

**PENGARUH STRES KERJA dan KEPUASAN KERJA terhadap
KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur
Surabaya periode Tahun 2013 - Februari 2014)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

NASYADIZI NILAMSAR NOOR

NIM. 0910320105



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2016**

“Tidak ada orang gagal di dunia ini, yang ada hanya menyerah sebelum tujuan tercapai.” (anonim, 2014)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja
Karyawan. (Studi pada karyawan PT. Jasa Raharja (Persero)
Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya)

Disusun oleh : Nasyadizi Nilamsar Noor

NIM : 0910320105

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Malang, 29 Januari 2015

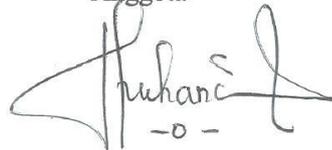
Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Kusdi Rahardjo, DEA
NIP. 19570127 198403 1 001

Anggota



Ika Ruhana, S.Sos, M.Si
NIP. 19770522 200604 2 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan Majelis Penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya Malang, pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 12 Januari 2015
 Jam : 11.00 WIB
 Skripsi atas nama : Nasyadizi Nilamsar Noor
 Judul : Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap
 Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja
 (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya.

dan dinyatakan lulus

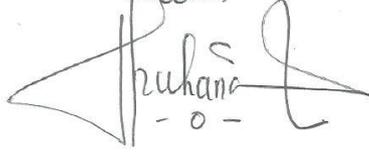
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Dr. Kusdi Rahardjo, DEA
 NIP. 19570127 198403 1 001

Anggota,



Ika Ruhana, S.Sos, M.Si
 NIP. 19770522 200604 2 001

Anggota,



Dr. Djamhur Hamid, DIP. BUS, M.Si
 NIP. 19481110 198010 1 001

Anggota,



Dr. M. Al. Musadieg, MBA
 NIP. 19580501 198403 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 16 Desember 2014



Nasyadizi Nilamsar Noor
NIM. 0910320105

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, saudara, dan teman – teman saya yang senantiasa memberikan semangat demi terselesaikannya tugas akhir ini.



ABSTRAK

Nasyadizi Nilamsar Noor, 2016, **Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya)**, Dr. Kusdi Rahardjo, DEA dan Ika Ruhana, S.Sos, M.Si. 110 halaman + viii.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Stres Kerja (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y), serta mengetahui dan menjelaskan pengaruh Stres Kerja (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya.

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian penjelasan (explanatory research) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif guna menjelaskan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan cara membagikan kepada 47 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *SPSS Statistics 21.0*

Hasil dari penelitian ini, diketahui bahwa terdapat pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja secara parsial dan simultan terhadap Kinerja dengan persamaan $Y = 2,342 + 0,351 X_1 + 0,278 X_2$ dengan koefisien regresi X_1 (Stres Kerja) sebesar 0,351 (b_1) menunjukkan besarnya pengaruh X_1 (Stres Kerja) terhadap Y (Kinerja). Sedangkan koefisien regresi X_2 (Kepuasan Kerja) sebesar 0,278 (b_2) menunjukkan besarnya pengaruh X_2 (Kepuasan Kerja) terhadap Y (Kinerja).

Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,485 menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat hubungan yang searah antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebesar 48,5%. Sementara nilai koefisien determinasi (adjusted R Square) sebesar 0,201. Angka ini menjelaskan bahwa variabel Stres Kerja dan Kepuasan Kerja memberikan kontribusi terhadap variabel Kinerja sebesar 20,1%.

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tersebut, PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur sebaiknya lebih memperhatikan karyawannya agar tidak mudah merasa stres dalam bekerja, dan kepuasan kerja yang telah diperoleh dapat lebih ditingkatkan guna mencapai kinerja karyawan.

Kata kunci : (Stres Kerja) , (Kepuasan Kerja) , (Kinerja)

ABSTRACT

Nasyadizi Nilamsar Noor, 2016, **Effect of Job Stress and Job Satisfaction On The Job Performance (Study on employees PT. Jasa Raharja (Persero) East Java Branch Surabaya)**, Dr. Kusdi Rahardjo, DEA and Ika Ruhana, S.Sos, M.Si, 110 pages + viii.

This research is aimed to identify and explain the effect of Job Stress and Job Satisfaction partially on Job Performance and to identify and explain the effect of Job Stress and Job Satisfaction simultaneously to the employees of PT. Jasa Raharja (Persero) East Java Branch Surabaya

Research type is explanatory research with quantitative approach to describes the relationship between the variables with hypothesis testing. This research used a questionnaire as a data collection tool where distributed to 47 respondents. Data analysis technique used in this research are descriptive statistic analysed and multiple linear regression analysed with SPSS Statistics 21.0.

Result of research indicates that there is partial and simultaneous influence of Job Stress and Job Satisfaction on Job Performance as shown by equation $Y = 2,342 + 0,351 X1 + 0,278 X2$, with coefficient of regression $X1$ (Stres Kerja) is 0,351 ($b1$) showing the influence rate of $X1$ (Stres Kerja). Coefficient of regression $X2$ (Kepuasan Kerja) is 0,278 ($b2$), this is showing the influence rate of $X2$ (Kepuasan Kerja).

Coefficient of multiple correlations (R) is 0,485 which means that there is partial and simultaneously influence between Job Stress and Job Satisfaction on Job Performance by 48,5%. Coefficient of Determination (Adj. R Square) is 0,201. This means that Job Stress and Job Satisfaction contribute to Job Performance for 20.1%

Based on this result, PT. Jasa Raharja (Persero) East Java Branch Surabaya should be more attention to employees that are noet easily feel stressed at work, and increase job satisfaction to achieve job performance of employees.

Keywords : (Job Stress), (Job Satisfaction), (Job Performance)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Mohammad Iqbal, MBA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo, DEA selaku Ketua Komisi Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan dan memberikan nasihat dengan penuh kesabaran demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Ika Ruhana, S.Sos, M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
7. Pimpinan, staff, serta karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Surabaya yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penulis melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua, saudara-saudara kandung, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan guna terselesaikannya skripsi ini.
9. Semua teman yang telah menjadi sahabat sekaligus saudara terbaik semasa kuliah.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 16 Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hasil PenelitianTerdahulu	11
1. Prasetya, Dimas (2010)	11
2. Saputra, Julidar (2011)	11
3. Hilmiah, Nur Hidayati (2011)	12
B. Stres Kerja	16
1. Pengertian Stres Kerja	16
2. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja	17
3. Gejala Stres	19
4. Akibat Stres	20
5. Strategi Mengelola Stres	21
C. Kepuasan Kerja	22
1. Pengertian Kepuasan Kerja	22
2. Teori Kepuasan Kerja	24
3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	25
4. Pengukuran Kepuasan Kerja	26
D. Kinerja	27
1. Pengertian Kinerja	27
2. Faktor-Faktor Kinerja	28
3. Pengukuran Kinerja	29



4. Tujuan Pengukuran Kinerja	30
E. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja	31
F. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja	32
G. Model Konseptual dan Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Variabel dan Pengukuran.....	36
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
1. Populasi	41
2. Sampel	42
E. Pengumpulan Data.....	42
1. Sumber Data	42
2. Metode Pengumpulan Data	43
3. Instrumen Penelitian	44
F. Pengujian Instrumen	45
1. Uji Kesahihan atau Validitas	45
2. Uji Keandalan atau Reliabilitas	46
3. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	47
G. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3. Pengujian Hipotesis	50
a. Uji F	50
b. Uji t	51
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
d. Penentuan Variabel Bebas yang Paling Dominan	52

BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	53
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	53
2. Visi dan Misi	55
3. Struktur Organisasi	56
4. Deskripsi Jabatan pada Perusahaan	57
5. Bidang Usaha Perusahaan	66
6. Proses Administrasi Penyelesaian Santunan	70
7. Prinsip Dasar Pelayanan Santunan	71
B. Gambaran Umum Responden.....	73
1. Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	73
2. Gambaran Responden berdasarkan Usia	74
3. Gambaran Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
4. Gambaran Responden berdasarkan Masa Kerja	77
C. Analisis Data	78
1. Analisis Deskriptif	78

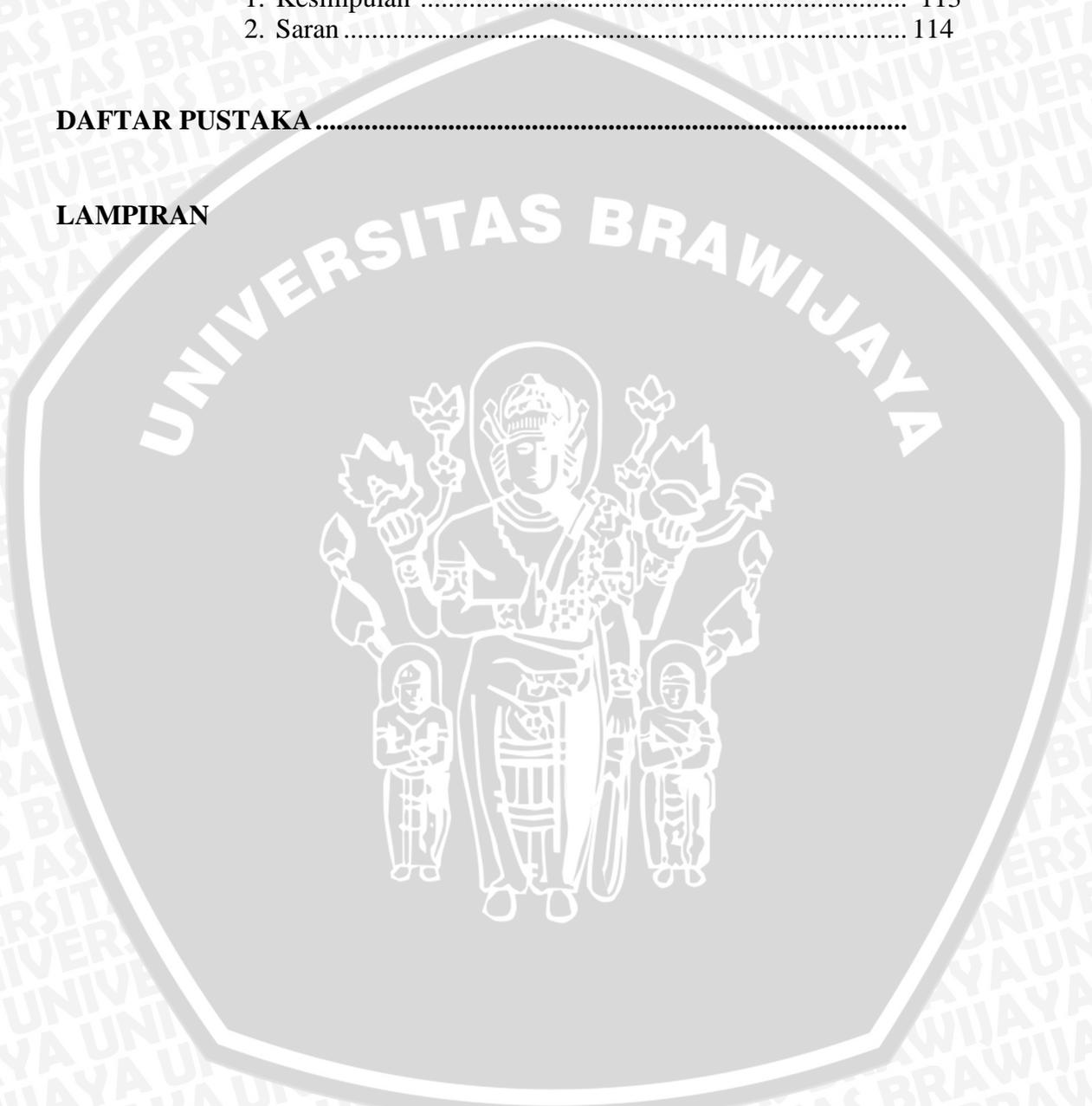
2. Analisis Regresi Linier Berganda	99
3. Hasil Uji Hipotesis	102

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan	113
2. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

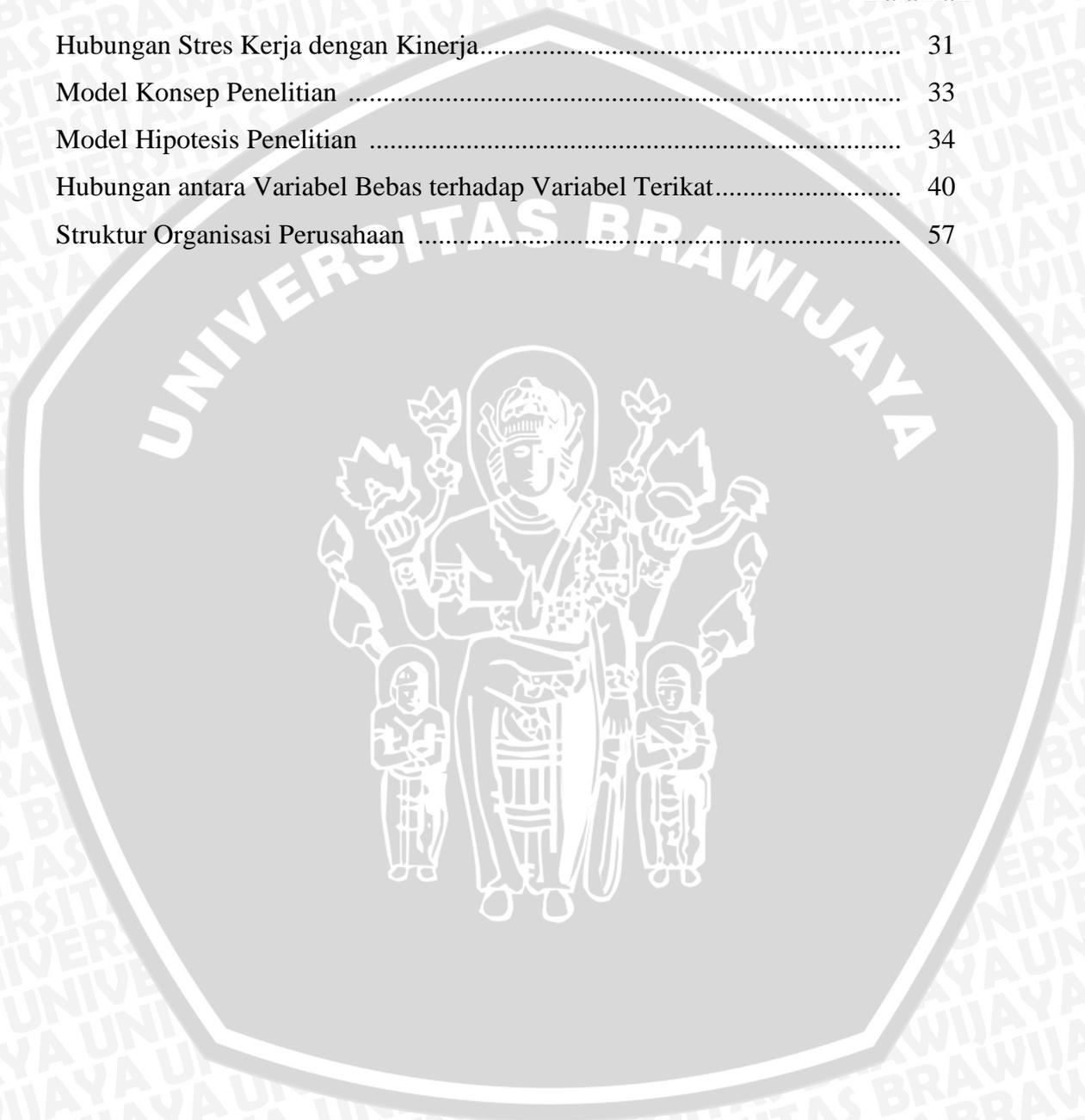


DAFTAR TABEL

	Halaman
Perbedaan Penelitian	13
Variabel, Indikator, dan Item Penelitian	39
Penentuan Skor Jawaban Responden	41
Rincian Populasi Karyawan	42
Ringkasan Hasil Uji Validitas	47
Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	48
Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	73
Jumlah Responden berdasarkan Usia	75
Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Jumlah Responden berdasarkan Masa Kerja	77
Pedoman Interpretasi dengan Skala Interval	79
Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja	80
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja	87
Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja	92
Hasil Analisis Regresi Stres Kerja terhadap Kinerja	96
Hasil Analisis Regresi Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	98
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	100
Ringkasan Koefisien Regresi	111

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja.....	31
Model Konsep Penelitian	33
Model Hipotesis Penelitian	34
Hubungan antara Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....	40
Struktur Organisasi Perusahaan	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Skor Kuesioner dan Foto Pengisian Kuesioner
- Lampiran 4. Uji Validitas Stres Kerja (X1) , Kepuasan Kerja (X2) , dan Kinerja (Y)
- Lampiran 5. Uji Reliabilitas Stres Kerja (X1) , Kepuasan Kerja (X2) , dan Kinerja (Y)
- Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Berganda



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena kemajuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusianya. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas, tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Hal lain yang juga memengaruhi kemajuan suatu perusahaan adalah perkembangan teknologi. Secara tidak langsung, teknologi ini memaksa perusahaan untuk merekrut sumber daya manusia yang cekatan dalam bekerja dan terampil menggunakan alat teknologi yang senantiasa akan terus berkembang. Teknologi juga diharapkan mampu meningkatkan mutu dan kualitas tenaga kerja serta menciptakan keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Dalam hal ini, perusahaan perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kelemahan Sumber Daya Manusia (SDM) karena seringkali SDM hanya dianggap sebagai suatu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan, bukan sebagai individu yang mempunyai kebutuhan atas pengakuan dan penghargaan.

Seringkali sumber daya manusia dituntut oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Akan tetapi, tanpa disadari tuntutan perusahaan ini dapat menyebabkan karyawan menjadi stres. Jika karyawan menganggap remeh dan mengabaikan hal ini, maka secara tidak langsung stres yang dialami tersebut akan memengaruhi kepuasan

kerja, dan bisa saja stres ini nantinya akan memengaruhi kinerja karyawan (prestasi kerja). Stres merupakan istilah umum yang dapat diartikan sebagai tekanan hidup yang dirasakan terlalu sulit bagi seseorang. Menurut Muchlas (2005:490), konsep stres dibagi menjadi dua makna, yaitu stres yang dapat berarti negatif dan disebabkan karena sesuatu yang buruk (*distress*) serta stres yang berarti positif dan disebabkan oleh sesuatu yang baik (*eustress*).

Istilah *eustress* ini menurut Luthans (2006:441) diciptakan oleh pelopor penelitian stres, yang berasal dari bahasa Yunani “*eu*” yang berarti “baik” dan “*di*” yg artinya buruk. Studi penelitian ini dilakukan terhadap 1.800 manajer di suatu tempat kerja dengan cara mengidentifikasi contoh stres yang bermakna “baik”, yaitu tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, serta tekanan waktu dan contoh stres yang bermakna “buruk” seperti kebijakan kantor serta pekerjaan yang terhambat.

Stres akan terjadi jika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasannya akan suatu hal. Ketidakkampuan ini nantinya akan menimbulkan rasa frustrasi, gelisah, serta rasa bersalah yang merupakan awal dari permulaan stres tersebut. Selain itu, menurut Luthans (2006:439), stres dapat terjadi jika seseorang dihadapkan pada lingkungan yang baru, termasuk lingkungan pekerjaan yang di dalamnya dibutuhkan adaptasi yang baik. Ketika seseorang tidak mampu beradaptasi dengan kondisi tersebut, dapat terpicu terjadinya stress. Jika kondisi tersebut dibiarkan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu mengelola atau meminimalisir stres yang dialami oleh karyawan karena stres tidak sepenuhnya dapat dihilangkan. Oleh

karena itu, keduanya saling berhubungan, seperti yang telah dikemukakan oleh Robbins and Judge (2008:377), bahwa salah satu dampak stres secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Penurunan kepuasan kerja karyawan ini dapat dilihat dari tinggi atau rendahnya tingkat kedisiplinan, moral kerja, serta *turnover* suatu perusahaan.

Menurut Hasibuan (2013:202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan dari moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Jika sikap-sikap tersebut terpenuhi dengan maksud bahwa karyawan mempunyai moral kerja, kedisiplinan kerja, serta prestasi kerja yang bagus, maka akan membuat karyawan merasa cocok dengan pekerjaannya, sehingga ia termotivasi untuk maju dan berkembang, juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Akan tetapi, jika sikap-sikap tersebut tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja. Husein (2004:36) mengemukakan bahwa dampak dari kepuasan kerja nantinya akan dikaitkan dengan beberapa *output* yang dihasilkan, salah satunya adalah dengan kinerja (prestasi kerja). Nawawi (2006:63) mengutip dan menerjemahkan kata kinerja dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang artinya adalah (a)sesuatu yang dicapai, (b)prestasi yang dicapai, (c)kemampuan kerja. Sedangkan menurut Prawirosentono (2008:2), kinerja (*performance*) merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang/sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing guna mencapai suatu tujuan. Menurut Gomes (dalam Mangkunegara, 2005:9), ukuran kinerja dalam suatu organisasi dapat dilihat berdasarkan efektivitas dan efisiensi yang dicapai. Hal ini berarti

bahwa tujuan suatu organisasi atau hasil kerja dalam organisasi harus dicapai dengan biaya yang rendah.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya yang merupakan salah satu perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa asuransi. Menurut Darmawi (2006:01), dilihat dari sudut pandang ekonomi, asuransi merupakan suatu cara untuk mengurangi risiko dengan memindahkan dan menggabungkan ketidakpastian akan terjadinya sesuatu yang menyebabkan kerugian (*financial*). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 pasal (1) ayat (1), pengertian asuransi ialah:

Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan dari meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.

