

# HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DAN EFIKASI DIRI DENGAN STRES KERJA PADA AGEN *CALL CENTER* X PT. XY SEMARANG

Oleh :

Frida Zakiyya Harasuna

Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

email: [harasunafrida@gmail.com](mailto:harasunafrida@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dan efikasi diri dengan stres kerja pada agen *Call Center* X PT.XY Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel agen *call center* x bagian *complain* sebanyak 165 agen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Reliabilitas pada skala stres kerja sebesar 0,805, skala beban sebesar 0,894 dan skala efikasi diri sebesar 0,904.

Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan uji korelasi parsial. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan ada hubungan antara beban kerja dan efikasi diri dengan stres kerja, dengan  $R = 0,612$  signifikansi = 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan efikasi diri dengan stres kerja, artinya hipotesis pertama diterima. Hipotesis kedua menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja, dimana  $r_{x1y} = 0,553$  signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini memiliki arti yaitu semakin tinggi beban kerja yang dirasakan agen *call center* x, maka semakin tinggi stres kerja yang dirasakan, artinya hipotesis kedua diterima. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara efikasi diri dengan stres kerja, dimana  $r_{x2y} = 0,511$  signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ). Hal ini memiliki arti yaitu semakin tinggi efikasi diri pada agen *call center* x, maka semakin tinggi pula stres kerja yang dirasakan, artinya hipotesis ketiga ditolak. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi secara langsung efikasi diri terhadap stres kerja. Sumbangan efektif yang diberikan oleh variabel beban kerja dan efikasi diri terhadap variabel stres kerja sebesar 37,4%.

**Kata kunci:** stres kerja, beban kerja, efikasi diri

**CORRELATION BETWEEN WORKLOAD AND SELF-EFFICACY WITH  
JOB STRESS TOWARDS CALL CENTER AGENT X PT. XY  
SEMARANG**

By:

Frida Zakiyya Harasuna

Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Faculty of Psychology

email: [harasunafrida@gmail.com](mailto:harasunafrida@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aimed to determine correlation between workload and self-efficacy with job stress towards call center agent x PT. XY Semarang. This research used quantitative correlational method with 165 agent of complain as research sample. Purposive Sampling was used as sampling method. Reliability coefficient of job stress is 0,805, the scale of workload is 0,894 and the scale of self-efficacy is 0,904.*

*Analysis method using multiple regression analysis and partial correlation test. The results of the first hypothesis showed there were correlation between workload and self-efficacy with job stress, with the value of  $R = 0,612$  with a significant level 0,000 ( $p < 0,05$ ). This shows that there is a significant correlation between workload and self-efficacy with job stress towards call center agent, it means the first hypothesis is accepted. The second hypothesis is showed that there were significant positive correlation between workload with job stress, with the value of  $r_{x1y} = 0,553$  with a significant level 0,000 ( $p < 0,05$ ). It means that the higher score of workload in agent, the higher of job stress score, it means the second hypothesis is accepted. The third hypothesis is showed that there were positive correlation between self-efficacy with job stress towards call center agent x, with the value of  $r_{x2y} = 0,511$  with a significant level 0,00 ( $p < 0,05$ ). It showed that the higher the score of self-efficacy in agent, the higher the job stress score, it means the third hypothesis is unaccepted. The most effective contribution was given by workload variables and self-efficacy towards the job stress variable for 37,4%.*

**Keywords:** *job stress, workload, self-efficacy*