan menghadapi kepada seseorang dengan apa yang mampu untuk ia hadapi.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Steven, “Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan.”

<sup>7</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur’an*, vol. 11 (Jakarta: Lentera Hati, 2009) hal 577.

## 2. Tingkat Stres Kerja Karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP)

### Ahmad Yani Banjarmasin

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat stres kerja karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani diklasifikasikan menjadi 3 kategori. Pertama, sebanyak 10 (9,8%) karyawan memiliki tingkat stres kerja rendah. Kedua, karyawan dengan tingkat stres kerja sedang sebanyak 72 (70,6%) dan yang ketiga, memiliki tingkat stres kerja tinggi sebanyak 20 (19,6%). Dari hasil tersebut, disimpulkan bahwa tingkat stres kerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani lebih mendominasi pada kategori sedang.

Menurut Robbins dan Judge, stres kerja adalah suatu kondisi yang dialami karyawan, terutama yang disebabkan oleh beban kerja berlebihan, kurangnya waktu dalam penyelesaian pekerjaan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang berdampak negatif terhadap produktivitas karyawan.<sup>8</sup> Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan kerja dan dapat menimbulkan berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja.

Dalam islam, stress merupakan sebuah cobaan yang diberikan Allah SWT kepada seorang hamba. Stres tidak dapat dihindari karena ujian dan cobaan yang Allah berikan tidak dapat diatur oleh manusia itu sendiri. Sebagaimana dalam Q.S. al-Baqarah ayat 214 yang berbunyi:

أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تُدْخِلُوا الْجَنَّةَ وَلَمَّا يَأْتِكُمْ مَثَلُ الَّذِينَ خَلَوْا مِنْ قَبْلِكُمْ مَسْتَهْتِمُ الْبَاسَاءِ وَالضَّرَّاءِ  
وَزُلْزِلُوا حَتَّى يَقُولَ الرَّسُولُ وَالَّذِينَ آمَنُوا مَعَهُ مَتَى نَصُرُ اللَّهُ الْآلَا إِنَّ نَصْرَ اللَّهِ قَرِيبٌ ﴿٢١٤﴾

---

<sup>8</sup> Manda Dwipayani Bhastary, "Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan", Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3, No. 2, tahun 2020.

Artinya: “Ataukah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum datang kepadamu (cobaan) seperti (yang dialami) orang-orang terdahulu sebelum kamu. Mereka ditimpa kemelaratan, penderitaan dan diguncang (dengan berbagai cobaan), sehingga Rasul dan orang-orang yang beriman bersamanya berkata, "Kapanakah datang pertolongan Allah?" Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu dekat.” (Q.S. Al-Baqarah/214)

Ayat diatas menjelaskan bahwa ujian ini merupakan keniscayaan yang tidak berubah sampai kapan pun, dan merupakan bagian dari upaya untuk meraih ketinggian derajat keimanan. Adapun hal yang dapat dilakukan dalam mengelola stres yaitu dengan hati yang Ikhlas, Ikhlas dalam melakukan segala pekerjaan, sabar, shalat, bersyukur, tawakkal, berdoa dan berdzikir.<sup>9</sup>

### **3. Kontribusi Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. PLN**

#### **(Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani Banjarmasin**

Berdasarkan hasil penelitian efikasi diri memiliki hubungan terhadap stres kerja karyawan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani dibuktikan dengan nilai R sebesar 0,297 yang berarti bahwa efikasi diri memiliki hubungan yang rendah terhadap stres kerja. Sedangkan kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja diperoleh dari hasil nilai signifikansi tabel ANOVA sebesar  $0,002 < 0,05$  yang berarti efikasi diri memiliki kontribusi terhadap stres kerja. Selain itu, dapat dilihat juga nilai t hitung  $> t$  tabel menggunakan uji 1 sisi (*One-tailed*) menjadi  $3,107 > 1,660$  yang berarti bahwa ada kontribusi secara signifikan antara efikasi diri dengan stres kerja karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani. Besaran pengaruh efikasi diri terhadap stres kerja diperoleh dari nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,088 yang berarti pengaruh variabel efikasi diri