Selanjutnya pasal 21 UU No. 2/1992 menjelaskan bisnis atau bidang usaha perasuransian sebagai berikut:

Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang dilakukan dengan cara menghimpun dana dari masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, serta memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian atas suatu kejadian yang berkaitan dengan hidup atau meninggalnya seseorang.

Bidang usaha perasuransian di Indonesia menurut Pasal 3 UU No. 2/1992 (Undang-Undang tentang Usaha Perasuransian) digolongkan menjadi dua bagian, yaitu: usaha asuransi (meliputi asuransi kerugian, asuransi jiwa, dan reasuransi) dan usaha penunjang usaha asuransi (usaha pialang asuransi, usaha konsultan

aktuarial). Jadi, UU No. 2 tahun 1992 tidak menyebutkan adanya perusahaan asuransi sosial. Perusahaan asuransi kerugian hanya boleh menyelenggarakan usaha dalam bidang asuransi kerugian termasuk reasuransi serta program asuransi sosial. Berdasarkan UU nomor 2 tahun 1992 tentang pengertian asuransi di atas, dalam menjalankan kegiatannya, PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya berlandaskan UU No. 33 tahun 1964 juncto PP. 17 tahun 1965 yang menjelaskan bahwa setiap penumpang angkutan umum diwajibkan membayar premi (iuran wajib) untuk mendapatkan jaminan pertanggungan dari perusahaan atas risiko kecelakaan yang mungkin akan terjadi selama berada dalam alat angkutan.

Bentuk asuransi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya adalah asuransi kecelakaan diri, yaitu asuransi yang memberikan jaminan atas kemungkinan risiko yang disebabkan oleh kecelakaan yang menimpa seseorang yang disebabkan dari pengoperasian alat angkutan penumpang umum secara langsung. Selain itu, dalam pelaksanaannya, perusahaan ini juga berlandaskan pada UU No. 34 tahun 1964 juncto PP. no 18 Tahun 1965 yang merupakan suatu program asuransi tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga khusus *bodily injury* (cedera badan). Program asuransi tersebut dikenal dengan nama asuransi tanggung gugat, dengan kerugian yang dialami masyarakat karena kelalaian/kesalahan yang dilakukan tertanggung sehingga menimbulkan kerugian (menderita cedera atau kerusakan harta benda) akan ditanggung oleh perusahaan.

Berdasarkan data kecelakaan lalu lintas jalan yang telah dibayarkan santunan asuransinya oleh PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya periode 2013 sampai dengan Februari 2014, terdapat 22.960 korban kecelakaan lalu lintas jalan, dengan rincian sebagai berikut: 4.615 korban kecelakaan yang meninggal dunia, 10.245 korban yang dirawat (baik rawat inap maupun rawat jalan), 14 korban cacat tetap, serta 88 korban penguburan akibat meninggal dunia.

Peneliti tertarik untuk mengambil topik yang berhubungan dengan stres kerja dan kepuasan kerja karena diasumsikan terdapat pengaruh antara stres dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, baik pengaruh secara simultan maupun pengaruh secara parsial. Selain itu, karena tingginya jumlah korban kecelakaan lalu lintas jalan yang telah dibayarkan santunannya oleh perusahaan dimana dibutuhkan waktu yang singkat (1x24jam) dalam proses tersebut, secara tidak langsung karyawan pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya diharapkan mampu melayani masyarakat secara maksimal dan tidak mudah merasa stres jika dituntut untuk bekerja lebih cepat dalam melayani masyarakat sebagai korban kecelakaan. Jika karyawan merasa stres, maka proses bekerja akan terhambat dan memengaruhi kepuasan kerja karyawan serta kinerja karyawan (prestasi kerja). Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, muncul suatu permasalahan yang jika dirumuskan dalam bentuk pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi tentang stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh antarstres kerja dan kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh antarstres kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PTJasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya?
4. Variabel manakah antara stres kerja dan kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan pada PTJasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawanPT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya.

3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan variabel yang paling berpengaruh antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan karena penelitian ini merupakan penerapan ilmu pada bidang manajemen sumber daya manusia. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi dan literatur sebagai informasi dalam menambah ilmu pengetahuan, khususnya manajemen sumber daya manusia.

2. Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memahami pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang terjadi pada perusahaan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dan mengetahui alur pemikiran serta isi materi pada penelitian ini, disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I dijelaskan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II, peneliti menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, terdapat pula teori yang berhubungan dengan stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, termasuk hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan, serta hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Teori ini akan didapat melalui literatur yang terkait dan melalui pembacaan terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu. Bab ini juga menguraikan model konsep dan model hipotesis yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan bentuk penelitian penjelasan (*explanatory*), karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan agar dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh variabel bebas yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode *sampling* jenuh, dengan menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel dalam penelitian.

BAB IV : HASIL dan PEMBAHASAN

Pada bab ini, dijabarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang terdiri atas gambaran umum perusahaan, distribusi responden penelitian, serta hasil analisis dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir dalam penelitian ini adalah penutup. Pada bab ini diuraikan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan dari peneliti terhadap perusahaan berdasarkan hasil penelitian yang ada.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan gambaran serta mempelajari berbagai metode analisis yang digunakan peneliti sebelumnya, untuk menghindari penulisan ulang dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang lain. Dalam penelitian ini, penulis mengajukan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan, yaitu:

1. Prasetya, Dimas (2010)

Penelitian ini berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres terhadap Prestasi Kerja”. Pada penelitian ini, penulis mengambil populasi dari karyawan Bank BTPN Tbk Cabang Malang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif serta analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian tersebut terdapat hubungan yang signifikan antara stres terhadap prestasi kerja karyawan dengan variabel stres dari luar organisasi mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap prestasi kerja karyawan jika dibandingkan dengan variabel stres dari dalam organisasi, variabel stres dari kelompok, serta variabel stres yang berasal dari diri sendiri.

2. Saputra, Julidar (2011)

Penelitian yang dilakukan oleh Julidar Saputra berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan”. Pada penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari beberapa variabel kepuasan kerja yang ada terhadap prestasi kerja. Variabel-

variabel tersebut antara lain kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian kepribadian pekerjaan, dimana variabel ganjaran yang pantas (gaji dan promosi) mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap prestasi kerja.

3. Hilmiah, Nur Hidayati (2011)

Penelitian ini berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan”. Penelitian ini melibatkan 50 orang karyawan yang ada pada perusahaan sebagai sampel. Penelitian ini dilakukan di PT Mahakam Kencana Intan Padi Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (stres dan kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (prestasi kerja), dan juga untuk mengetahui variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa stres dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja, baik pengaruh secara simultan maupun parsial.

Peneliti mengambil topik yang hampir sama dengan peneliti terdahulu, tetapi terdapat perbedaan dalam penulisannya. Perbedaan tersebut antara lain terletak pada jumlah sampel, konsep penelitian, variabel, dan indikator yang digunakan serta tempat penelitian yang berbeda. Perbedaan tersebut dijabarkan pada sebuah tabel, yaitu :

Tabel 1. Perbedaan Penelitian

Perbedaan	Peneliti Terdahulu			Peneliti
	Prasetya, Dimas (2010)	Saputra, Julidar (2011)	Hilmiah, Nur Hidayati (2011)	
Judul	Pengaruh Stres terhadap Prestasi Kerja Karyawan	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan
Variabel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas (X1) = stres dari luar organisasi 2. Variabel bebas (X2) = stres dari dalam organisasi 3. Variabel bebas (X3) = stres dari kelompok 4. Variabel bebas (X4) = stres dari diri sendiri 5. Variabel terikat (Y) = prestasi kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas (X1) = kerja yang menantang 2. Variabel bebas (x2) = ganjaran yang pantas 3. Variabel bebas (x3) = kondisi kerja yang mendukung 4. Variabel bebas (x4) = rekan kerja yang mendukung 5. Variabel bebas (x5) = kesesuaian kepribadian pekerjaan 6. Variabel terikat (Y) = prestasi kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas (X1) = stres kerja 2. Variabel bebas (X2) = kepuasan kerja 3. Variabel terikat (Y) = prestasi kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas (X1) = stres kerja 2. Variabel bebas (X2) = kepuasan kerja 3. Variabel terikat (Y) = kinerja
Indikator	<p>X₁ = Kondisi keluarga</p> <p>X₂ = Kondisi di tempat kerja</p> <p>X₃ = Kondisi kelompok</p>	<p>X = Tugas yang sesuai</p> <p>Kebebasan</p> <p>inovasigaji</p> <p>Promosi</p>	<p>X1</p> <p><i>On the job</i></p> <p><i>Off the job</i></p> <p>X2</p> <p>Isi pekerjaan</p>	<p>X1 =</p> <p><i>Stressor</i> ekstra organisasi</p> <p><i>Stressor</i> organisasi</p> <p><i>Stressor</i>kelompok</p>

	<p>X_4 = tugas-tugas pribadi</p> <p>Y = kuantitas kualitas ketepatan waktu</p>	<p>Keamanan kerja</p> <p>Fasilitas Kerja</p> <p>Lingkungan fisik tempat kerja</p> <p>Hubungan antar rekan kerja</p> <p>Hubungan dengan atasan</p> <p>Kesesuaian pekerjaan dengan minat</p> <p>Kesesuaian pekerjaan dengan bakat</p> <p>Y = Kuantitas Kualitas Waktu</p>	<p>Supervisi</p> <p>Kesempatan untuk maju</p> <p>Gaji</p> <p>Y = Kuantitas Kualitas Ketepatan waktu Keefektifan biaya</p>	<p>ok</p> <p><i>Stressor</i> individual</p> <p>X_2 = Gaji/upah</p> <p>Isi pekerjaan</p> <p>Pimpinan</p> <p>Y = Efisiensi Efektivitas</p>
Sampel Penelitian	Karyawan tetap perusahaan	Seluruh karyawan perusahaan	Seluruh karyawan perusahaan	Karyawan tetap perusahaan
Metode Pengujian Instrument	Uji Validitas Uji Reliabilitas	Uji Validitas Uji Reliabilitas	Uji Validitas Uji Reliabilitas	Uji Validitas Uji Reliabilitas
Metode Analisis Data	Analisis Deskriptif Analisis Regresi Linier Berganda	Analisis Deskriptif Analisis Regresi Linier Berganda	Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas Uji heteroskedastisitas Uji multikolinearitas	Analisis Deskriptif Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	1. Terdapat pengaruh secara simultan antara stres terhadap prestasi kerja, dimana memberikan kontribusi	1. Terdapat pengaruh secara simultan antara kepuasan kerja terhadap	1. Terdapat pengaruh signifikan antara stres dan kepuasan kerja secara simultan terhadap	1. Terdapat pengaruh yang signifikan, secara parsial antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap

	<p>sebesar 61.5%</p> <p>2. Terdapat pengaruh secara parsial antara stres terhadap prestasi kerja</p> <p>3. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap prestasi kerja karyawan adalah variabel stres yang berasal dari luar organisasi.</p>	<p>prestasi kerja, dimana memberikan kontribusi sebesar 69.2%</p> <p>2. Terdapat pengaruh secara parsial antara kepuasan kerja terhadap prestasi kerja</p> <p>3. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap prestasi kerja karyawan adalah variabel kerja yang menantang.</p>	<p>prestasi kerja karyawan.</p> <p>2. Terdapat pengaruh signifikan antara stres dan kepuasan kerja secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan.</p> <p>3. Kepuasan kerja merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap prestasi kerja.</p>	<p>kinerja karyawan</p> <p>2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan</p> <p>3. Variabel stres kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan</p>
--	---	--	---	---

Sumber: Data Primer (diolah tahun 2015)

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Tidak dapat dimungkiri, setiap manusia pasti pernah mengalami stres karena suatu masalah yang sedang dihadapi di lingkungannya, baik di lingkungan sosial maupun di lingkungan kerja. Pada dasarnya, stres adalah suatu kondisi normal bagi setiap manusia jika kondisi itu tidak berlangsung terlalu lama dan dapat diminimalisir. Menurut Robbins (2007:793), stres adalah suatu keadaan yang dialami oleh individu dalam menghadapi sebuah peluang, kendala, atau tuntutan yang hasilnya dianggap tidak pasti namun penting.

Menurut Mangkunegara (2009:179), stres merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan. Gejala stres ini dapat terlihat dari beberapa *symptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, serta mengalami gangguan pencernaan. Rivai (2004:15) mengatakan berbeda, bahwa stres adalah suatu kondisi ketergantungan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi seseorang, proses berpikir, serta kondisi seseorang.

- a) Dari beberapa pengertian stres tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa stres merupakan suatu respon atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam menghadapi perubahan lingkungan di sekitarnya, dapat menyebabkan fisik seseorang menjadi terganggu jika tidak dihadapi dengan cara yang tepat. Bagaimana bentuk stres yang dialami tergantung dari individu yang bersangkutan untuk menghindari faktor-faktor dari lingkungan yang mungkin dapat menyebabkan terjadinya stres. Kondisi ketidakseimbangan yang menyebabkan psikis dan fisik menjadi terganggu.
- b) Bentuk stres yang dialami tergantung dari kemampuan individu dalam mengahadapinya.
- c) Tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, tetapi dapat diminimalisir agar tidak semakin menjadi.

2. Faktor-Faktor Penyebab Stres

Menurut Luthans (2006:442), beberapa faktor penyebab stres adalah sebagai berikut :

- a. *Stressor* ekstraorganisasi (stres yang berasal dari luar organisasi)
Stres ini dapat terjadi karena masalah keluarga, adanya perubahan sosial dan teknologi, serta globalisasi.
- b. *Stressor* organisasi (stres yang berasal dari organisasi)
Pada faktor ini, penyebab stres terletak pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan berlebihan pada karyawan. Misalnya pimpinan yang terlalu otoriter terhadap karyawan, serta tidak adanya kejelasan tugas.
- c. *Stressor* kelompok
Rekan kerja yang tidak menyenangkan atau bahkan terlalu individualis dapat menyebabkan terjadinya stres.
- d. *Stressor* individual
Pola kepribadian serta daya tahan psikologis merupakan penyebab terjadinya stres yang berasal dari individu itu sendiri.

Nasrudin (2010:86) mengungkapkan bahwa penyebab stres dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

- a. Lingkungan kerja
Pada faktor ini, penyebab stres yang berasal dari lingkungan kerja dibagi menjadi dua, yaitu kondisi fisik (misalnya penataan ruang kerja, rancangan, peralatan, dan prosedur kerja) serta kondisi psikis dari lingkungan kerja (misalnya beban kerja yang berlebihan, desakan waktu, solusi, serta ketidakjelasan peran).
- b. Kondisi lingkungan
Kondisi lingkungan yang dapat menimbulkan stres ini biasanya berasal dari lingkungan seorang individu berada, misalnya lingkungan perumahan yang tidak nyaman serta perbedaan latar belakang budaya.
- c. Individu
Pada kondisi ini, stres dapat terjadi bergantung pada tingkat kemandirian seseorang. Semakin tinggi tingkat kemandirian, semakin kecil tingkat stres yang dialami.

Mumpuni dan Wulandari (2010:36) menyatakan bahwa sumber stres dari dunia kerja dibagi menjadi empat, yaitu:

- a. Faktor organisasi
Faktor organisasi ini dapat berupa gaji/tunjangan yang tidak sesuai serta tidak adanya jenjang karier.
- b. Faktor individu
Faktor-faktor individu ini berhubungan dengan faktor-faktor dalam kehidupan pribadi seseorang, antara lain adanya peran ganda serta adanya hubungan komunikasi yang tidak baik.
- c. Faktor lingkungan kerja
Dalam faktor lingkungan stres kerja, jika seseorang susah beradaptasi dengan perubahan teknologi serta susah beradaptasi dengan promosi pekerjaan yang ditawarkan, maka akan dapat menimbulkan stres.
- d. Faktor kognitif
Faktor kognitif merupakan anggapan seseorang terhadap sesuatu yang akan terjadi (ketakutan terhadap suatu hal).

Menurut Handoko (2008:203), terdapat dua tipe orang berdasarkan reaksi yang ditimbulkan dalam menghadapi stres, yaitu sebagai berikut:

- a. Orang tipe "A", yakni mereka yang agresif dan kompetitif, dimana mereka menetapkan standar yang tinggi dan menerima tekanan yang ada karena penetapan standar tersebut. Mereka kurang menyadari bahwa stres yang dialami sebenarnya terjadi karena perbuatannya sendiri.
- b. Orang tipe "B", yakni mereka yang lebih rileks atau *easy going*. Mereka menerima situasi pekerjaan yang ada serta tidak senang bersaing.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya stres antara lain:

1. Lingkungan kerja
2. Rekan kerja
3. Pimpinan
4. Diri sendiri

3. Gejala Stres

Gejala adalah suatu sikap atau perwujudan dari perasaan yang dialami seseorang, misalnya perasaan senang, sedih, marah, dan sebagainya. Gejala juga

dapat diartikan sebagai indikasi atau tanda-tanda dari berbagai bentuk dari sesuatu yang abstrak. Menurut Robbins (2007:800), stres sebagai suatu tekanan emosional yang dialami oleh seseorang dapat dilihat dari tiga gejala atau kategori, yaitu:

- a. Gejala fisik, yaitu perubahan yang terjadi pada metabolisme organ tubuh manusia seperti keluar keringat secara berlebihan, meningkatnya tekanan darah, dan sakit kepala.
- b. Gejala psikologis, yaitu suatu gejala yang timbul dari perubahan sikap seseorang seperti ketidaktenangan, kegelisahan, rasa bosan, dan sebagainya.
- c. Gejala berperilaku, merupakan suatu perubahan seperti kinerja seseorang yang menurun, tingginya tingkat absensi, berbicara tidak tenang, dan lain-lain.

Sedangkan Muchlas (2005:502) menyatakan pendapat bahwa gejala dari stres adalah:

- a. Gejala-gejala fisiologis
Pada gejala ini, efek dari stres dapat menyebabkan perubahan dalam metabolisme, yaitu meningkatnya denyut jantung, sulit konsentrasi, serta menimbulkan sakit kepala.
- b. Gejala-gejala psikologis
Secara tidak langsung, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja ini merupakan efek psikologis dari stres yang paling sederhana. Hal lain yang menunjukkan stres dalam gejala psikologis ini antara lain ketegangan, kecemasan, serta rasa bosan.
- c. Gejala-gejala perilaku
Gejala-gejala stres yang berkaitan dengan perilaku misalnya adalah perubahan-perubahan dalam kinerja, absensi, bicara menjadi cepat, serta adanya gangguan tidur.

Gejala-gejala dari stres ini secara bersamaan mempengaruhi intensitas stres.

Waktu maupun tingkatan stres yang dialami seseorang dapat diminimalisir melalui karakteristik individu tersebut. Karakteristik ini dapat berupa pengalaman kerja, persepsi, atau pandangan tentang pekerjaan, serta sikap dalam mengatasi masalah yang ada. Untuk mengetahui seberapa besar tingkatan stress seseorang, dapat

dilihat melalui gejala-gejala yang ditimbulkannya, yaitu gejala psikologis, gejala perilaku, serta gejala fisiologis.

4. Akibat Stres

Akibat stres yang dialami seseorang tergantung dari seberapa lama stres yang sedang dialaminya. Menurut Mumpuni dan Wulandari (2010:103) terdapat beberapa akibat yang nampak jika seseorang sedang mengalami stres, yaitu:

1. Kelelahan dalam bekerja.
Hal ini meliputi kelelahan fisik dan emosi yang tidak stabil. Kondisi kelelahan dalam bekerja ini disebabkan karena terus-menerus bekerja dalam situasi yang tidak menyenangkan (tekanan pekerjaan) yang sulit diselesaikan dan dapat menurunkan pencapaian hasil kerja yang memuaskan.
2. Psikomatis
Psikomatis merupakan sebuah penyakit yang disebabkan karena faktor mental dan fisik seseorang terganggu. Akibat nyata dari psikomatis antara lain adalah sakit kepala, sesak nafas, maupun serangan jantung.
3. Trauma
Seseorang yang mengalami stres dapat menjadi trauma dalam menjalani hidupnya. Trauma ini akan menyebabkan beberapa perubahan dalam diri kita, misalnya mudah marah serta mudah tersinggung.
4. Kelelahan kepedulian
Akibat stres yang terakhir adalah kelelahan kepedulian yang dapat terjadi karena seseorang merasa lelah dalam menjalani tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada dirinya.

