

Abstract

Based on Transcosmos Indonesia Company's data in the early 2018-2019, turnover employees has increased due to job stress. The purpose of this research is to measure influences if there a partial and simultaneous effect that were brought about by interpersonal communication, work culture, workloads and job satisfaction to job stress in traveloka customer services. This research uses survey methods with a descriptive approach. The research was conducted by distributing questionnaires to respondents with a simple random sampling system. The results of this study showed: 1) the simultaneous influence between interpersonal communication variables, work culture, workload and job satisfaction on the job stres on traveloka customer services with a value of R 0.841, a value of F 45,182 and a significant p 0.000. Based on the data analysis table obtained R-Square by 0.707 or 70.7%. 2) interpersonal communication has a partially significant effect on job stress with a correlation coefficient value (rx1y) of -0.802. 3) Work culture has a partial and significant effect on job stress with a correlation coefficient value (rx2y) of -0.816. 4) workloads have a partial and significant effect on job stress with a correlation coefficient value (rx3y) of 0.566. 5) Job satisfaction has a partial and significant effect on job stress with a correlation coefficient value (rx4y) of -0.748. The study concluded that 70.7% of the work stress experienced by traveloka customer services came from the independent variables.

Keywords: customer service, interpersonal communication, work culture, workloads, job satisfaction, job stress

Abstrak

Berdasarkan data PT. Transcosmos Indonesia pada tahun 2018-2019 turnover karyawan cukup mengalami peningkatan yang disebabkan oleh stres kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh parsial dan simultan yang ditimbulkan oleh komunikasi interpersonal, budaya kerja, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap stres kerja pada customer service traveloka. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan sistem simple random sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: 1) adanya pengaruh simultan antara variabel komunikasi interpersonal, budaya kerja, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap stres kerja pada customer service traveloka dengan nilai R 0,841, nilai F 45.182 dan signifikan p 0,000. Berdasarkan tabel analisis data memperoleh R-Square sebesar 0,707 atau 70,7%. 2) Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan secara parsial terhadap stres kerja dengan nilai koefisien korelasi (rx1y) -0,802. 3) Budaya kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap stres kerja dengan nilai koefisien korelasi (rx2y) -0,816. 4) Beban kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap stres kerja dengan nilai koefisien korelasi (rx3y) 0,566. 5) Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap stres kerja dengan nilai koefisien korelasi (rx4y) -0,748. Hasil penelitian ini stres kerja yang dialami oleh customer service traveloka sebesar 70,7% berasal dari variabel bebas dalam penelitian ini.

Kata kunci: customer service, komunikasi interpersonal, budaya kerja, beban kerja, kepuasan kerja, stres kerja