---

<sup>9</sup> Susatyo Yuwono, “Mengelola Stres Dalam Perspektif Islam dan Psikologi.”

terhadap stres kerja adalah sebesar 8,8%, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ristiani Fadila tentang Hubungan Antara Efikasi Diri dengan Stres Kerja Pada Karyawan di PT. Kabelindo Murni yang mempersepsikan bahwa adanya hubungan negatif efikasi diri dengan stres kerja, artinya semakin tinggi efikasi diri maka semakin rendah tingkat stres kerja karyawan. Demikian pula sebaliknya semakin rendah efikasi diri maka semakin tinggi tingkat stres kerja.<sup>10</sup> Sumbangan efektif stres kerja pada karyawan yang dipengaruhi oleh efikasi diri sebesar 28% dan 72% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan Jurnal Bussman oleh Eka Wulandari, Umi Farida, dan Eka Destriyanto Pristi dengan judul pengaruh upah, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap stres kerja karyawan penjualan. Menghasilkan sumbangan efektif variabel efikasi diri terhadap stres kerja karyawan sebesar 91,2% dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kompensasi karyawan, beban kerja, dukungan (*support*), lingkungan fisik dan lingkungan sosial (*physical environment and social environment*).<sup>11</sup>

Berdasarkan Jurnal *Management dan Accounting Expose* oleh Utama Wisnu Dyatmika, Tanty Rahma Nursetianingsih, dan Tony Susilo Wibowo yang berjudul pengaruh *work family conflict*, *professionalisme* kerja, dan penggunaan media sosial terhadap stres kerja karyawan pada masa *work form home* menyatakan bahwa *work family conflict* dapat menjadi salah satu pemicu

---

<sup>10</sup> Ristiani Fadila, "Hubungan Antara Efikasi Diri Dengan Stres Kerja Pada Karyawan di PT. Kabelindo Murni", Universitas Negri Jakarta, 2013

<sup>11</sup> Eka Wulandari, dkk, "Pengaruh Upah, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Penjualan", Ponogoro: *Jurnal Bussman*, 2023, Vol. 3, No. 1, hal 360-362

munculnya stres kerja karena aktivitas kerja yang berbenturan dengan permasalahan keluarga atau sebaliknya. Konflik antara pekerjaan dan kehidupan rumah tangga menimbulkan banyak permasalahan yang mempengaruhi kehidupan rumah tangga dan pekerjaan.<sup>12</sup>

Berdasarkan berbagai uraian yang telah dijelaskan, terdapat beberapa faktor yang telah menjadi hasil dari penelitian ini yakni adanya hubungan negatif signifikan antara variabel efikasi diri terhadap stres kerja karyawan. Menurut Bandura, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efikasi diri seperti pengalaman keberhasilan, pengalaman orang lain, persuasi verbal dan kondisi fisiologis. Individu dapat menguatkan efikasi diri yang dimilikinya dari pengalaman pencapaian keberhasilan yang diperolehnya, mempelajari dan mengamati pengalaman orang lain, motivasi dan kata-kata positif, serta kondisi fisik yang ditampilkan oleh tubuh.

#### **G. Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini memiliki kekurangan dan keterbatasan diantaranya:

1. Penulis kesulitan menyesuaikan waktu dengan subjek karena dalam penyebaran skala dilakukan pada saat jam kerja karyawan dan beberapa ada yang berada di lapangan.
2. Penyebaran skala dilakukan pada saat jam kerja dan penulis harus menunggu diruang tunggu sehingga kurangnya pengawasan penulis ketika responden mengisi kuisioner.

---

<sup>12</sup> Utama Wisnu Dyatmika, dkk, "Pengaruh *Work Family Conflict*, *Professionalisme Kerja*, Dan Penggunaan Media Sosial Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada Masa *Work Form Home*", Surabaya: *Jurnal Management & Accounting Expose*, 2022, Vol. 5, No. 2, hal 50



3. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan hanya dari kuisisioner yang dijawab oleh responden tanpa dilengkapi dengan wawancara, sehingga tidak dapat melihat lebih dalam bagaimana kontribusi efikasi diri terhadap stres kerja.