Menurut Cox (dalam Pangewa, 2005:236), stres dapat mengakibatkan beberapa hal di bawah ini, yaitu:

1. Akibat subjektif, berupa kegelisahan, kebosanan, rasa frustrasi, serta kehilangan kesabaran.
2. Akibat perilaku, misalnya: emosi tidak stabil serta minum atau merokok yang berlebihan.
3. Akibat kognitif, misalnya kurang konsentrasi, menjadi sangat peka terhadap suatu hal, serta kurang bisa mengambil keputusan.
4. Akibat fisiologis, misalnya kondisi badan menjadi panas dingin, mudah berkeringat, dan naiknya tekanan darah.
5. Akibat keorganisasian, menyebabkan prestasi kerja menjadi rendah, menurunnya loyalitas, dan semangat kerja.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa stres yang dialami seseorang dapat mengakibatkan beberapa hal, yaitu:

1. Perasaan kecewa serta mudah marah.
2. Mudah terserang penyakit, misalnya pusing, naiknya tekanan darah, dan serangan jantung.
3. Tingkat kinerja menurun karena kurangnya konsentrasi dalam bekerja.

5. Strategi Mengelola Stres

Setiap individu pasti pernah mengalamistres, tetapi reaksi yang ditimbulkan untuk menyikapi dan meminimalisir stres tersebut berbeda-beda antara individu satu dengan yang lain. Untuk itu, manajemenstres diperlukan dalam hal ini. Menurut Robbins (2008:377), terdapat dua pendekatan dalam mengelola stres, yaitu:

- a. Pendekatan organisasi
Pada pendekatan organisasi, seseorang menjadi stres karena tuntutan dari pekerjaan. Untuk itu, manajemen dalam perusahaan harus mampu melakukan sebuah inovasi dan strategi untuk mengatasi stres karyawannya, misalnya melalui penempatan karyawan yang tepat, pengambilan keputusan yang melibatkan seluruh karyawan, serta memberikan program kesejahteraan bagi karyawan.
- b. Pendekatan individu
Dalam hal ini, penyebab stres yang sering dialami karyawan biasanya adalah mudah merasa bosan dalam bekerja. Untuk itu, diperlukan pendekatan terhadap karyawan tersebut. Cara yang dapat dilakukan adalah mengelola waktu, latihan fisik (olahraga), serta dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik, seseorang akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu tanpa harus ada tuntutan tergesa-gesa sehingga hasil pekerjaannya menjadi optimal. Dengan latihan fisik, diharapkan seseorang akan mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat karena kondisi tubuh yang sehat dan tidak mudah sakit atau merasa cepat lelah. Selain itu, dukungan sosial dari lingkungan dan keluarga juga berpengaruh terhadap stres yang dialami oleh seseorang.

Menurut Munandar (2008:402), stres ditentukan oleh faktor-faktor di lingkungan dan faktor-faktor dari individu sendiri. Hal-hal yang dapat dilakukan untuk mengelola stres adalah:

- a. Mengubah faktor-faktor di lingkungan supaya tidak menjadi sumber stres.
- b. Mengubah faktor-faktor dalam individu agar tidak cepat merasakan situasi yang dihadapi sebagai timbulnya stres.

Dari pendapat beberapa ahli tersebut, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengelola stres, antara lain:

- a. Melalui cara intern (dari dalam diri sendiri)

Misalnya melakukan relaksasi, olahraga, liburan, dan lain-lain.

- b. Melalui cara ekstern (dari organisasi dan lingkungan)

Misalnya rotasi karyawan yang dilakukan oleh pimpinan serta pengambilan keputusan yang melibatkan seluruh karyawan.

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Karyawan merupakan makhluk sosial yang menjadi sumber kekayaan bagi setiap perusahaan karena karyawan berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan juga mempunyai pikiran, perasaan, serta keinginan yang dapat memengaruhi sikap-sikap dalam bekerja. Sikap-sikap tersebut dapat berupa sikap yang bersifat positif maupun sikap yang bersifat negatif, contohnya adalah kepuasan kerja, stres, maupun rasa frustrasi yang timbul karena pekerjaan, peralatan, serta lingkungan. Menurut Sutrisno (2009:78), kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang terkait dengan kondisi

kerja, rekan kerja, maupun imbalan yang diterima (gaji/upah). Handoko (2008:193) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dipandang dari sisi pekerjaan para karyawan. Menurut Fathoni (2006:174), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Hal ini dapat terlihat dari kedisiplinan kerja, moral kerja, dan prestasi kerja. Secara tidak langsung, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Akan tetapi, menurut Robbins (2007:108), jika seseorang tidak mendapatkan kepuasan kerja, hal itu dapat diungkapkan melalui pengunduran diri, mudah mengeluh, tidak patuh, mencuri peralatan kerja, serta menghindari tanggung jawab dalam bekerja.

Dari beberapa pengertian tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu cerminan dari sikap dan perilaku karyawan dalam menghadapi pekerjaannya yang dapat terlihat semangat dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Selain itu, kepuasan kerja merupakan suatu ukuran bagi suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawannya dimana karyawan merupakan sumber kekayaan bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

2. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Rivai dan Ella (2009:856), terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja yaitu:

a. *Discrepancy Theory* (Teori Ketidaksesuaian)

Teori ini dipelopori kali pertama oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang akan

terjadi dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada keinginan dan nilai yang diharapkan dengan apa yang menurut perasaannya dan dapat dicapai melalui pekerjaannya.

b. Equity Theory (Teori Keadilan)

Teori ini dikembangkan oleh Adams. Adapun pendahulu dari teori ini adalah Zalesnik. Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas dilihat dari ada tidaknya keadilan (*equity*) dalam sebuah kondisi, termasuk kondisi kerja. Dalam teori ini, keadilan dapat dilihat dengan cara membandingkan dirinya dengan seseorang pada perusahaan yang sama, membandingkan dirinya dengan seseorang pada perusahaan lain, atau membandingkan diri sendiri pada perusahaan lama tempat dia bekerja sebelumnya.

c. Two Factor Theory (Teori Dua Faktor)

Teori ini kali pertama dikemukakan oleh Herzberg. Dalam teori ini, karakteristik pekerjaan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu *satisfies* (motivator) dan *dissatisfies*. *Satisfies* (motivator) adalah faktor-faktor yang merupakan sumber kepuasan kerja, antara lain pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, kesempatan untuk berprestasi, serta kesempatan untuk memperoleh penghargaan dan promosi. Jika faktor-faktor tersebut terpenuhi, maka akan menimbulkan kepuasan, tetapi akan mengakibatkan ketidakpuasan jika faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri atas gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, serta kondisi kerja. Jika faktor-faktor ini tidak terpenuhi, maka karyawan akan merasa tidak puas.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Sutrisno (2009:86) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi psikis seseorang. Misalnya kemauan dan kemampuan dalam bekerja (termasuk keterampilan).
- b. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan timbal balik antara karyawan, juga hubungan timbal balik dengan pimpinan.
- c. Faktor fisik, merupakan faktor yang berkaitan dengan kondisi fisik karyawan. Misalnya kondisi kesehatan karyawan (umur, lama bekerja, serta pengalaman kerja) dan isi pekerjaan.
- d. Faktor finansial, merupakan faktor yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan, yaitu gaji/upah, tunjangan yang diberikan, serta adanya promosi pekerjaan.

Menurut Luthans (dalam Husein, 2004:36), ada lima faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- a. gaji dan upah
- b. pekerjaan itu sendiri
- c. promosi pekerjaan
- d. supervisi
- e. rekan kerja

Chiselli dan Brown (dalam Anoraga, 2009:83) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

1. kedudukan
2. pangkat jabatan
3. umur
4. jaminan finansial dan jaminan sosial
5. mutu pengawasan

Berdasarkan beberapa pendapat tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa gaji, pekerjaan, promosi, serta pemimpin merupakan beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja. Selain itu, keempat faktor tersebut merupakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

4. Pengukuran Kepuasan Kerja

Untuk menentukan atau menilai seberapa besar kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami karyawan terhadap pekerjaannya merupakan perhitungan yang rumit dari sejumlah elemen pekerjaan yang sensitif. Dua pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Robbins (2007:103) adalah:

a. Peringkat global tunggal (*Single Global Rating*)

Metode peringkat global tunggal adalah suatu metode yang berisi pertanyaan yang ditujukan kepada karyawan dengan tujuan untuk menanggapi pertanyaan yang ada, misalnya: "Berdasarkan pertanyaan di atas, seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda?". Para responden kemudian menjawab dengan melingkari antara angka satu sampai lima yang mencerminkan jawaban dari sangat puas sampai sangat tidak puas.

b. Skor penghitungan (*Summation Score*)

Penghitungan aspek kepuasan kerja dengan pendekatan ini lebih canggih karena pendekatan ini mengidentifikasi elemen-elemen pekerjaan tertentu dan menanyakan perasaan karyawan terhadap setiap elemen tersebut. Elemen-elemen tersebut antara lain adalah suasana pekerjaan, pengawasan, gaji/upah, peluang promosi, dan hubungan dengan rekan kerja. Kemudian elemen-elemen ini diperingkat berdasarkan skala yang distandarkan dan ditambahkan untuk mendapatkan skor kepuasan kerja secara keseluruhan.

Mangkunegara (2009:126) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan

kerja dapat dilakukan dengan cara:

a. Mengukur kepuasan kerja dengan skala indeks deskripsi jabatan

Pada skala indeks deskripsi jabatan, seorang karyawan dapat menjawab dengan ya, tidak, atau bahkan tidak ada jawaban atas pertanyaan yang diajukan tentang pekerjaan atau jabatannya dengan mengukur lima sikap, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, pengawasan, promosi, serta *co-worker*.

b. Mengukur kepuasan kerja berdasarkan ekspresi wajah

Pada pengukuran dengan cara ini, karyawan diminta untuk memilih ekspresi wajah yang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang sedang dilakukan. Ekspresi wajah tersebut dapat berupa sangat gembira, gembira, netral, cemberut, serta sangat cemberut.

c. Mengukur kepuasan kerja dengan kuesioner Minnesota

Jika mengukur kepuasan kerja dengan menggunakan kuesioner Minnesota, maka karyawan diminta untuk memilih alternatif jawaban atas pertanyaan tentang kondisi pekerjaan dengan jawaban pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan dan sangat memuaskan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan kepada karyawan dengan menggunakan lima alternatif jawaban (sangat puas, puas, netral, tidak puas, serta sangat tidak puas). Dari jawaban tersebut, nantinya akan dilakukan penghitungan untuk menentukan tingkat kepuasan.

D. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja merupakan suatu istilah yang dikutip dari Bahasa Inggris, yaitu *performance* yang berarti performansi. Menurut Hasibuan (2006:94), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan dengan didasarkan pada kemampuan dan pengalaman dalam bekerja. Kusriyanto, dalam Mangkunegara (2005:9) menyatakan “kinerja merupakan perbandingan hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu (per jam)”. Menurut Byars dan Rue dalam Sutrisno (2009:164), kinerja atau prestasi kerja merupakan tingkat kemampuan dan pemahaman seseorang terhadap tugas (pekerjaan) yang diberikan yang terlihat dari hasil pekerjaan tersebut.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai oleh perusahaan dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh perusahaan, mencakup juga sumberdaya yang dipergunakan serta biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Hasibuan (2006:94) menyatakan,kinerja disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu kemampuan dan minat seorang karyawan, kejelasan tugas yang diberikan,serta tingkat motivasi.Menurut Timple dalam Uno (2012:127), ada enam faktor eksternal yang memengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

- a. lingkungan
- b. perilaku manajemen
- c. desain jabatan

- d. penilaian kinerja
- e. umpan balik
- f. balas jasa (upah/gaji)

Menurut Prawirosentono (2008:27), faktor yang memengaruhi kinerja, antara lain efektivitas dan efisiensi. Efektivitas berarti tujuan kelompok atau organisasi dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan, sementara efisiensi merupakan ukuran perbandingan antara rancangan rencana kebutuhan dengan kebutuhan yang sebenarnya. Dari pendapat beberapa ahli tersebut, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan (prestasi kerja) antara lain efisiensi dan efektivitas, meliputi penggunaan waktu kerja yang tepat, kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan, tingkat ketidakhadiran, pelayanan yang maksimal, serta sanksi yang diberikan jika melakukan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.

3. Pengukuran atau Penilaian Kinerja Karyawan

Perusahaan perlu mengukur kinerja yang dilakukan oleh karyawan guna mengetahui sampai sejauh mana peran serta yang diberikan karyawan dalam mencapai *output* atau tujuan perusahaan. Menurut Dharma (dalam Hartati:2005), pengukuran kinerja dapat dilihat dari indikator berikut:

1. Kuantitas, meliputi jumlah yang dihasilkan.
2. Kualitas, meliputi sejauh mana proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan.
3. Penggunaan waktu yang tepat, meliputi sejauh mana waktu yang dibutuhkan dalam suatu proses.

Menurut Wirawan (2009:67), kinerja (prestasi kerja) dapat diukur jika target dan tujuan perusahaan dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu. Dalam hal ini, berarti karyawan harus mengerahkan tenaga, pikiran, serta kemampuannya

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Haynes dalam Uno (2012:134), terdapat empat cara yang harus dilakukan dalam mengukur kinerja atau hasil kerja seseorang, yakni:

- 1) Menetapkan tingkat kinerja yang diharapkan (analisis pada isi pekerjaan, prosedur yang harus dilakukan, serta perilaku dalam bekerja)
- 2) Memantau kemajuan (*progress*) dengan memfokuskan pada hasil yang dicapai.
- 3) Melakukan evaluasi atas kinerja yang dilakukan sebelumnya.
- 4) Memberikan umpan balik (saran) atas kinerja seseorang.

Jadi, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa untuk mengukur atau menilai kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara membandingkan kuantitas dan kualitas yang dicapai, serta evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan.

4. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja dilakukan untuk mengetahui seberapa baik atau buruknya kinerja karyawan dalam perusahaan. Menurut Rivai (2005:312), tujuan penilaian kinerja antara lain:

- a. untuk memberikan imbalan (balas jasa) yang sesuai
- b. sebagai pertanggungjawaban karyawan
- c. meningkatkan motivasi dan etos kerja
- d. sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk lebih inisiatif guna memperbaiki hasil kerja
- e. memperkuat hubungan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya
- f. dapat membantu mengatasi karyawan yang bermasalah

Menurut Sunyoto dalam Mangkunegara (2005:10), tujuan penilaian kinerja, yakni:

- a. mengakui hasil kerja karyawan yang berprestasi, sehingga karyawan lain merasa lebih termotivasi dalam bekerja
- b. memberikan peluang kepada setiap karyawan untuk mengemukakan pendapatnya sebagai bentuk kepedulian terhadap pekerjaan orang lain maupun perusahaan

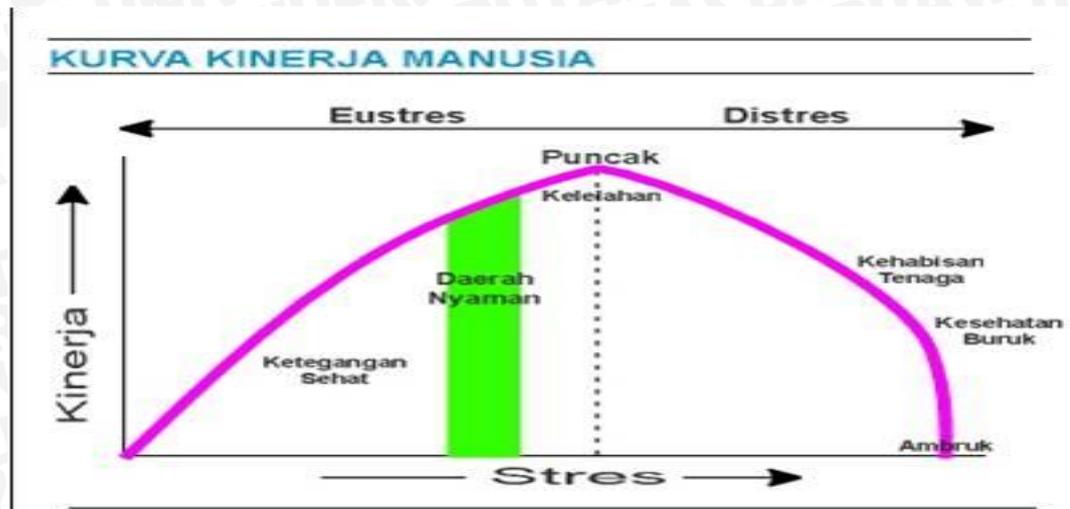
- c. sebagai pertimbangan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kegiatan yang ada dalam perusahaan
- d. sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan balas jasa
- e. sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan kinerja karyawan

Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk bahan pertimbangan dalam pemberian balas jasa, untuk evaluasi efektivitas dan efisiensi kegiatan yang ada dalam perusahaan, sebagai bahan pertimbangan untuk pengadaan pelatihan dan pengembangan karyawan, dan juga membantu mengatasi karyawan yang bermasalah (kinerja menurun).

E. Hubungan Stres Kerjadengan Kinerja

Secara tidak langsung, stres yang dialami karyawan merupakan gambaran dari pendapat seorang individu tentang gejala stres yang dapat memengaruhi kinerjanya dengan tingkat stres yang berbeda antara karyawan satu dengan karyawan yang lain. Perlu diketahui bahwa stres kerja dengan kinerja (prestasi kerja) mempunyai hubungan yang searah karena stres dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, sehingga dapat dilakukan penilaian kerja atas hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan. Tingginya tingkat stres seseorang diperlukan untuk mendorong tingginya kinerja yang harus dicapai oleh karyawan.

Hal ini dapat terlihat dari grafik berikut:



Gambar 1. Hubungan Stres dengan Kinerja

Sumber: Robbins (2007:305)

Berdasarkan grafik tersebut, dapat diketahui bahwa pola U terbalik menggambarkan reaksi yang timbul akibat adanya stres. Hal tersebut berarti stres dengan tingkatan rendah sampai tingkatan sedang dapat memotivasi seseorang untuk meningkatkan kinerjanya. Akan tetapi, jika stres yang terjadi sudah berada dalam tingkatan tinggi, maka dapat menyebabkan kinerja seseorang menurun.

F. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja mempunyai kecenderungan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Menurut Ahmadi (2009:40), kinerja karyawan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja secara keseluruhan. Indikator kepuasan kerja dalam hal ini meliputi pekerjaan tersebut, supervisi, hubungan dalam kerja, balas jasa, kesempatan promosi, dan kondisi kerja. Menurut Kris (dalam Dewanto, 2011:27), hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja dapat dilihat dari kondisi karyawan yang ada dalam perusahaan. Karyawan

yang merasa puas akan pekerjaan mereka lebih efektif daripada karyawan yang tidak puas dalam bekerja dan tingkat efektif ini merupakan salah satu indikator dalam kinerja karyawan.

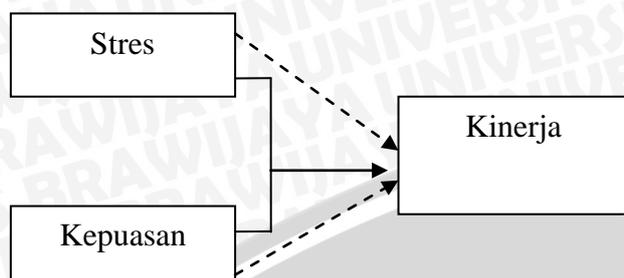
G. Model Konsep dan Model Hipotesis Penelitian

1. Model Konsep

Stres merupakan salah satu faktor yang menyebabkan karyawan merasa tertekan dalam pekerjaan sehingga menghasilkan hambatan dalam proses berpikir, menjadi emosional, serta mengganggu kondisi fisik. Mangkunegara (2009:157) berpendapat bahwa penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, serta kualitas pengawasan kerja yang rendah. Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa variabel bebas (X_1) pada penelitian ini adalah stres.

Kepuasan kerja merupakan ukuran bagi suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawannya. Menurut Handoko (2008:193), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dipandang dari sisi pekerjaan para karyawan. Pada penelitian ini, kepuasan kerja merupakan variabel bebas (X_2), sementara yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kinerja. Menurut Sedarmayanti (2005:57), kinerja dapat diartikan sebagai perbandingan antara jumlah hasil yang dicapai dengan jumlah sumber daya yang digunakan.

Berdasarkan teori pendukung yang telah diuraikan, model konsep yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

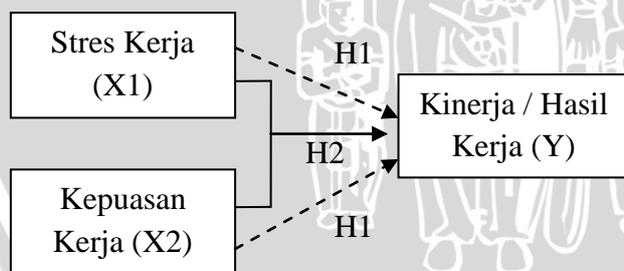


Gambar 2. Model Konsep Penelitian

Sumber: (Peneliti, 2015)

2. Model Hipotesis

Menurut Hasan (2005:31), hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih diragukan sehingga dibutuhkan pengujian. Berdasarkan pernyataan serta rumusan masalah yang dikemukakan oleh peneliti, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:



Gambar 3. Model Hipotesis

Sumber: (Peneliti, 2015)

Keterangan :

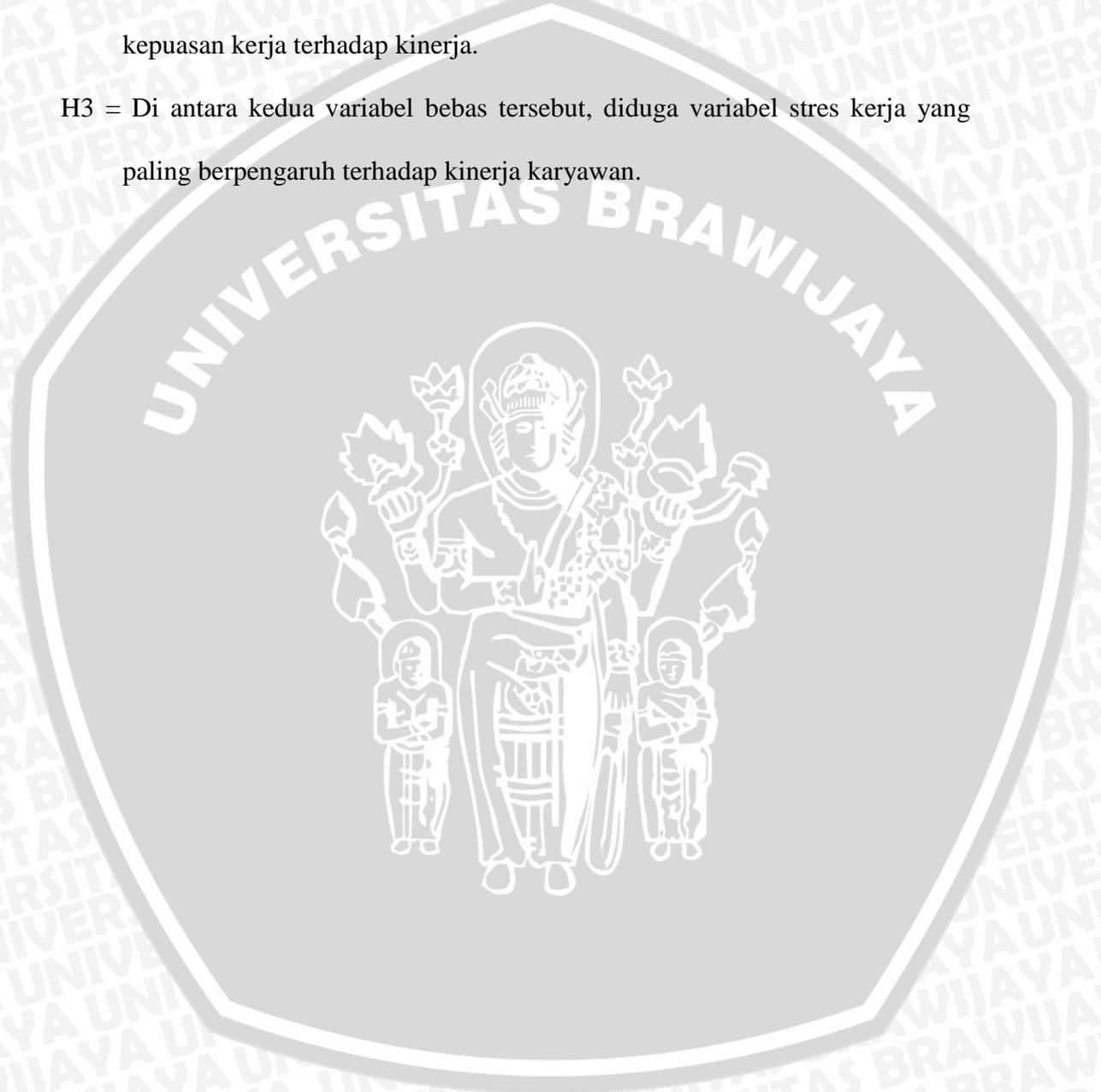
- Berpengaruh secara simultan
- Berpengaruh secara parsial

Hipotesis

H1 = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan, secara parsial antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja.

H2 = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan, secara simultan antara stres dan kepuasan kerja terhadap kinerja.

H3 = Di antara kedua variabel bebas tersebut, diduga variabel stres kerja yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif eksplanatori. Menurut Priadana dan Muis (2009:03), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berupa angka, kemudian dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik guna mendapatkan suatu informasi di balik angka tersebut. Pemilihan jenis penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan atau diharapkan dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh variabel bebas (stres dan kepuasan kerja) dengan variabel terikat, yaitu kinerja (prestasi kerja).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya yang terletak di Jl. Diponegoro no 96-98 Surabaya. Tempat penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan karena PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya merupakan salah satu perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa asuransi dan bertugas melayani masyarakat yang mengalami kecelakaan dan hendak mengajukan santunan asuransi. Selain itu, peneliti mengamati bahwa setiap harinya terdapat banyak berkas pengajuan santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan dibutuhkan waktu yang singkat dalam proses tersebut mulai dari pengajuan

santunan hingga pemberian dana santunan dengan jumlah karyawan yang sedikit. Oleh karenanya, dibutuhkan kinerja yang tinggi dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan maksimal, maka tingkat stres menurun dan akan mencapai kepuasan kerja.

C. Variabel dan Pengukuran

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:46), definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan tentang cara mengukur suatu variabel. Konsep tersebut digunakan untuk variabel-variabel, indikator, serta item-item pada penelitian sebagai berikut:

a) Variabel bebas (X), yaitu variabel yang menjadi penyebab atau yang memengaruhi variabel yang lain. Pada penelitian ini, variabel-variabel bebas yang digunakan adalah:

1) Stres kerja (X_1)

Stres merupakan suatu kondisi ketika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasannya akan suatu hal. Ketidakmampuan ini nantinya akan menimbulkan rasa frustrasi, gelisah, serta rasa bersalah yang merupakan suatu permulaan dari terjadinya stres. Dalam penelitian ini, indikator stres kerja yang digunakan mengacu pada pendapat Luthans (2006:442) yaitu:

a. *Stressor* Ekstraorganisasi, yaitu penyebab stres yang berasal dari luar organisasi, seperti perubahan teknologi, kondisi lingkungan, serta masalah dalam keluarga.

- b. *Stressor* Organisasi, yaitu penyebab stres yang berasal dari organisasi. Misalnya, pimpinan yang terlalu otoriter terhadap karyawan serta tidak adanya kejelasan tugas.
- c. *Stressor* Kelompok, yaitu penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan. Misalnya, rekan kerja yang tidak menyenangkan dan konflik antar kelompok.
- d. *Stressor* Individual, yaitu penyebab stres yang berasal dari individu tersebut, seperti beban kerja yang berlebihan, desakan waktu, dan peran ganda.

2) Kepuasan Kerja (X_2)

Kepuasan kerja adalah suatu cerminan dari sikap dan perilaku karyawan dalam menghadapi pekerjaannya, dan dapat terlihat semangat dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Menurut Husein (2004:36), kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah upah/gaji. Oleh karena itu, indikator kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu:

a. Balas jasa (Gaji/upah)

Balas jasa (gaji/upah) atas jerih payah yang telah dilakukan oleh karyawan merupakan hal yang penting dalam mencapai kepuasan kerja.

b. Pekerjaan

Kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan akan memengaruhi kepuasan kerja. Apabila pekerjaan yang diberikan terlalu berat, maka kepuasan kerja kemungkinan tidak akan tercapai.

c. Promosi pekerjaan

Adanya promosi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang berprestasi.

d. Pimpinan

Hal lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan adalah sikap seorang pemimpin dalam perusahaannya. Jika seorang pemimpin adil dan tidak membedakan antara karyawan yang satu dengan yang lain serta memberikan peluang kepada karyawan untuk mengemukakan pendapat, maka kemungkinan kepuasan kerja akan tercapai.

e. Rekan kerja

Hubungan timbal balik antar rekan kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

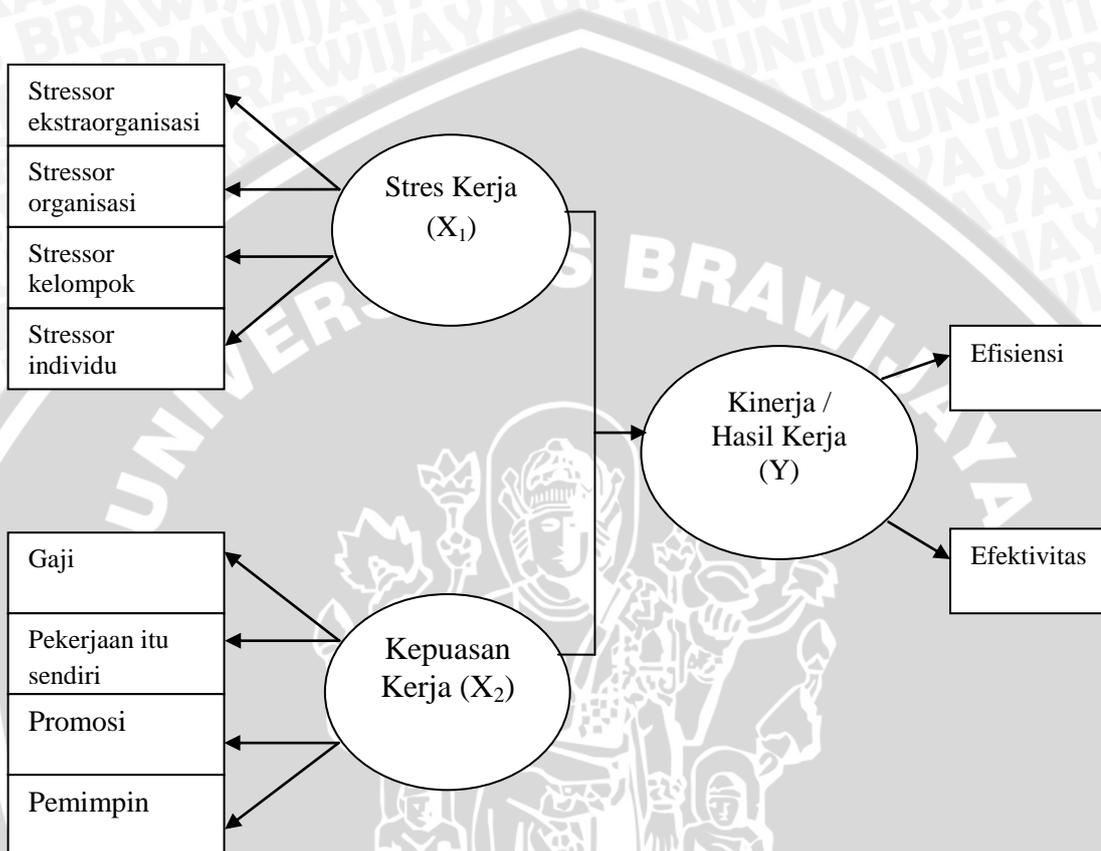
- b) Variabel terikat (Y), adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini, yang bertindak sebagai variabel terikat adalah kinerja. Menurut Gomes dalam Mangkunegara (2005:9), ukuran kinerja dalam suatu organisasi dapat dilihat dari efektivitas dan efisiensi yang dicapai. Efektivitas dan efisiensi merupakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya, hasil dari indikator akan diukur berdasarkan pernyataan responden atas kualitas hasil kerja karyawan dengan standar yang telah ditetapkan.

Tabel 2. Variabel, Indikator, dan Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Stres	Stres Kerja (X_1)	Luthans (2006:442) Stressor ekstra organisasi	1. Kenyamanan lingkungan
			2. Kesulitan menguasai teknologi
		Stressor organisasi	3. Dukungan keluarga
			4. Gaya kepemimpinan
		Stressor kelompok	5. Kejelasan tugas
			6. Hubungan dengan rekan kerja
		Stressor individu	7. Kebersamaan dengan rekan kerja
			8. Beban kerja yang dirasakan individu
			9. Waktu yang terbatas
			10. Ambiguitas peran/peran ganda
Kepuasan	Kepuasan Kerja (X_2)	Husein (2005:36) Gaji	1. Gaji sesuai dengan pekerjaan
			2. Gaji sesuai dengan harapan
			3. Jumlah tunjangan yang diberikan
		Pekerjaan itu sendiri	4. Kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan
			5. Pekerjaan yang menarik
		Promosi	6. Promosi jabatan
			7. Penghargaan terhadap karyawan
		Pemimpin	8. Sikap adil seorang pemimpin
			9. Dapat menerima kritik dan saran
			10. Keterlibatan karyawan
Kinerja (Prestasi Kerja)	Kinerja Karyawan (Y)	Mangkunegara (2005:9)	1. Penggunaan waktu kerja yang tepat
			2. Tingkat ketidakhadiran
		Efisiensi	3. Kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan
			Efektivitas
		5. Adanya sanksi jika melakukan kesalahan dalam bekerja	
		6. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP	

Sumber : (Peneliti, 2015)

Pada tabel yang telah disajikan sebelumnya, dapat diketahui gambar tentang hubungan atau skema dari masing-masing variabel, yaitu:



Gambar 4. Hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

c) Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai bahan acuan untuk menentukan panjang pendeknya suatu interval yang ada dalam alat ukur (Sugiyono, 2009:32). Pada penelitian ini, skala pengukuran dilakukan setelah penetapan item-item dari variabel yang ada, kemudian akan diukur tanggapan terhadap jawaban responden dengan menggunakan skala Likert. Menurut Priadana dan Muis (2009:72), skala *Likert* biasanya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau

sekelompok orang terhadap suatu objek psikologis. Berikut ini merupakan contoh jawaban dan skor yang diberikan untuk setiap item pertanyaan seperti terlihat pada:

Tabel 3. Penentuan Skor Jawaban Responden

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2007:135)

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Priadana dan Muis (2009:103) mengemukakan bahwa populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau suatu gejala yang mempunyai karakteristik tertentu. Sedangkan menurut Sekaran (2007:121), populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal yang akan digunakan dalam penelitian. Berdasarkan dua pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah suatu keseluruhan dari subjek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan karakteristik tertentu untuk dicarikesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya yang berjumlah 47 orang karyawan. Berikut merupakan rincian populasi karyawan yang dikelompokkan menurut bagian yang ada pada perusahaan, yaitu:

Tabel 4. Rincian Populasi Karyawan

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Cabang	1
2	Bagian Asuransi	13
3	Bagian Keuangan	8
4	Bagian Pelayanan	13
5	Bagian SDM & Umum	12
Jumlah		47 orang

Sumber: PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005:91), sampel merupakan sebagian dari jumlah yang dimiliki oleh suatu populasi. Pada penelitian ini, sampel yang digunakan sejumlah 47 orang yang merupakan keseluruhan dari jumlah populasi penelitian dengan menggunakan metode *sampling* jenuh. Menurut Sugiyono (2005:96), metode *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel jika populasi yang digunakan kurang dari seratus atau menggunakan keseluruhan dari jumlah populasi.

E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:129), sumber data merupakan suatu subjek yang digunakan dalam penelitian dimana data tersebut diperoleh. Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Menurut Hasan (2005:19), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan akan digunakan oleh orang yang melakukan

penelitian. Data ini dapat diperoleh melalui hasil jawaban dari kuesioner yang akan diberikan kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang telah ada pada instansi tempat dilakukannya penelitian. Data tersebut dapat berupa informasi tentang sejarah perusahaan, data struktur organisasi perusahaan, jumlah tenaga kerja, serta data-data lainnya yang dapat digunakan sebagai pendukung untuk memperkuat penelitian tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hasan (2005:19) bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada, misalnya dokumen yang ada di suatu perusahaan.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Membagikan kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner bertujuan agar dapat diperoleh suatu informasi. Metode kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan serangkaian daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada para karyawan yang nantinya akan dikembalikan lagi kepada peneliti jika kuesioner tersebut telah diisi. Data yang diperoleh dari kuesioner ini merupakan data primer yang akan digunakan dalam penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyalin atau mencatat dokumen-dokumen atau arsip-arsip perusahaan yang sesuai dan dianggap penting sehingga dapat menunjang penelitian yang akan dilakukan. Dokumentasi ini dapat berupa profil dan sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi, serta komposisi karyawan.

3. Instrumen Penelitian

Guna mendapatkan data untuk suatu penelitian, dibutuhkan instrumen penelitian agar dapat membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Menurut Arikunto (2006:151), instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam suatu kegiatan agar kegiatan tersebut menjadi mudah dan sistematis. Pada penulisan skripsi ini, instrumen yang digunakan adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur dan dibagikan kepada responden, yaitu karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Surabaya.

b. Alat dokumentasi

Merupakan alat bantu yang digunakan untuk mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, baik berupa alat tulis maupun alat elektronik, misalnya *ballpoint* dan pensil sebagai alat tulis, buku sebagai media tulis, dan lain sebagainya.

F. Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk melakukan pengujian terhadap item-item yang ada dalam suatu instrumen. Menurut Arikunto (2006:213), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid jika dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Selain itu, suatu instrumen yang mempunyai tingkat validitas tinggi dapat dikatakan sebagai suatu instrumen yang valid atau sah serta tidak menyimpang dari gambaran variabel yang digunakan. Jadi, uji validitas ini dilakukan untuk menearitahu apakah item-item yang ada pada kuesioner dapat dijelaskan secara pasti atau tidak. Oleh karena itu, uji validitas akan dilakukan dengan rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh *Pearson* dalam Arikunto (2006:170), yaitu:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

(Sumber: Arikunto: 2006:170)

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- X = Variabel yang mempengaruhi (bebas)
- Y = Variabel yang dipengaruhi (terikat)
- n = Jumlah responden

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan program *SPSS for windows*. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu item dapat diketahui dengan cara membandingkan antara nilai korelasi antar item yang ada dengan total keseluruhan item. Selain itu, dapat juga dilakukan dengan membandingkan antara indeks korelasi produk momen (r hitung) yang didapat

dengan nilai kritisnya. Jika nilai r hitung atau koefisien validitas item pertanyaan lebih besar dari r tabel ($\alpha = 0.05$) atau nilai sig. $< 0,05$ ($\alpha = 0.05$), maka item dari variabel tersebut dinyatakan valid. Begitu juga sebaliknya, jika nilai sig. $> 0,05$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan pada kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi pada item-item yang digunakan dalam penelitian. Menurut Arikunto (2006:178), realibilitas merupakan suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah benar. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan mengacu pada teknik Cronbach's Alpha dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right]$$

(Sumber: Arikunto, 2006:195)

Keterangan:

- r = reliabilitas instrumen
- k = banyak butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir
- σ_i^2 = varian total

Untuk mengetahui tingkat reliabel suatu data, dapat dilihat dengan membandingkan antara r alpha dengan nilai r tabel. Jika r alpha lebih besar daripada nilai r tabel, maka hasil atau koefisien r alpha mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi koefisien internal reliabilitasnya. Menurut Nunally (dalam Ghazali, 2009:46), suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Croncbach Alpha $> 0,60$.

3) Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X₁), Kepuasan Kerja (X₂), dan Kinerja Karyawan (Y)

Hasil uji validitas terhadap instrumen-instrumen dalam penelitian ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Hasil Uji Validitas X₁, X₂ dan Y

No	Variabel	Item	Koefisien Validitas	Sig	Ket
1	Stres Kerja (X ₁)	X _{1.1}	0.656	0.000	Valid
2		X _{1.2}	0.415	0.000	Valid
3		X _{1.3}	0.592	0.000	Valid
4		X _{1.4}	0.557	0.000	Valid
5		X _{1.5}	0.488	0.000	Valid
6		X _{1.6}	0.523	0.000	Valid
7		X _{1.7}	0.688	0.000	Valid
8		X _{1.8}	0.422	0.000	Valid
9		X _{1.9}	0.643	0.000	Valid
10		X _{1.10}	0.596	0.000	Valid
11	Kepuasan Kerja (X ₂)	X _{2.1}	0.392	0.000	Valid
12		X _{2.2}	0.632	0.000	Valid
13		X _{2.3}	0.518	0.000	Valid
14		X _{2.4}	0.554	0.000	Valid
15		X _{2.5}	0.503	0.000	Valid
16		X _{2.6}	0.594	0.000	Valid
17		X _{2.7}	0.593	0.000	Valid
18		X _{2.8}	0.500	0.000	Valid
19		X _{2.9}	0.303	0.000	Valid
20		X _{2.10}	0.369	0.000	Valid
21	Kinerja Karyawan (Y)	Y _{1.1}	0.680	0.000	Valid
22		Y _{1.2}	0.592	0.000	Valid
23		Y _{1.3}	0.680	0.000	Valid
24		Y _{1.4}	0.544	0.000	Valid
25		Y _{1.5}	0.664	0.000	Valid
26		Y _{1.6}	0.583	0.000	Valid

Data pada tabel yang telah disajikan sebelumnya merupakan data ringkasan hasil uji validitas pada tiap-tiap instrumen atas pernyataan yang diajukan. Pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan mempunyai nilai signifikansi lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel (0.288) dengan nilai kesalahan kurang dari 0.05. Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa item-item pertanyaan dalam tiap variabel dapat digunakan untuk mengukur variabel stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

b. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja (X_1), Kepuasan Kerja (X_2), dan Kinerja Karyawan (Y)

Tabel yang akan disajikan berikutnya merupakan hasil ringkasan dari uji reliabilitas terhadap instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian, yakni:

Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas variabel X_1 , X_2 dan Y

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Stres Kerja (X_1)	0.740	Reliabel
2	Kepuasan Kerja (X_2)	0.657	Reliabel
3	Kinerja Karyawan (Y)	0.688	Reliabel

Berdasarkan data pada tabel yang telah disajikan, dapat terlihat bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian mempunyai nilai cronbach's alpha >0.60 , jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh komponen pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan membaca data yang telah dikumpulkan menjadi data yang nantinya akan diolah dengan menggunakan teknik statistik tertentu. Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2005:169), statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Kemudian ditentukan panjang kelas interval dengan menggunakan rumus:

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah kelas Interval}}$$

Keterangan :

f (%) = Persentase
F = Frekuensi
N = Jumlah responden

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda karena penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel. Hasan (2005:74) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda akan dilakukan jika variabel terikat (Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (X). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel terikat dengan variabel bebas tertentu, sementara

variabelbebas yang lain diduga mempunyai korelasi dengan variabel terikat tersebut. Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang ada terhadap variabel terikat. Dapat dilihat, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Terikat (Kinerja)
- a = *intercept* atau konstanta (nilai Y pada saat X=0)
- X₁, X₂ = Variabel Bebas (Stres Kerja, Kepuasan Kerja)
- b₁, b₂ = Koefisien regresi
- e = Variabel error

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Priadana dan Muis (2009:188) menyatakan bahwa pada dasarnya uji F ini digunakan untuk mengetahui secara simultan apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

(Sumber: Sugiyono, 2005: 223)

Keterangan:

- F = F hitung yang selanjutnya akan dibandingkan dengan α
- R² = koefisien determinasi
- k = jumlah variabel
- n = jumlah sampel

Jika :

1. Probabilitas F hitung $\leq \alpha$, maka H_0 ditolak (tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y).
2. Probabilitas F hitung $> \alpha$, maka H_0 diterima (terdapat pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y).

b. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2005:223), uji t ini dapat dilakukan dengan cara menguji masing-masing koefisien regresi variabel bebas untuk mengetahui apakah variabel tersebut mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah:

$$t = \frac{b_i - B_i}{Sb}$$

Keterangan :

b_i = nilai koefisien regresi

B_i = nilai koefisien regresi untuk populasi

Sb_i = Simpangan baku koefisien regresi (0.05)

Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan α dimana akan dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis, jika:

1. Probabilitas t hitung $\leq \alpha$, maka H_0 diterima
2. Probabilitas t hitung $> \alpha$, maka H_0 ditolak

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap perubahan variabel dependen (Sugiyono, 2005:208). Rumus yang digunakan untuk mengetahui koefisien determinan tersebut adalah:

$$r^2 = \frac{b[n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)]}{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}$$

Keterangan:

R = Koefisien Determinan

B = Koefisien regresi antara variabel

d. Penentuan Variabel Bebas yang Paling Dominan terhadap Variabel Terikat

Dalam menentukan variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dapat dilakukan dengan cara membandingkan koefisien regresi (β) antara variabel X_1 dengan variabel X_2 dimana variabel yang mempunyai koefisien regresi paling besar merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel Y. Dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari masing-masing variabel.

BAB IV

HASIL dan PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Sejarah berdirinya PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya tidak terlepas dari adanya suatu peristiwa nasionalisasi atau pengambilalihan perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Republik Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 3 tahun 1960, Pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI. No. 12631/BUM II tanggal 09 Februari 1960, terdapat delapan perusahaan asuransi yang ditetapkan sebagai Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) dan dikelompokkan berdasarkan nama perusahaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Fa. Blom & Van Der Aa, Fa. Bekeuw & Mijnsen, Fa. Sluiters & co, setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu nama, yaitu PAKN Ika Bhakti.
- b. NV. Assurantie Maatschappij Djakarta, NV. Assurantie Kantoor Langeveldt-Schroder, setelah dinasionalisasi berganti nama menjadi PAKN Ika Dharma.
- c. NV. Assurantie Kantoor CWJ Schlencker, NV. Kantor Asuransi "Kali Besar", setelah dinasionalisasi atau digabungkan menjadi satu, dengan nama PAKN Ika Mulya.
- d. PT Maskapai Asuransi Arah Baru, setelah dinasionalisasi namanya menjadi PAKN Ika Sakti.

Sejarah perkembangan perusahaan tidak berhenti sampai di situ saja, karena berdasarkan pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. 294293/BUM II tanggal 31 Desember 1960, keempat perusahaan tersebut, digabung menjadi satu dalam Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) “Ika Karya”. Selanjutnya PAKN Ika Karya berganti nama menjadi Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) Eka Karya. Pada tanggal 01 Januari 1965 dibentuklah Badan Hukum baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja”. Pembentukan badan hukum baru tersebut berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 8 tahun 1965 dimana seluruh kekayaan pegawai maupun segala hutang piutang PNAK Eka Karya dilebur menjadi satu. Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja mempunyai tugas khusus untuk mengelola pelaksanaan Undang-Undang (UU) No. 33 dan Undang-Undang (UU) No. 34 tahun 1964 dimana penetapan tugas khusus tersebut berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. BAPN 1-3-3 tanggal 30 Maret 1965.

Pada 1970, PNAK Jasa Raharja berubah status menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini terdapat dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep. 750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970. Pada 1978 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 34 tahun 1978 dan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 523/KMK/013/1989, Jasa Raharja diberi tambahan tugas baru, yaitu untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond dan usaha asuransi aneka. Pada 1980, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 39 tahun 1980 tanggal 06

November 1980, status Jasa Raharja berganti menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja, yang diresmikan pada tanggal 28 Februari 1981 oleh Akte Notaris Imas Fatimah, SH No. 49 tahun 1981.

Selanjutnya, pada 1994 hingga saat ini, yang mana mengacu pada Undang-Undang No. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian bahwasannya perusahaan asuransi dilarang menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial, pada 1 Januari 1994 Jasa Raharja melepaskan usaha non wajib dan *surety bond*, lalu menjalankan pelaksanaan Undang-Undang No. 33 tahun 1964 dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Dalam kegiatan usaha perasuransian di Indonesia, khususnya memberikan pelayanan santunan kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas, PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

Visi :

Menjadi perusahaan terkemuka di bidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

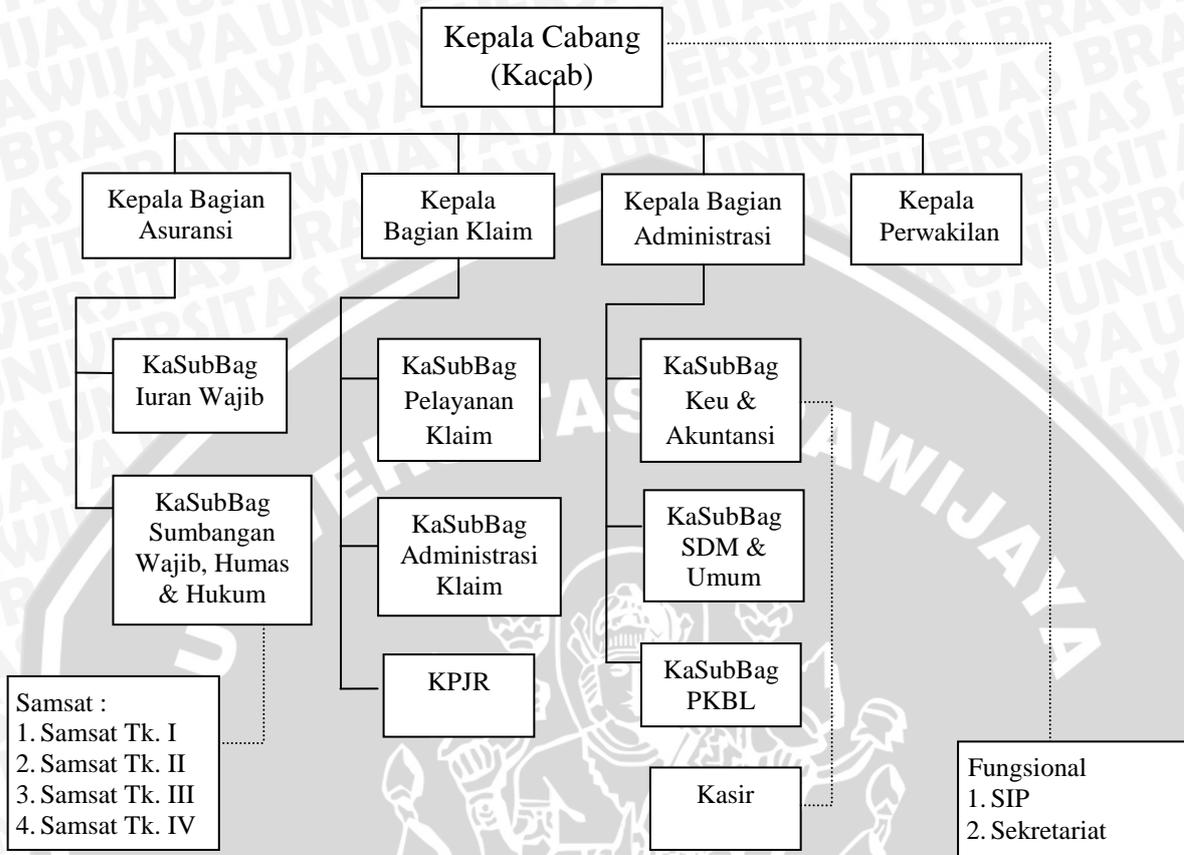
Misi :

Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja :

- 1) Bakti kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima dengan kebutuhan masyarakat.
- 2) Bakti kepada negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib, serta Badan Usaha Milik Negara.
- 3) Bakti kepada perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar kinerja dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan perusahaan.
- 4) Bakti kepada lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

3. Struktur Organisasi Perusahaan

PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur yang terletak di Surabaya merupakan perusahaan asuransi induk dari berbagai kantor perwakilan yang berada di wilayah Jawa Timur. Jika terjadi kecelakaan di wilayah yang berkaitan, maka harus terdapat laporan pada Kantor Cabang. Berikut merupakan struktur organisasi yang ada pada perusahaan :



Gambar 4. Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya

4. Deskripsi Jabatan pada Perusahaan

Berdasarkan struktur organisasi yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat berbagai deskripsi jabatan yang ada pada perusahaan, yaitu:

1) Kepala Cabang

- a. Menerapkan prinsip pengendalian perusahaan yang baik (GCG)
- b. Meneliti surat-surat masuk dan surat-surat keluar, baik membaca dan memahami isi surat, serta memberikan tanda tangan pada surat.
- c. Memenuhi kebutuhan uang kas untuk kantor cabang (menjaga ketersediaan uang kas sesuai dengan *Cash in Save* Cabang).

- d. Mengendalikan pengelolaan keuangan melalui daftar harian kas kantor cabang.
- e. Berkomunikasi dengan mitra kerja yang terkait dengan perusahaan.
- f. Memimpin, memotivasi, dan membina pegawai.
- g. Memastikan tersusunnya laporan kegiatan kantor cabang dengan memberikan tandatangan pada laporan hasil usaha, laporan penyelesaian klaim, serta laporan bulanan tiap bagian yang ada pada kantor cabang.
- h. Menghadiri rapat kerja tahunan.
- i. Melakukan penilaian kinerja terhadap bawahan (SDM).

2) Kepala Bagian Asuransi

- a. Memimpin dan mengoordinir pelaksanaan kegiatan penghimpunan iuran wajib dan sumbangan wajib di kantor cabang yang bersangkutan.
- b. Mengendalikan tertib administrasi iuran wajib dan sumbangan wajib.
- c. Memimpin dan mengoordinir pelaksanaan kegiatan kehumasan.
- d. Membuat perencanaan kerja bulanan dan perencanaan kerja tahunan (RKAP).
- e. Meneliti, mengoreksi, serta menandatangani laporan bulanan iuran wajib dan sumbangan wajib.
- f. Mengoordinir pembayaran kontribusi biaya operasional Samsat.
- g. Mengoordinir kegiatan rapat dengan anggota forum UU No. 33 & UU No. 34 tahun 1964.
- h. Melakukan penilaian kinerja terhadap bawahan.

3) Kepala Sub Bagian Iuran Wajib

- a. Mengoordinir pelaksanaan administrasi penghimpunan iuran wajib.
- b. Memimpin pencatatan hasil penghimpunan iuran wajib.
- c. Memonitor penerimaan transfer masuk iuran wajib dengan berkoordinasi pada bagian keuangan.
- d. Menyusun rencana kerja harian berdasarkan prioritas yang ada.
- e. Melakukan penagihan iuran wajib kepada instansi-instansi terkait, seperti perusahaan penerbangan, perusahaan angkutan umum darat dan laut.
- f. Mengajukan persekot biaya operasional iuran wajib serta mempertanggungjawabkannya.
- g. Memonitor penggunaan aplikasi dasi JR Modul Iuran Wajib untuk semua transaksi pembayaran iuran wajib.
- h. Memonitor pelaporan administrasi iuran wajib (laporan border iuran wajib, laporan stok resi/kupon, serta laporan perubahan anggota forum) ke kantor pusat.

4) Kepala Sub bagian Sumbangan Wajib (SW), Humas & Hukum

- a. Mengoordinir pelaksanaan administrasi penerimaan sumbangan wajib
Memimpin pencatatan hasil penerimaan sumbangan wajib di kantor cabang.
- b. Memonitor penerimaan transfer masuk Sumbangan Wajib dengan berkoordinasi pada bagian keuangan.
- c. Menyusun rencana kerja harian berdasarkan prioritas yang ada.

- d. Mengikuti dan memahami berita aktual yang berhubungan dengan bidang perasuransian.
- e. Mengakses dan mengirim berita kepada website Jasa Raharja.
- f. Melakukan kajian hukum atas permasalahan yang sedang dihadapi oleh kantor cabang.
- g. Membuat resume/catatan khusus atas berita penting yang relevan dengan kegiatan kantor cabang.
- h. Mengadministrasi dokumen hukum yang meliputi perjanjian, peraturan intern & ekstern yang berkaitan dengan perusahaan.

5) Kepala Bagian Klaim

- a. Menandatangani berkas data singkat kecelakaan dengan mengisi formulir pengajuan santunan (*crosscheck*) dengan data laka.
- b. Melakukan verifikasi ulang atas kelengkapan administrasi dan validasi kasus, ahli waris, dan besarnya biasaya santunan.
- c. Memberikan paraf pada kwitansi pembayaran santunan.
- d. Mewawancarai ahli waris korban.
- e. Memonitor kegiatan MUKL.
- f. Membuat analisis data dan evaluasi kegiatan bidang pelayanan berdasarkan UU No. 33 & UU No. 34 tahun 1964.
- g. Meminta data dari sub bagian tentang realisasi anggaran tahun berjalan sebagai bahan evaluasi.
- h. Mengajukan persekot biaya survei dan memberikan pertanggungjawaban.

- i. Mendampingi dan menyediakan data-data untuk kepentingan auditor (baik internal maupun eksternal).
- j. Mengoordinir pengamanan lebaran, natal, dan tahun baru.

6) Kepala Sub Bagian Pelayanan Klaim

- a. Memonitor dan mencatat kasus laka lantas melalui media massa.
- b. Mengontrol data laka setiap pagi di Satlantas (unit laka).
- c. Memonitor korban laka lantas di rumah sakit.
- d. Meneliti kembali kelengkapan berkas pengajuan klaim.
- e. Meneliti kebenaran dan keabsahan kasus kecelakaan berdasarkan bukti pendukung yang ada.
- f. Mendata rumah sakit yang belum bekerja sama dengan Jasa Raharja dan menyiapkan MOU.
- g. Melakukan penilaian kinerja terhadap bawahan.

7) Kepala Sub Bagian Administrasi Klaim

- a. Menganalisis dan mengelompokkan berkas pengajuan klaim.
- b. Melakukan pengawasan dalam pencatatan berkas-berkas permohonan ke dalam buku register.
- c. Menentukan tanggal pembayaran dan menyerahkan tanda terima berkas (TTB).
- d. Bertanggung jawab atas surat masuk dan surat keluar dalam bagian klaim.
- e. Memimpin pembuatan border/laporan pengajuan penyelesaian klaim di Kantor Cabang untuk dikirim ke Kantor Pusat.
- f. Membuat rekap kecepatan dan data perbandingan (manual).

- g. Melakukan penilaian kinerja terhadap bawahan.

8) Kepala Kantor Pelayanan JR

- a. Memonitor dan mencatat semua kejadian dan korban laka lantas di wilayah kerjanya.
- b. Menyelenggarakan pembuatan data, analisis, dan evaluasi kegiatan bidang pelayanan berdasarkan UU No. 33 & UU No. 34 tahun 1964 di kantor perwakilan yang bersangkutan.
- c. Mengendalikan tertib administrasi pembayaran santunan di kantor perwakilan yang bersangkutan.
- d. Memastikan terselenggaranya pelaporan administrasi bidang klaim ke kantor Cabang.

9) Kepala Bagian Administrasi

- a. Memimpin dan mengoordinir pencatatan pelaporan kegiatan keuangan cabang (memverifikasi dan menandatangani daftar harian kas, daftar jurnal harian, serta bukti kas keluar/masuk).
- b. Mengecek dan menandatangani posisi saldo kas harian.
- c. Meneliti transaksi penerimaan kas kantor cabang.
- d. Meneliti transaksi pembayaran santunan dengan membubuhkan paraf pada lembar disposisi santunan.
- e. Meneliti usulan bantuan program bina lingkungan.
- f. Memimpin penyusunan rencana kebutuhan sarana fisik dan barang material di kantor cabang.
- g. Mengendalikan aktifitas pembinaan usaha kecil dan bina lingkungan.

- h. Mengoordinir penyusunan pelaporan kegiatan PKBL Cabang.
- i. Mengoordinir pelaksanaan penyediaan & pengadaan barang maupun jasa untuk bidang PKBL.

10) Kepala Sub Bagian Keuangan & Akuntansi

- a. Memimpin pembuatan bukti penerimaan/pengeluaran kas.
- b. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan kwitansi/faktur yang diajukan untuk dibayarkan.
- c. Merencanakan arus kas harian
- d. Menginformasikan kepada atasan secara langsung tentang kekurangan/kelebihan likuiditas.
- e. Melakukan verifikasi ulang terhadap berkas pengeluaran yang telah diotorisasi.
- f. Meneliti kelengkapan dan keabsahan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran uang di kantor cabang.
- g. Memonitor pembuatan jurnal harian dan membuat bukti pembukuan.
- h. Meneliti dan memilah berkas pembayaran.
- i. Menjalankan proses manajemen risiko.
- j. Mengoordinir pelaporan kegiatan keuangan perusahaan.

11) Kepala Sub Bagian SDM & Umum

- a. Memonitor absensi pegawai di perusahaan.
- b. Memantau langsung permintaan ATK/Surat Jalan Kendaraan.
- c. Memeriksa dan menandatangani surat, misalnya berhubungan dengan permohonan ATK, inventaris perusahaan maupun surat jalan kendaraan.

- d. Membuat Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD).
- e. Membuat jadwal pengaturan kendaraan operasional untuk tiap-tiap bagian.
- f. Memonitor dan mengkoordinir keamanan di kantor cabang, termasuk menandatangani buku piket.
- g. Memimpin pembuatan daftar gaji dan tunjangan pegawai dan pensiunan.
- h. Memimpin pembuatan dan perhitungan uang lembur untuk pegawai samsat setiap akhir bulan.
- i. Memonitor dan menyiapkan usulan kenaikan tingkat jabatan dan masa kerja efektif pegawai.
- j. Memonitor dan mengusulkan pegawai yang sudah waktunya untuk mendapatkan penghargaan teladan pengabdian (masa jabatan 15 tahun, 20 tahun, 25 tahun, 30 tahun, serta 35 tahun)

12) Kepala Sub Bagian PKBL

- a. Meneliti dan menilai proposal program kemitraan dan program bina lingkungan yang diterima oleh perusahaan.
- b. Memimpin kegiatan survey atas proposal program kemitraan dan bina lingkungan.
- c. Menilai kelayakan usaha calon Mitra Binaan dan kelayakan permohonan bantuan masyarakat serta menuangkan penilaian tersebut kedalam laporan hasil survey.
- d. Menyampaikan usulan pinjaman program kemitraan kepada kepala Keuangan sesuai dengan batas kewenangan.

- e. Menyampaikan konsep usulan program bina lingkungan ke kantor pusat kepada kepala keuangan.
- f. Melakukan pembayaran pinjaman program kemitraan dan pembayaran bantuan program bina lingkungan.
- g. Memimpin dan me-*monitoring* pencatatan pembayaran kembali atas pinjaman program bina lingkungan.
- h. Memeriksa *cash in flow* dan *cash out flow* bank.
- i. Memimpin *entry* data pembayaran pinjaman mitra binaan.
- j. Memimpin pelaksanaan kegiatan pameran dan diklat mitra binaan.

13) Kasir

- a. Membuat surat perintah bayar (SPB) untuk Bank.
- b. Menulis cek dan bilyet giro untuk bank.
- c. Menelpn bank untuk mengetahui saldo harian.
- d. Menerima setoran dari bagian asuransi.
- e. Memeriksa berkas klaim yang akan dibayar hari itu.
- f. Mengerjakan bukti pengeluaran kas dan penerimaan kas.
- g. Menyiapkan uang pembayaran klaim dan membayarkannya sesuai dengan data yang ada.
- h. Membuat laporan kas.
- i. Menghitung sisa saldo.
- j. Meminta salinan rekening Koran ke bank.
- k. Mencatat permintaan persekot di buku pembantu

5. Bidang Usaha Perusahaan

PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya merupakan BUMN yang kegiatannya bergerak dalam pemberian santunan yang berlandaskan UU No. 33 & UU No 34 tahun 1964. Ruang lingkup yang ada pada perusahaan ini antara lain tentang penjabaran dari UU No. 33 dan 34 tahun 1964 Jo PP No. 17 & 18 tahun 1965 dalam hal penyelesaian santunan, serta tertib administrasi dalam pelayanan santunan mulai dari proses monitoring kecelakaan hingga pelaporan di Kantor Pusat. Hal ini nantinya akan dijadikan pedoman dalam penyusunan program pencegahan kecelakaan lalu lintas jalan bagi pengguna kendaraan. Berikut merupakan penjabaran tentang ruang lingkup yang ada pada perusahaan.

a. UU No. 33 tahun 1964 (berisi tentang dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang umum)

Dalam UU No. 33 tahun 1964 terdapat dua kewajiban penumpang, yaitu :

1. Setiap penumpang yang sah dari kendaraan umum, kereta api, pesawat terbang perusahaan, penerbangan nasional, dan kapal nasional perusahaan, wajib membayar iuran melalui pemilik alat angkutan yang bersangkutan
2. Penumpang kendaraan bermotor umum di dalam kota dibebaskan dari pembayaran iuran wajib

Kewajiban penumpang yang telah dipaparkan sebelumnya, merupakan dasar dari UU tersebut karena berdasarkan pasal 5 dalam UU No 33 tahun 1964 bahwa pemilik alat angkutan harus menyetorkan iuran wajib yang telah

dipungut dari penumpang kepada Badan Asuransi yang telah ditunjuk oleh pemerintah, dalam hal ini adalah PT Jasa Raharja.

Pasal (3) dalam PP no 17 tahun 1965 menyatakan bahwa :

1. Iuran wajib yang diperoleh dari penumpang didapatkan dari biaya pembayaran alat angkutan yang telah dibeli oleh penumpang.
2. Pemilik alat angkutan wajib memberikan pertanggungjawaban dari seluruh hasil pungutan wajib para penumpangnya dan menyetorkan pada badan asuransi yang telah ditunjuk oleh pemerintah.

Jadi, berdasarkan UU No. 33 tahun 1964 yang berhak mendapatkan jaminan berupa santunan karena kecelakaan lalu lintas jalan adalah :

1. Setiap penumpang sah dari alat angkutan umum, baik darat, laut maupun udara.
2. Kendaraan umum dalam atau tidak dalam trayek, baik trayek tetap maupun trayek tidak tetap tetapi mempunyai surat ijin jalan.
3. Pemberian jaminan ganda pada korban kecelakaan kendaraan bermotor umum (Bus) yang berada dalam kapal penyeberangan.
4. Korban yang mayatnya tidak ditemukan (santunan menunggu keputusan pengadilan)

b. UU No. 34 tahun 1964 (berkaitan dengan dana kecelakaan lalu lintas jalan)

Berdasarkan UU No 34 tahun 1964, pemilik alat angkutan lalu lintas jalan harus memberikan sumbangan wajib setiap tahun, dengan berdasarkan atas

Peraturan Pemerintah (PP). Peraturan Pemerintah (PP) tersebut juga mengatur pengecualian tentang sumbangan wajib atas beberapa jenis kendaraan.

Pasal (2) PP. 18 tahun 1965 menyatakan bahwa :

1. Tiap pemilik alat angkutan lalu lintas jalan diwajibkan memberikan sumbangan setiap tahunnya untuk dana kecelakaan lalu lintas jalan.
2. Pemilik sepeda motor dengan isi silinder ≤ 50 cc, kendaraan *ambulance*, pemadam kebakaran, jenazah, serta kereta api dibebaskan dari sumbangan wajib

Jadi, berdasarkan UU No. 34 tahun 1964, yang berhak mendapatkan jaminan berupa santunan karena kecelakaan lalu lintas jalan ada 3 kriteria, yaitu:

1. Korban kecelakaan lalu lintas jalan karena tertabrak kendaraan bermotor atau kereta api.
2. Korban tabrakan dua kendaraan bermotor atau lebih yang berada di luar kendaraan penyebab kecelakaan.
3. Korban kasus tabrak lari (dengan dilakukan olah TKP terlebih dahulu)

c. Tertib Administrasi Pelayanan Santunan

Pengertian santunan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian, dan sebagainya. Adapun pengertian klaim yaitu tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang mempunyai hak atas sesuatu, sedangkan kecelakaan yaitu peristiwa tak terduga yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang atau rusaknya sesuatu, atau menyebabkan seseorang menjadi cedera. Dalam hal ini, kerugian yang dapat diberikan santunan dari PT

Jasa Raharja (Persero) sebagai perusahaan asuransi sosial adalah kerugian yang berhubungan dengan alat angkutan (alat angkutan penumpang umum di darat, laut, maupun udara serta kendaraan bermotor.

Tertib administrasi pelayanan santunan, dalam hal ini dimulai dari adanya pengajuan berkas santunan atas kecelakaan yang terjadi, penelitian terhadap berkas tersebut sampai dengan pemberian santunan terhadap korban kecelakaan atau ahli warisnya. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh pegawai perusahaan yang ada pada bidangnya, yaitu:

1. Meneliti berkas pengajuan santunan yang telah diterima
2. Meyakini kebenaran kerugian atas kecelakaan yang terjadi
3. Meyakini keabsahan kasus kecelakaan dengan berdasarkan pada laporan kepolisian setempat pada saat kecelakaan terjadi

Dalam upaya untuk meneliti berkas pengajuan santunan, pegawai yang bersangkutan harus memperhatikan beberapa hal, yakni:

1. Menetapkan adanya kecelakaan dan kerugian
2. Menetapkan bahwa kecelakaan dan kerugian tersebut mendapat jaminan untuk pemberian santunan berdasarkan UU No. 33 dan 34 tahun 1964
3. Menetapkan nilai kerugian dan jaminan yang dapat diberikan

6. Proses Administrasi Penyelesaian Santunan

Proses administrasi penyelesaian santunan merupakan tahapan-tahapan yang harus dilakukan sejak berkas santunan diajukan dan diterima, diteliti, sampai dengan pembayaran santunan. Pengajuan santunan merupakan permohonan dari

korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan, untuk memperoleh dana santunan sebagaimana diatur dalam UU No. 33 dan 34 tahun 1964. Berikut merupakan tata cara dalam mengajukan santunan.

1. Jika terjadi kecelakaan lalu lintas jalan, maka korban kecelakaan hendaknya menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat untuk mendapatkan informasi tentang kelengkapan berkas yang harus dipersiapkan.
2. Mengisi formulir pengajuan santunan dengan dokumen ketentuan sebagai berikut.

Bagi korban kecelakaan yang mengalami luka-luka :

- a. Formulir keterangan kepolisian (keterangan singkat kejadian kecelakaan).
- b. Kwitansi biaya perawatan dari dokter/rumah sakit
- c. Fotokopi KTP korban.
- d. Surat Keterangan Dokter (keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan)

Bagi korban kecelakaan yang meninggal dunia :

- a. Formulir keterangan kepolisian (keterangan singkat kejadian kecelakaan)
- b. Surat Keterangan Dokter (surat keterangan meninggal dunia)
- c. Fotokopi KTP ahli waris
- d. Surat keterangan ahli waris

Selain dokumen ketentuan yang telah dipaparkan, terdapat dokumen pendukung lain yang mungkin juga akan diperlukan dalam mengajukan santunan, yaitu:

- 1) Akte kelahiran
- 2) Kartu keluarga (KK)
- 3) Keterangan cacat tetap dari dokter
3. Jika kelengkapan berkas sudah sesuai dengan ketentuan, maka korban yang hendak mengajukan santunan, menyerahkan berkas tersebut kepada petugas (pegawai) yang ada pada perusahaan (sesuai bidangnya) untuk diteliti keabsahan dan kelengkapannya. Keabsahan dan kelengkapan berkas tersebut harus mendapatkan disposisi dari Kepala Sub Bagian Administrasi Santunan dan ditandatangani oleh Kepala Bagian Administrasi Santunan agar dapat dibayarkan jumlah santunan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Prinsip Dasar Pelayanan Santunan

PT Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai perusahaan yang bergerak di bidang asuransi dan juga merupakan BUMN yang diberikan kepercayaan oleh pemerintah untuk melaksanakan isi dari Undang-Undang No. 33 dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964, mempunyai lima prinsip dasar dalam melakukan pelayanan santunan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu:

1. Prinsip tepat informasi

Tepat informasi disini merupakan suatu informasi tentang kecelakaan lalu lintas yang terjadi secara jelas, serta informasi yang diberikan kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan tentang haknya untuk memperoleh santunan asuransi.

2. Prinsip tepat jaminan

Pemberian santunan terhadap korban kecelakaan maupun ahli waris korban dipastikan sudah sesuai dengan ruang lingkup dan nilai jaminan yang telah ditetapkan.

3. Prinsip tepat subjek

Pemberian santunan yang akan dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan subjeknya. Subjek di sini merupakan korban atau ahli waris korban kecelakaan yang benar-benar berhak (sesuai dengan kartu tanda penduduk).

4. Prinsip tepat waktu

Dalam memberikan santunan terhadap korban kecelakaan, harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, mulai dari proses pengajuan sampai dengan penyerahan santunan tersebut.

5. Prinsip tepat tempat

Santunan yang akan diberikan kepada korban kecelakaan diupayakan sedekat mungkin dengan tempat tinggal korban atau ahli warisnya.

B. Gambaran Umum Responden

Data responden yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah dilakukan, selanjutnya akan dideskripsikan menjadi beberapa bagian yang telah ditentukan, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia responden, masa kerja, serta latar belakang pendidikan. Berdasarkan pernyataan pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 47 orang. Berikut merupakan data responden yang terdapat pada perusahaan.

1. Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden yang ada pada perusahaan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	68.1
2	Perempuan	15	31.9
Jumlah		47	100.0

Sumber: (Data Primer yang Telah Diolah, 2015)

Berdasarkan tabel yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan sejumlah 68.1% jika dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini terjadi karena responden berjenis kelamin perempuan biasanya mempunyai ijin cuti libur yang lebih banyak daripada responden laki-laki, misalnya karena cuti melahirkan, anak sakit, dan lain-lain (dikhawatirkan jika responden perempuan lebih dominan, maka akan terjadi ketidakseimbangan antara faktor pekerjaan dan keluarga). Selain itu, karakteristik pekerjaan yang ada pada perusahaan lebih menuntut fisik dari responden (karyawan laki-laki) karena

sering berada di luar lapangan. Karakteristik pekerjaan itu antara lain melakukan survey di lokasi tempat kejadian kecelakaan, melakukan pemantauan terhadap kegiatan program bina lingkungan, melakukan survey atas kebenaran ahli waris korban kecelakaan, dan lain sebagainya.

2. Gambaran Responden berdasarkan Usia

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, dapat terlihat bahwa usia responden yang ada pada perusahaan berkisar antara 21—55 tahun. Dalam menentukan kelas interval, digunakan rumus Sturges (Sugiyono, 2012:34) sebagai berikut :

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

Keterangan:

K = jumlah kelas interval

N = jumlah data observasi

Log = logaritma

Gambaran responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut:

Tabel 9. Jumlah responden berdasarkan usia

Panjang Kelas	Usia Responden (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	21 – 25	5	10.6
2	>25 – 30	17	36.2
3	>30 – 35	5	10.6
4	>35 – 40	2	4.3
5	>40 – 45	3	6.4
6	>45 – 50	8	17.0
7	>50 – 55	7	14.9
Jumlah		47	100.0

Sumber: (Data Primer yang Telah Diolah, 2015)

Berdasarkan tabel yang telah disajikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa usia responden yang ada pada perusahaan berkisar antara 21—55 tahun, dimana terdapat 5 responden (10.6%) yang berusia 21—25 tahun, sejumlah 17 responden (36.2%) berusia >25—30 tahun, 5 responden selanjutnya berusia >30—35 tahun, hanya 2 responden (4.3%) yang berusia >35—40 tahun, 3 responden lain (6.4%) berusia >40—45 tahun, sejumlah 8 responden (17.0%) berusia >45—50 tahun, sementara 7 responden yang lain (14.9%) berusia >50—55 tahun. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas usia responden yang ada pada perusahaan terletak dalam *range* usia >25—30 tahun, dimana dalam *range* usia ini merupakan *range* usia yang produktif untuk bekerja. Dapat terlihat dalam tabel bahwa *range* usia muda, dimana terletak pada usia 21—35 tahun serta *range* usia tua (terletak pada usia >45—55 tahun) merupakan *range* usia dominan yang ada pada perusahaan. Hal seperti ini dapat terjadi karena usia muda yang biasanya terdiri dari karyawan *fresh graduate*, lebih mudah untuk diberikan pemahaman dan pembelajaran tentang kegiatan yang ada perusahaan, sedangkan *range* usia tua yang sudah lebih dulu bergabung dalam perusahaan diharapkan dapat membantu *range* usia muda, dengan cara memberikan semangat ataupun motivasi untuk bekerja.

3. Gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir

Gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir telah disajikan pada tabel 10, yaitu:

Tabel 10. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTA	6	12.8
2	Diploma	3	6.4
3	Sarjana	32	68.0
4	Magister	6	12.8
Jumlah		47	100.0

Sumber: (Data Primer yang Telah Diolah, 2015)

Berdasarkan tabel yang telah diuraikan, jumlah responden yang mempunyai pendidikan terakhir Sarjana paling dominan (68%) di antara yang lain. Responden yang mempunyai pendidikan terakhir SLTA dan Magister mendapatkan persentase yang sama (12.8%), sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Diploma hanya sekitar 6.4%. Hal ini berarti bahwa tingkat pendidikan terakhir yang ada pada perusahaan.

4. Gambaran responden berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada responden, terdapat data tentang masa kerja responden pada perusahaan. Data tersebut disajikan pada tabel 11 dimana dalam menentukan kelas interval dilakukan cara yang sama dengan gambaran responden berdasarkan usia yang terdapat pada nomor sebelumnya.

Tabel 11. Gambaran responden berdasarkan masa kerja

Panjang Kelas	Masa Kerja (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	≤1 tahun s.d ≤5 tahun	22	46.8
2	>6 tahun s.d 10 tahun	4	8.5
3	>10 tahun s.d 15 tahun	4	8.5
4	>15 tahun s.d 20 tahun	1	2.1
5	>20 tahun s.d 25 tahun	5	10.6

6	>25 tahun s.d 30 tahun	9	19.2
7	>30 tahun	2	4.3
Jumlah		47	100.0

Sumber: (Data Primer yang Telah Diolah, 2015)

Pada tabel 11, diketahui bahwa gambaran responden berdasarkan masa kerja dikelompokkan menjadi 7 kategori dengan rincian masa kerja ≤ 1 tahun - ≤ 5 tahun dengan jumlah responden 22 orang (46.8%), masa kerja >6 —10 tahun dengan jumlah responden 4 orang (8.5%), masa kerja >10 —15 tahun dengan jumlah responden 4 orang (8.5%), masa kerja >15 tahun s.d 20 tahun hanya 1 orang (2.1%), masa kerja >20 —25 tahun sejumlah 5 responden (10.6%), masa kerja >25 —30 tahun sejumlah 9 responden (19.2%), serta > 30 tahun sejumlah 2 responden (4.3%). Dalam hal ini, dapat diuraikan bahwa perusahaan mempunyai 2 *range* masa kerja yang paling dominan, yakni $\text{range } \leq 1$ tahun sd ≤ 5 tahun dan $\text{range } > 20$ —30 tahun, karena perusahaan menginginkan adanya karyawan dengan masa kerja yang singkat untuk mengenal lebih dalam dan mempelajari kegiatan yang ada pada perusahaan, sedangkan karyawan dengan masa kerja yang lama diperlukan untuk guna memberikan contoh bagi karyawan yang baru, karena memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang ingin diteliti melalui data sampel yang ada. Pada penelitian ini, data sampel diperoleh dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden, dimana selanjutnya dapat

diketahui jumlah responden, jumlah persentase, maupun rata-rata mean per item dan rata-rata mean per variabel. Agar variabel-variabel tersebut dapat dideskriptifkan atau digambarkan dengan jelas, maka hasil rata-rata dari skor kuesioner dikelompokkan menjadi beberapa bagian, sebagai berikut.

- a. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1
- b. Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2
- c. Jawaban ragu-ragu (RR) diberi skor 3
- d. Jawaban setuju (S) diberi skor 4
- e. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5

Berdasarkan beberapa pengelompokan yang telah dijelaskan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa skor terendah adalah 1 sedangkan skor tertinggi adalah 5 dengan jumlah kelas yang sama, yaitu 5. Dalam pembahasan tentang hasil analisis deskriptif atas penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, diperlukan pedoman interpretasi tentang hasil jawaban responden dengan skala interval 0,8 yang telah disajikan pada tabel berikut, yaitu:

Tabel 12. Pedoman interpretasi dengan skala interval

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan	Keterangan
1	1.00 – 1.80	Sangat kurang/sangat rendah	Sangat tidak setuju
2	>1.80 – 2.60	Kurang/rendah	Tidak setuju
3	>2.60 – 3.40	Cukup/sedang	Cukup
4	>3.40 – 4.20	Tinggi	Setuju
5	>4.20 – 5.00	Sangat tinggi	Sangat setuju

Berdasarkan data dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, dapat diketahui distribusi frekuensi untuk masing-masing item pada variabel penelitian yang digunakan, yaitu:

a. Variabel Stres Kerja (X_1)

Pada variabel stres kerja (X_1) terdapat 10 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan jawaban responden atas 10 pernyataan yang diberikan, yaitu:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X_1)

No	Item	Jawaban Responden										Rata-rata
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X _{1.1}	12	25.5	26	55.3	3	6.4	6	12.8	0	0	2.06
2	X _{1.2}	3	6.4	34	72.3	3	6.4	7	14.9	0	0	2.30
3	X _{1.3}	3	6.4	26	55.3	2	4.3	12	25.5	4	8.5	2.74
4	X _{1.4}	7	14.9	26	55.3	3	6.4	6	12.8	5	10.6	2.49
5	X _{1.5}	14	29.8	29	61.7	2	4.3	2	4.3	0	0	1.83
6	X _{1.6}	10	21.3	28	59.6	5	10.6	4	8.5	0	0	2.06
7	X _{1.7}	17	36.2	30	63.8	0	0	0	0	0	0	1.74
8	X _{1.8}	6	12.8	38	80.9	2	4.3	1	2.1	0	0	1.96
9	X _{1.9}	5	10.6	14	29.8	1	2.1	20	42.6	7	14.9	3.21
10	X _{1.10}	10	21.3	23	48.9	1	2.1	13	27.7	0	0	2.36
Grand mean X_1											2.30	

Sumber : Data Primer diolah tahun 2014

Keterangan :

- X_{1.1} = Ketidaknyamanan lingkungan
- X_{1.2} = Kesulitan teknologi
- X_{1.3} = Dukungan keluarga
- X_{1.4} = Gaya kepemimpinan
- X_{1.5} = Kejelasan tugas
- X_{1.6} = Hubungan dengan rekan kerja
- X_{1.7} = Kebersamaan dengan rekan kerja
- X_{1.8} = Beban kerja yang dirasakan individu
- X_{1.9} = Waktu yang terbatas
- X_{1.10} = Peran ganda

$$Grand \text{ mean} = \frac{\text{Jumlah rata-rata}}{\text{Jumlah butir pertanyaan}}$$

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui penjelasan dari item-item pada variabel stres kerja, sebagai berikut.

- 1) Pada pernyataan ketidaknyamanan lingkungan dalam item $X_{1,1}$, tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 6 responden (12.8%) menyatakan setuju, 3 responden (6.4%) menyatakan ragu-ragu, 26 responden (55.3%) menyatakan tidak setuju dan sebanyak 12 responden (25.5%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1,1}$ adalah 2.06. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan item ketidaknyamanan dalam lingkungan ini berada dalam tingkatan kurang (rendah), dimana mayoritas jawaban responden menyatakan tidak setuju jika terdapat ketidaknyamanan dalam lingkungan pekerjaan.
- 2) Pada pernyataan kesulitan dalam teknologi dalam item $X_{1,2}$, tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat setuju, 7 responden (14.9%) menyatakan setuju, sedangkan 3 responden (6.4%) merasa ragu-ragu, sementara 34 responden (72.3%) menyatakan tidak setuju, dan 3 responden (6.4%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1,2}$ adalah 2.30. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan kesulitan dalam teknologi berada dalam tingkatan kurang (rendah), dimana mayoritas jawaban responden menyatakan tidak

setuju jika responden merasa kesulitan dalam penggunaan teknologi yang ada pada perusahaan.

- 3) Pada pernyataan dukungan keluarga yang terletak dalam item $X_{1,3}$, terdapat 4 responden (8.5%) menyatakan sangat setuju, 12 responden (25.5%) menyatakan setuju, 2 responden (4.3%) merasa ragu-ragu, sementara sebanyak 26 responden (55.3%) menyatakan tidak setuju, dan 3 responden (6.4%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1,3}$ adalah 2.74. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan item dukungan keluarga ini berada dalam tingkatan cukup (sedang), dimana berarti bahwa responden merasa bahwa terdapat dukungan dari keluarga yang diberikan kepada responden tetapi masih kurang atau sedikit, sehingga memungkinkan terjadinya stres kerja.
- 4) Pada pernyataan gaya kepemimpinan dalam item $X_{1,4}$, terdapat 5 responden (10.6%) menjawab sangat setuju, 6 responden (12.8%) menjawab setuju, 3 responden (6.4%) menjawab ragu-ragu, 26 responden (55.3%) menjawab tidak setuju, dan 7 responden (14.9%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1,4}$ adalah 2.49. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan item gaya kepemimpinan ini berada dalam tingkatan kurang (rendah). dimana mayoritas jawaban responden merasa tidak setuju jika gaya kepemimpinan atasan dari perusahaan tersebut hanya menunjukkan keakraban dengan karyawan tertentu.

- 5) Pada item $X_{1.5}$ terdapat pernyataan tentang kejelasan tugas, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan, tidak ada satu responden pun (0%) yang menyatakan sangat setuju, 2 responden (4.3%) menyatakan setuju, sejumlah 2 responden (4.3%) juga menyatakan ragu-ragu, sementara sebanyak 29 responden (61.7%) menyatakan tidak setuju dan 14 responden (29.8%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1.5}$ adalah 1.83. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan item kejelasan tugas berada dalam tingkatan sangat kurang (sangat rendah), dimana mayoritas jawaban responden merasa sangat tidak setuju jika responden merasa kurang jelas terhadap tugas yang diberikan oleh pemimpin.
- 6) Pernyataan dalam item $X_{1.6}$, yakni hubungan dengan rekan kerja, ternyata tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat setuju, 4 responden (8.5%) menyatakan setuju, 5 responden (10.6%) pula merasa ragu-ragu, 28 responden (59.6%) menyatakan tidak setuju dan sebanyak 10 responden (21.3%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1.6}$ adalah 2.06. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan hubungan dengan rekan kerja berada dalam tingkatan kurang (rendah), dimana mayoritas jawaban responden merasa tidak setuju jika terdapat hubungan rekan kerja yang kurang baik di antara karyawan.

7) Pada pernyataan kebersamaan dengan rekan kerja dalam item $X_{1.7}$, tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat setuju, tidak ada satupun responden (0%) menyatakan setuju, begitu pula dengan jawaban ragu-ragu (0%), sedangkan sebanyak 30 responden (63.8%) menyatakan tidak setuju, dan 17 responden (36.2%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1.7}$ adalah 1.74. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan item kebersamaan dengan rekan kerja berada dalam tingkatan sangat kurang (sangat rendah), dimana mayoritas jawaban responden merasa sangat tidak setuju jika kurang adanya kebersamaan di antara responden sebagai karyawan perusahaan.

8) Pernyataan dalam item $X_{1.8}$ yakni beban kerja yang dirasakan oleh individu, tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat setuju, 1 responden (2.1%) menyatakan setuju, 2 responden (4.3%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan sebanyak 38 responden (80.9%) menyatakan tidak setuju dan 6 responden (12.8%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1.8}$ adalah 1.96. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan beban kerja yang dirasakan individu berada dalam tingkatan kurang (rendah), dimana mayoritas jawaban responden menyatakan tidak setuju jika terdapat beban kerja yang berat bagi karyawan.

9) Pada item $X_{1,9}$ terdapat pernyataan tentang waktu yang terbatas, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat 7 responden (14.9%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (42.6%) menyatakan setuju, 1 responden (2.1%) menyatakan ragu-ragu, sementara 14 responden (29.8%) menyatakan tidak setuju, dan 5 responden (10.6%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1,9}$ adalah 3.21. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan waktu yang terbatas berada dalam tingkatan cukup (sedang), berarti bahwa responden merasa bahwa kurangnya waktu yang diberikan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan.

10) Item $X_{1,10}$ merupakan item yang berisi pernyataan tentang peran ganda, dapat dilihat berdasarkan tabel sebelumnya, bahwa tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (27.7%) menyatakan setuju, 1 responden (2.1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 23 responden (48.9%) menyatakan tidak setuju, sementara 10 responden (21.3%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan persentase yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diketahui mean (rata-rata) pada item $X_{1,10}$ adalah 2.36. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang peran ganda berada dalam tingkatan kurang (rendah), dimana mayoritas jawaban responden menyatakan tidak setuju jika terjadi peran ganda terhadap pekerjaan dan rumah tangga masing-masing responden.

Berdasarkan tabel dan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa *grand mean* dari variabel stres kerja (X_1) adalah 2.30, dimana terletak dalam interval 1.80 – 2.60 termasuk dalam kategori rendah. Dalam hal ini, berarti bahwa karyawan merasa adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan tetapi masih dalam batasan atau tingkatan yang rendah dimana dapat terlihat dari pernyataan ketidaknyamanan dalam lingkungan, kesulitan dalam menguasai teknologi, kurangnya dukungan keluarga, gaya kepemimpinan, kejelasan dalam melaksanakan tugas, hubungan dengan rekan kerja, kebersamaan dengan rekan kerja, beban kerja yang dirasakan individu, waktu yang terbatas, serta peran ganda. Oleh karena itu, seluruh komponen perusahaan harus berupaya agar stress kerja yang dialami, tidak menjadi semakin lengkap dan harus meminimalisir terjadinya stres tersebut.

b. Variabel Kepuasan Kerja (X_2)

Variabel kepuasan kerja merupakan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian, dimana terdapat 10 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan jawaban responden atas pernyataan yang diberikan, yakni:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (X_2)

No	Item	Jawaban Responden										Rata-rata
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	$X_{2,1}$	2	4.3	8	17.0	5	10.6	22	46.8	10	21.3	3.64
2	$X_{2,2}$	1	2.1	11	23.4	2	4.3	24	51.1	9	19.1	3.62
3	$X_{2,3}$	1	2.1	8	17.0	3	6.4	24	51.1	11	23.4	3.77
4	$X_{2,4}$	0	0	9	19.1	5	10.6	23	49.0	10	21.3	3.72
5	$X_{2,5}$	1	2.1	9	19.1	3	6.4	22	46.8	12	25.5	3.74

6	X _{2,6}	1	2.1	11	23.4	7	14.9	21	44.7	7	14.9	3.47
7	X _{2,7}	0	0	10	21.3	5	10.6	20	42.6	12	25.5	3.72
8	X _{2,8}	0	0	13	27.7	1	2.1	23	49.0	10	21.3	3.64
9	X _{2,9}	0	0	13	27.7	2	4.3	21	44.7	11	23.4	3.64
10	X _{2,10}	1	2.1	9	19.1	2	4.3	27	57.4	8	17.0	3.68
Grand Mean X₂											3.67	

Sumber : Data Primer diolah tahun 2015

Keterangan :

- X_{2,1} = Gaji sesuai dengan pekerjaan
 X_{2,2} = Gaji sesuai dengan harapan
 X_{2,3} = Jumlah tunjangan yang diberikan
 X_{2,4} = Kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan
 X_{2,5} = Pekerjaan yang menarik
 X_{2,6} = Promosi jabatan
 X_{2,7} = Penghargaan terhadap karyawan
 X_{2,8} = Sikap adil/tidak membeda-bedakan
 X_{2,9} = Dapat menerima kritik dan saran
 X_{2,10} = Keterlibatan karyawan
 Grand mean = $\frac{\text{Jumlah rata-rata}}{\text{Jumlah butir pertanyaan}}$

Berdasarkan tabel 14, dapat diketahui penjelasan dari item-item pada variabel kepuasan kerja, yaitu:

1. Pada item X_{2,1} terdapat pernyataan tentang gaji yang sesuai dengan pekerjaan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa terdapat 10 responden (21.3%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (46.8%) menyatakan setuju, 5 responden (10.6%) merasa ragu-ragu, 8 responden (17.0%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (4.3%) menyatakan sangat tidak setuju. Maka, dapat diketahui bahwa mean (rata-rata) pada item X_{2,1} adalah 3.64. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang gaji yang sesuai dengan pekerjaan berada dalam tingkatan tinggi.

2. Pernyataan kedua ialah gaji yang sesuai dengan harapan yang terdapat pada item $X_{2.2}$. Berdasarkan tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa sejumlah 9 responden (19.1%) menyatakan sangat setuju, 24 responden (51.1%) menyatakan setuju, 2 responden (4.3%) merasa ragu-ragu, 11 responden (23.4%) responden menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (2.1%) menyatakan sangat tidak setuju. Jadi, dapat diketahui bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.2}$ ialah 3.62. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang gaji yang sesuai dengan harapan berada dalam tingkatan tinggi.
3. Item $X_{2.3}$ yang berisi tentang jumlah tunjangan yang diberikan, dapat terlihat bahwa sebanyak 11 responden (23.4%) menyatakan sangat setuju, 24 responden (51.1%) menyatakan setuju, 3 responden (6.4%) merasa ragu-ragu, 8 responden (17.0%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (2.3%) menyatakan sangat tidak setuju. Maka berdasarkan penjelasan sebelumnya, terlihat bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.3}$ ialah 3.77. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang jumlah tunjangan yang diberikan berada dalam tingkatan tinggi.
4. Pernyataan kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan yang terdapat dalam item $X_{2.4}$ mendapatkan sejumlah 10 responden (21.3%) menyatakan sangat setuju, 23 responden (49.0%) menyatakan setuju, 5 responden (10.6%) merasa ragu-ragu, 9 responden (19.1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan tabel sebelumnya, terlihat bahwa mean (rata-rata) pada

item $X_{2.4}$ ialah 3.72. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan berada dalam tingkatan tinggi.

5. Pada item $X_{2.5}$ yang berisi pernyataan tentang pekerjaan yang menarik, terdapat 12 responden (22.5%) yang menyatakan sangat setuju, 22 responden (46.8%) menyatakan setuju, 3 responden (6.4%) merasa ragu-ragu, 9 responden (19.1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (2.1%) responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan tabel sebelumnya, terlihat bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.5}$ ialah 3.74. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang pekerjaan yang menarik berada dalam tingkatan tinggi.

6. Pernyataan keenam terletak pada item $X_{2.6}$, yaitu promosi jabatan. Berdasarkan tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, terlihat bahwa sejumlah 7 responden (14.9%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (44.7%) menyatakan setuju, 7 responden (14.9%) menyatakan ragu-ragu, 11 responden (23.4%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (2.1%) menyatakan sangat tidak setuju. Jadi, dapat terlihat bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.6}$ yaitu 3.47. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang promosi jabatan berada dalam tingkatan tinggi.

7. Pernyataan penghargaan terhadap karyawan terdapat pada item $X_{2.7}$ dimana terlihat bahwa sebanyak 12 responden (25.5%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (42.6%) menyatakan setuju, 5 responden (10.6%)

menyatakan ragu-ragu, 10 responden (21.3%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi, dapat terlihat bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.7}$ yaitu 3.72. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang penghargaan terhadap karyawan berada dalam tingkatan tinggi.

8. Pada item $X_{2.8}$ yang berisi tentang sikap adil seorang pemimpin, ternyata terdapat 10 responden (21.3%) menyatakan sangat setuju, 23 responden (49.0%) menyatakan setuju, 1 responden (2.1%) merasa ragu-ragu, 13 responden (27.7%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi, dapat terlihat bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.8}$ yaitu 3.64. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang sikap adil seorang pemimpin berada dalam tingkatan tinggi.

9. Item $X_{2.9}$ tentang pernyataan dapat menerima kritik dan saran, ternyata sejumlah 11 responden (23.4%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (44.7%) menyatakan setuju, 2 responden (4.3%) merasa ragu-ragu, 13 responden (27.7%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Jadi, dapat terlihat bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.9}$ yaitu 3.64. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang dapat menerima kritik dan saran berada dalam tingkatan tinggi.

10. Pernyataan terakhir berisi keterlibatan karyawan yang terletak dalam item $X_{2.10}$ dimana terdapat 8 responden (17.0%) yang menyatakan sangat setuju,

27 responden (57.4%) menyatakan setuju, 2 responden (4.3%) menyatakan ragu-ragu, 9 responden (19.1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (2.1%) menyatakan sangat tidak setuju. Maka, dapat diketahui bahwa mean (rata-rata) pada item $X_{2.10}$ yaitu 3.68. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang keterlibatan karyawan berada dalam tingkatan tinggi.

Berdasarkan tabel dan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa *grand* mean dari variabel kepuasan kerja (X_2) adalah 3.67, dimana terletak dalam interval 3.40—4.20 dan termasuk dalam kategori tinggi. Dalam hal ini, karyawan merasa bahwa kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan sudah cukup baik karena berada dalam tingkatan yang tinggi dimana dapat terlihat dari pernyataan gaji sesuai dengan pekerjaan, gaji sesuai dengan harapan, jumlah tunjangan yang diberikan, kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, pekerjaan yang menarik, promosi jabatan, penghargaan terhadap karyawan, sikap adil seorang pemimpin (gaya kepemimpinan), dapat menerima kritik dan saran, serta keterlibatan karyawan.

c. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel kinerja karyawan merupakan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, dan terdapat 6 pernyataan yang diajukan kepada responden (berupa kuesioner). Berikut merupakan jawaban responden atas hasil pernyataan yang telah disajikan dalam bentuk tabel, yaitu:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	Item	Jawaban Responden										Rata-rata
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y _{1.1}	0	0	6	12.8	0	0	27	57.4	14	29.8	4.04
2	Y _{1.2}	0	0	5	10.6	0	0	30	63.8	12	25.5	4.04
3	Y _{1.3}	0	0	5	10.6	0	0	30	63.8	12	25.5	4.04
4	Y _{1.4}	0	0	1	2.1	0	0	27	57.4	19	40.4	4.36
5	Y _{1.5}	0	0	4	8.5	1	2.1	30	63.8	12	25.5	4.08
6	Y _{1.6}	0	0	3	6.4	0	0	29	61.7	15	31.9	4.19
Grand Mean Y												4.13

Sumber : Data Primer diolah tahun 2015

Keterangan :

Y_{1.1} = Penggunaan waktu kerja yang tepat

Y_{1.2} = Tingkat ketidakhadiran

Y_{1.3} = Kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan

Y_{1.4} = Pelayanan kerja yang maksimal

Y_{1.5} = Adanya sanksi jika melakukan kesalahan dalam bekerja

Y_{1.6} = Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP

$$\text{Grand mean} = \frac{\text{Jumlah rata-rata}}{\text{Jumlah butir pertanyaan}}$$

Berikut merupakan interpretasi pada item-item dalam variabel kinerja karyawan, yaitu:

1. Pada item Y_{1.1} yang berisi penggunaan waktu kerja yang tepat, dapat diketahui bahwa terdapat 14 responden (29.8%) menyatakan sangat setuju, 27 responden (57.4%) menyatakan setuju, tidak ada satupun responden (0%) menyatakan ragu-ragu, 6 responden (12.8%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Terlihat bahwa mean (rata-rata) pada item Y_{1.1} ialah 4.04. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi

sebelumnya, pernyataan tentang masa jabatan yang lama berada dalam tingkatan tinggi.

2. Pernyataan tentang tingkat ketidakhadiran terletak pada item $Y_{1,2}$ dimana terlihat bahwa 12 responden (25.5%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (63.8%) menyatakan setuju, tidak ada satupun responden (0%) menyatakan ragu-ragu, 5 responden (10.6%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui, bahwa mean (rata-rata) pada item $Y_{1,2}$ yaitu 4.04. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang usia yang produktif berada dalam tingkatan tinggi.
3. Item $Y_{1,3}$ berisi tentang kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan. Berdasarkan tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat 12 responden (25.5%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (63.8%) menyatakan setuju, tidak ada satupun responden (0%) menyatakan ragu-ragu, 5 responden (10.6%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui, bahwa mean (rata-rata) pada item $Y_{1,3}$ yaitu 4.04. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang kemampuan kerja berada dalam tingkatan tinggi.
4. Pernyataan keempat tentang pelayanan kerja yang maksimal dimana terletak dalam item $Y_{1,4}$, diketahui bahwa 19 responden (40.4%) menyatakan sangat setuju, sejumlah 27 responden (57.4%) menyatakan setuju, tidak ada satupun responden (0%) merasa ragu-ragu, 1 responden

(2.1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui, bahwa mean (rata-rata) pada item $Y_{1.4}$ yaitu 4.36. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang pelayanan yang maksimal berada dalam tingkatan sangat tinggi.

5. Pada item $Y_{1.5}$ tentang adanya sanksi jika melakukan kesalahan dalam bekerja, terdapat 12 responden (25.5%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (63.8%) menyatakan setuju, 1 responden (2.1%) merasa ragu-ragu, 4 responden (8.5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui, bahwa mean (rata-rata) pada item $Y_{1.5}$ adalah 4.08. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang hadir tepat waktu berada dalam tingkatan tinggi.

6. Item $Y_{1.6}$ adalah pernyataan tentang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP. Berdasarkan tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa terdapat 15 responden (31.9%) menyatakan sangat setuju, 29 responden (61.7%) menyatakan setuju, tidak ada satupun responden (0%) menyatakan ragu-ragu, 3 responden (6.4%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada satupun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat diketahui, bahwa mean (rata-rata) pada item $Y_{1.6}$ adalah 4.19. Merujuk pada tabel pedoman interpretasi sebelumnya, pernyataan tentang tingkat ketidakhadiran berada dalam tingkatan tinggi.

Berdasarkan tabel dan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa *grand mean* dari variabel kinerja karyawan (Y) adalah 4.13, dimana terletak dalam interval 3.40—4.20 dan termasuk dalam kategori tinggi. Dalam hal ini, karyawan merasa kinerja tersebut telah tercapai karena berada dalam tingkatan yang tinggi jika dilihat dari penggunaan waktu kerja yang tepat, tingkat ketidakhadiran, kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanan kerja yang maksimal, adanya sanksi jika melakukan kesalahan dalam bekerja, serta melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP.

2. Analisis Regresi

a. Analisis Regresi Linier Sederhana Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Sugiyono (2012:26), analisis regresi linier sederhana dapat dilakukan jika terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Berikut merupakan hasil dari analisis regresi linier antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 16. Hasil analisis regresi antara stres kerja terhadap kinerja karyawan

Variabel (x)	Unstandardized Coefficient		T _{hitung}	Sig t	Ket
	Koefisien B	Std. Error			
Konstanta	2,342	0.512	4,569	0,000	Sig
Stres kerja (X ₁)	0,351	0,128	2,738	0,009	Sig

Uji statistik melalui regresi linier ini dilakukan guna mendapatkan pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan dimana perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21.0. Pada tabel sebelumnya, dapat

diketahui bahwa persamaan regresi yang diperoleh adalah $y = \text{konstanta} + b_1 X_1$,
dimana

$$y = 2,342 + 0,351 X_1$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa stres kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,351 satuan untuk setiap tambahan satu satuan dari X_1 . Penambahan setiap satu satuan ini akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat, begitu juga sebaliknya. Dalam hal ini, variabel yang lain diasumsikan mempunyai nilai yang konstan atau tetap.

b. Hasil Uji Hipotesis (Uji Parsial (Uji T) Variabel Stres Kerja)

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari variabel stres kerja (X_1) terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana variabel tersebut dikatakan mempunyai pengaruh signifikan jika mempunyai nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< \alpha$. Berdasarkan nilai t_{hitung} pada tabel 17, menunjukkan bahwa variabel stres kerja (X_1) mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,738 dan nilai signifikan t sebesar 0,009 dimana nilai signifikan $t < \alpha$ ($0,009 < 0,05$), maka secara parsial variabel X_1 berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Pada variabel ini H_0 ditolak karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari α . Selain itu, nilai koefisien beta dari stres kerja sebesar 0,351 bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh sebesar 35.1% terhadap kinerja karyawan.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Karyawan

Uji statistik melalui regresi linier ini dilakukan guna mendapatkan pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dimana perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21.0.

Tabel 17. Hasil analisis regresi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Variabel (x)	Unstandardized Coefficient		T _{hitung}	Sig t	Ket
	Koefisien B	Std. Error			
Konstanta	2,342	0,512	4,569	0,000	Sig
Kepuasan Kerja (X ₂)	0,278	0,117	2,366	0,022	Sig

Pada tabel tentang hasil analisis regresi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebelumnya, dapat diketahui bahwa persamaan regresinya adalah $y = \text{konstanta} + b_2 X_2$, dimana:

$$y = 2,342 + 0,278 X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,278 satuan untuk setiap penambahan satu satuan dari X₂. Penambahan setiap satu satuan ini akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat, begitu juga sebaliknya. Dalam hal ini, variabel yang lain diasumsikan mempunyai nilai yang konstan atau tetap.

d. Hasil Uji Hipotesis (Uji Parsial (Uji t) Variabel Kepuasan Kerja)

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari variabel kepuasan kerja terhadap variabel kinerja karyawan. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana variabel

tersebut dikatakan mempunyai pengaruh signifikan jika mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< \alpha$. Berdasarkan nilai t_{hitung} pada tabel 18, menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,366 dan nilai signifikan t sebesar 0,022 dimana nilai signifikan $t < \alpha$ ($0,022 < 0,05$), maka secara parsial variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel prestasi kerja. Pada variabel ini nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,022, dimana nilai tersebut lebih kecil dari α ($0,022 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) secara parsial. Berdasarkan tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa nilai koefisien beta dari kepuasan kerja mempunyai nilai sebesar 0.278 bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh sebesar 27,8% terhadap kinerja karyawan.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda karena penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel. Hasan (2005:74) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda akan dilakukan jika variabel terikat (Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (X). Berikut merupakan ringkasan hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini, yakni:

Tabel 18. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel (X)	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t _{hitung}	Sig t	Ket
	Koefisien B	Std. Error	β			
Konstanta	2,342	0.512		4,569	0,000	-
Stres Kerja (X ₁)	0,351	0,128	0,361	2,738	0,009	Sig
Kepuasan Kerja (X ₂)	0,278	0,117	0,312	2,366	0,022	Sig
R	= 0,485					
R Square	= 0,236					
Adjusted R Square	= 0,201					
F _{hitung}	= 6,777					
F _{tabel}	= 6,064					
Sig. F	= 0,003					

(Sumber: Data Primer Diolah, 2015)

Pengujian ini dilakukan guna mendapatkan pengaruh variabel stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS 21.0, diketahui bahwa model persamaan regresi yang digunakan ialah:

$$Y = 2,342 + 0,351 X_1 + 0,278 X_2$$

Persamaan regresi yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

- a. Variabel stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dimana jika variabel stres kerja meningkat sebesar 0.351 setiap penambahan satu satuan, maka akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika variabel kepuasan kerja meningkat sebesar 0.278 setiap penambahan satu satuan,

maka akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Dalam hal ini, variabel yang lain diasumsikan memiliki nilai yang konstan/tetap.

- b. Berdasarkan nilai Beta pada variabel stres kerja (X_1) sebesar 0,361 dan nilai Beta pada variabel kepuasan kerja (X_2) sebesar 0,312, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel kinerja karyawan.
- c. Terlihat dari tabel sebelumnya, bahwa nilai F_{hitung} sebesar 6,777. Perhitungan perolehan nilai F_{hitung} ini dilakukan menggunakan Microsoft Excel dengan rumus =FINV(0.05, 2, 44) dimana 0.05 merupakan α yang digunakan, 2 merupakan db regresi, 44 merupakan db residual dimana nilai F_{tabel} yang diperoleh sebesar 6,064. Berdasarkan perolehan nilai F_{hitung} yang lebih besar daripada F_{tabel} , maka hipotesis H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas (stres kerja maupun kepuasan kerja) terhadap kinerja karyawan dengan tingkat batas kesalahan 0.05.
- d. Untuk mengetahui kontribusi dari variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat didapat dari hasil perhitungan yang terdapat pada nilai koefisien determinasi (adjusted r square) sebesar 0.201. Hasil tersebut bermakna bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian memberikan sumbangan atau kontribusi sebesar 20,1% terhadap variabel terikat (kinerja karyawan), sedangkan 79,9% lainnya berasal dari kontribusi variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

4. Uji Hipotesis (Uji F)

Uji F ini merupakan pengujian yang dilakukan secara simultan guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut merupakan hipotesis pada uji F.

H_0 : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat

H_1 : Seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat

Dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis pada uji F yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} , dapat juga dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (probabilitas) terhadap nilai α yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, nilai α yang ditetapkan adalah 0.05. Jika nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis H_0 ditolak. Pada tabel sebelumnya, diketahui bahwa nilai F_{hitung} yang didapat adalah 6,777. Perhitungan ini dilakukan menggunakan Microsoft Excel dengan rumus =FINV (0.05, 2, 44) dimana 0.05 merupakan α yang digunakan, 2 merupakan db regresi, 44 merupakan db residual. Nilai F_{tabel} yang diperoleh sebesar 6,064. Berdasarkan perolehan nilai F_{hitung} yang lebih besar daripada F_{tabel} , maka hipotesis H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas (stres kerja maupun kepuasan kerja) terhadap kinerja karyawan dengan tingkat batas kesalahan 0.05.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y)

Pada analisis deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, dapat diketahui bahwa indikator dari stres kerja yang terdiri dari ketidaknyamanan lingkungan, kesulitan teknologi, dukungan keluarga, gaya kepemimpinan, kejelasan tugas, hubungan dengan rekan kerja, kebersamaan dengan rekan kerja, beban kerja yang dirasakan individu, waktu yang terbatas, serta peran ganda memiliki *grand mean* 2.30, dimana terletak dalam interval 1.80 – 2.60 dan termasuk dalam kategori rendah. Dalam hal ini, berarti bahwa karyawan merasa adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan tetapi masih dalam batasan atau tingkatan yang rendah. Pada item $X_{1,1}$ dalam penelitian yaitu ketidaknyamanan lingkungan, jumlah mean yang diperoleh adalah 2.06 dan berada pada kategori kurang/rendah, dimana berarti bahwa mayoritas jawaban responden menyatakan tidak setuju jika terdapat ketidaknyamanan dalam lingkungan pekerjaan yang ada pada perusahaan. Item $X_{1,2}$ kesulitan teknologi terdapat mean sejumlah 2.30, dimana berarti bahwa mayoritas jawaban responden menyatakan tidak setuju jika responden merasa kesulitan dengan penggunaan teknologi yang ada pada perusahaan. Item $X_{1,3}$ tentang dukungan keluarga, dimana mean yang diperoleh adalah 2.78. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa ada dukungan dari keluarga yang diberikan kepada responden tetapi masih kurang atau sedikit, sehingga memungkinkan terjadinya stres kerja Item $X_{1,4}$ yang berupa gaya kepemimpinan mempunyai mean sebesar 2.49, hal ini berarti bahwa responden merasa tidak

setuju jika pemimpin hanya menunjukkan keakraban dengan karyawan tertentu saja. Pada item $X_{1.5}$ yang berisi tentang kejelasan tugas, terdapat mean 1,83, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden merasa tidak setuju jika terdapat kurangnya kejelasan tugas yang diberikan oleh pemimpin. Item $X_{1.6}$ adalah hubungan dengan rekan kerja. Pada item ini, mean yang diperoleh adalah 2.06 dimana mayoritas jawaban responden merasa tidak setuju jika terdapat hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik antara karyawan. Item $X_{1.7}$ berisi tentang kebersamaan dengan rekan kerja, dimana mean yang diperoleh adalah 1.74. Mayoritas jawaban responden merasa sangat tidak setuju jika kurang adanya kebersamaan diantara responden sebagai karyawan perusahaan. Item $X_{1.8}$ tentang beban kerja yang dirasakan oleh individu dengan rata-rata 1.96, dimana mayoritas jawaban responden merasa sangat tidak setuju jika terdapat beban kerja yang berat bagi karyawan. Item $X_{1.9}$ berisi tentang waktu yang terbatas dengan mean sebesar 3.21, dimana responden merasa bahwa kurangnya waktu yang diberikan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan. Sementara item $X_{1.10}$ yang berisi tentang peran ganda, terdapat mean sebesar 2.36. Hal ini berarti bahwa mayoritas jawaban responden menyatakan tidak setuju jika terjadi peran ganda terhadap pekerjaan dan rumah tangga masing-masing responden.

Kepuasan kerja pada penelitian ini memiliki *grand mean* sebesar 3.67, dimana terletak dalam interval 3.40—4.20 dan termasuk dalam kategori tinggi. Dalam hal ini, berarti bahwa karyawan merasa bahwa kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan sudah cukup baik karena berada dalam tingkatan yang tinggi dimana dapat terlihat dari pernyataan gaji sesuai dengan pekerjaan, gaji

sesuai dengan harapan, jumlah tunjangan yang diberikan, kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, pekerjaan yang menarik, promosi jabatan, penghargaan terhadap karyawan, sikap adil seorang pemimpin (gaya kepemimpinan), dapat menerima kritik dan saran, serta keterlibatan karyawan. Pernyataan pada item $X_{2.1}$ yaitu gaji yang sesuai dengan pekerjaan mempunyai nilai mean sebesar 3.64, berarti gaji yang diberikan sudah sesuai dengan pekerjaan, karena termasuk dalam kategori tinggi. Item $X_{2.2}$ yaitu gaji yang sesuai dengan harapan dengan jumlah mean 3.60, berarti gaji yang diberikan sudah sesuai dengan harapan karena termasuk dalam kategori tinggi. Item $X_{2.3}$ tentang jumlah tunjangan yang diberikan memperoleh mean sebesar 3.77, hal ini berarti karyawan sudah puas terhadap tunjangan yang diberikan oleh perusahaan karena item ini terletak dalam kategori tinggi. Item $X_{2.4}$ tentang kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, mean yang didapatkan sebesar 3.72 yang terletak pada kategori tinggi, berarti bahwa rata-rata pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan kemampuan. Pernyataan pada item $X_{2.5}$ tentang pekerjaan yang menarik memberikan mean sebesar 3.74, hal ini berarti karyawan sudah puas akan pekerjaan yang menurut responden menarik. Item $X_{2.6}$ berisi promosi jabatan dengan mean sebesar 3.47 dimana berarti telah ada promosi jabatan yang dilakukan oleh perusahaan, item ini terletak pada kategori tinggi. Item $X_{2.7}$ yaitu penghargaan terhadap karyawan mempunyai mean sebesar 3.72 dimana hal ini menunjukkan bahwa perusahaan selalu memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, dimana item ini terletak pada kategori tinggi. Item $X_{2.8}$ tentang sikap adil/tidak membedakan mempunyai mean sebesar 3.64 dan terletak pada kategori tinggi. Hal ini berarti

bahwa pimpinan perusahaan bersikap adil/tidak membeda-bedakan karyawannya. Item X_{2.9} tentang dapat menerima kritik dan saran, terdapat mean sejumlah 3.64 dan berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa karyawan merasa bahwa pimpinan perusahaan dapat menerima kritik dan saran yang diberikan oleh karyawan. Sementara item X_{2.10} yang berisi pernyataan tentang keterlibatan karyawan mempunyai mean sebesar 3.68 dan terletak pada kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa karyawan merasa mempunyai keterlibatan (hak) dalam suatu rapat yang diadakan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan (Y) pada penelitian ini mempunyai *grand mean* sebesar 4.13 dimana terletak dalam interval 3.40—4.20 dan termasuk dalam kategori tinggi. Dalam hal ini, kinerja karyawan pada perusahaan telah tercapai karena berada dalam tingkatan yang tinggi jika dilihat dari item berikut: penggunaan waktu kerja yang tepat, tingkat ketidakhadiran, kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanan kerja yang maksimal, adanya sanksi jika melakukan kesalahan dalam bekerja, serta melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP.

Pada item Y_{1.1} yang berisi penggunaan waktu kerja yang tepat memberikan mean sebesar 4.04 dan berada dalam tingkatan tinggi. Item Y_{1.2} tentang tingkat ketidakhadiran mempunyai mean 4.04, dimana berada dalam tingkatan tinggi. Item Y_{1.3} tentang kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan mempunyai mean sebesar 4.04 dan berada dalam tingkatan tinggi. Item Y_{1.4} yang berisi pelayanan kerja yang maksimal memberikan mean sebesar 4.36 dimana termasuk dalam tingkatan tinggi. Pada item Y_{1.5} tentang adanya sanksi jika melakukan kesalahan dalam bekerja, memberikan mean sebesar 4.08, dan termasuk dalam tingkatan

tinggi. Item $Y_{1,6}$ tentang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP memberikan kontribusi mean sebesar 4.19 yang termasuk dalam tingkatan tinggi.

2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara Parsial

Dalam pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa stres kerja (X_1) memiliki nilai $\beta_1 = 0,351$ bertanda positif, dimana stres kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Selain itu, dengan nilai sig.t yang diperoleh lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai sig α , yaitu $0,009 < 0,05$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel stres kerja terhadap variabel kinerja karyawan. Kondisi ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja, kurang mampu dalam penggunaan teknologi perusahaan, kurangnya dukungan dari keluarga dapat mempengaruhi kondisi fisik karyawan sehingga akan menimbulkan stress kerja. hal itu juga dapat diperparah jika seorang karyawan merasa kurangnya gaya kepemimpinan dari seorang pemimpin, kurangnya kejelasan tugas dalam melaksanakan pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja dan kebersamaan dengan rekan kerja yang kurang, beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu yang terbatas, serta peran ganda antara pekerjaan dan rumah tangga.

Stres kerja merupakan salah satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dimana hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008:401), "stres kerja dengan tingkat tertentu dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun bila dibiarkan terlalu lama

dan tidak diminimalisir oleh perusahaan". Berdasarkan pernyataan ini, PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya harus mampu menciptakan suatu inovasi agar karyawan tidak mudah merasa stres dalam melakukan pekerjaan, cara yang dapat dilakukan melalui pendekatan-pendekatan untuk meminimalisir stres kerja. Davis (dalam Mangkunegara, 2007:157) menyatakan bahwa pendekatan untuk mengelola stres kerja antara lain pendekatan melalui meditasi, hubungan timbal balik antar karyawan, serta dengan pendekatan terhadap kesehatan karyawan. Diharapkan dengan beberapa pendekatan ini, stres yang terjadi dapat diminimalisir dan tidak menyebabkan kinerja menurun.

2.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara Parsial

Dalam pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa kepuasan kerja (X_2) memiliki nilai $\beta_2 = 0.278$ bertanda positif. Dalam hal ini berarti terdapat hubungan searah antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dapat diartikan pula, setiap satu peningkatan dari kepuasan kerja maka akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Begitu pula jika terjadi satu penurunan dari kepuasan kerja, maka kinerja karyawan akan menurun. Selain itu, nilai sig.t dari variabel kepuasan kerja lebih kecil dibandingkan dengan nilai α yaitu $0.022 < 0.05$, sehingga membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

Menurut Luthans (2006:246), kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi prestasi kerja yang tinggi, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan pernyataan tersebut, penelitian ini sudah sesuai karena dilihat dari hasil analisis

yang telah dilakukan, kepuasan kerja ini mempunyai pengaruh parsial yang signifikan terhadap prestasi kerja. Dengan kata lain, jika kepuasan kerja menurun, maka akan menyebabkan kinerja menurun.

3. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, terdapat alternatif hipotesis kedua dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara stres dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh signifikan ini ditunjukkan dari besarnya nilai Sig. F. Berdasarkan pembahasannya sebelumnya, diketahui bahwa nilai sig f dari kedua variabel bebas tersebut adalah 0.003 dimana nilai tersebut lebih kecil dibandingkan nilai α (0.05), maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara stres kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Selain itu, dapat diketahui berdasarkan nilai *Adjusted R Square* dimana variabel X_1 dan X_2 memberikan kontribusi nilai sebesar 20.1% terhadap variabel Y , sementara sisanya sebesar 79.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Variabel tersebut antara lain adalah pendapatan karyawan (gaji dan upah), keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, etos kerja, disiplin kerja dan lain-lain. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan jika variabel stres kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) meningkat secara bersama-sama (simultan) maka akan menyebabkan kinerja

karyawan (Y) menurun. Begitu pula sebaliknya, jika variabel stres kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) menurun secara bersama-sama (simultan) maka akan menyebabkan kinerja karyawan (Y) meningkat.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Hidayati Hilmiah (2011), terdapat perbedaan pada kontribusi variabel bebas yang diberikan terhadap variabel terikat, yaitu sebesar 42.6%. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan dalam jumlah sampel penelitian, perbedaan dalam indikator penelitian yang digunakan, serta perbedaan dalam pemilihan tempat penelitian dimana perusahaan yang digunakan merupakan perusahaan penyalur tenaga kerja *outsourcing* yang tuntutan pekerjaannya lebih besar. Jadi, dapat disimpulkan bahwa besarnya kontribusi yang diberikan bisa saja berbeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dikarenakan hal-hal yang telah disebutkan sebelumnya.

4. Pengaruh yang Paling Dominan antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pada penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah stres kerja (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2), dimana untuk menentukan variabel mana yang paling dominan terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) didapatkan melalui nilai koefisien regresi yang paling besar antara kedua variabel bebas. Perbandingan tersebut dapat dilakukan dengan tabel peringkat yang telah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 19. Ringkasan Koefisien Regresi

Peringkat	Variabel	Koefisien β
1	Stres Kerja (X_1)	0.351
2	Kepuasan Kerja (X_2)	0.278

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan pada tabel yang telah disajikan sebelumnya, diketahui bahwa variabel kepuasan kerja (X_2) merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.351 bertanda positif, sementara variabel stres kerja (X_1) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.278 bertanda positif. Besarnya perbandingan nilai koefisien regresi ini menyatakan bahwa variabel stres kerja yang telah dipaparkan sebelumnya mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan. Terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nur Hidayati Hilmiah (2011), dimana variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Hal ini terjadi karena karyawan pada penelitian sebelumnya merasa bahwa gaji yang diberikan kurang sesuai dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan kepada karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini, yakni:

1. Pada hasil analisis deskriptif, *grand* mean yang didapatkan untuk variabel stres kerja (X_1) adalah 2.30, variabel kepuasan kerja (X_2) adalah 3.67, variabel kinerja karyawan (Y) adalah 4.13. Dalam hal ini berarti bahwa stres kerja berada dalam tingkatan rendah dan kepuasan kerja berada dalam tingkatan tinggi, artinya, terdapat stres kerja yang dialami perusahaan dengan tingkatan yang kurang sementara kepuasan kerja yang terjadi dalam perusahaan berada dalam tingkatan yang baik. Kinerja karyawan yang ada pada perusahaan juga berada dalam tingkatan tinggi, yang berarti bahwa sudah tercapai kinerja yang baik pada perusahaan.
2. Stres kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan (parsial) terhadap kinerja karyawan sebesar 35.1%, sementara kepuasan kerja juga memberikan pengaruh positif dan signifikan (parsial) terhadap kinerja karyawan sebesar 27.8%.
3. Stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang

4. Jawa Timur Surabaya dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $6.777 > 6.064$ dengan Sig. F sebesar $< \alpha$, ($0.003 < 0.05$) dimana nilai yang diperoleh sebesar 20.1%.
5. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan adalah stres kerja karena mempunyai nilai koefisien β sebesar 0.351.

B. Saran

1. Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa variabel stres kerja mempunyai nilai yang tinggi (0.351) jika dibandingkan dengan variabel kepuasan kerja (0.278). Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan perlu mengadakan suatu inovasi agar karyawan tidak mudah merasa bosan dalam melakukan pekerjaan yang nantinya akan dapat menimbulkan stres kerja yang berkepanjangan. Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan mengadakan kegiatan olahraga secara bersama-sama, selain itu juga dapat dilakukan pelatihan yang dilakukan di luar lingkungan kerja, atau *outbound*, guna menambah hubungan kerjasama antara karyawan.
2. Pada penelitian ini, variabel yang digunakan adalah stres kerja dan kepuasan kerja guna mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pengaruh yang diperoleh dari kedua variabel tersebut adalah 20.1%, sementara 79.9% dipengaruhi oleh variabel lain. Hendaknya peneliti berikutnya yang ingin mengulas tentang pengaruh kinerja karyawan, sebaiknya memasukkan variabel lainnya yang berpengaruh, antara lain etos kerja, disiplin kerja, dan sebagainya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2009. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek) Edisi Revisi Keenam*. Jakarta: Rineka Cipta
- Darmawi, Ahmad. 2006. *Manajemen Asuransi*: Jakarta: Bumi Aksara
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Handoko, T.H. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hariandja, MT. Effendi. 2005. *MSDM (Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian & Peningkatan Produktivitas Pegawai)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiarsarana Indonesia
- Hasan, Iqbal. 2005. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hilmiah, Nur Hidayati. 2011. *Pengaruh Stres dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan PT. Mahakam Kencana Intan Padi Surabaya)*. Skripsi yang Tidak Dipublikasikan: Universitas Brawijaya Malang
- Husein, Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh*. Yogyakarta: Andi
- Mangkunegara, AP. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama
- 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Mumpuni, Yekti dan Ari Wulandari. 2010. *Cara Jitu Mengatasi Stres*. Yogyakarta: Andi

Munandar, A. S. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia

Nasrudin, Endin. 2010. *Psikologi Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia (Anggota IKAPI Jabar)

Pangewa, Maharuddin. 2005. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional

Prasetya, Dimas. 2010. *Pengaruh Stres terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan Bank BTPN Tbk Cab. Malang)*. Skripsi yang Tidak Dipublikasikan: Universitas Brawijaya Malang

Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: BPFE

Priadana, M.S dan Saludin Muis. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rivai, V. 2005. *Manajemen SDM Untuk Perusahaan (Dari Teori ke Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers

Robbins, S.P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang

. 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1 Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo

Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Organizational Behaviour 12th edition*. Jakarta: Salemba Empat

Saputra, Julidar. 2011. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Malang*. Skripsi yang Tidak Dipublikasikan: Universitas Brawijaya Malang

Sekaran, Uma. 2007. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat

Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

———. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

———. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Uno, Hamzah. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara



LAMPIRAN KUESIONER

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Lampiran : 1 (satu) berkas
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan
Kepada Yth : Bapak/Ibu/Saudara/i
Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya

Dengan Hormat,

Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, mahasiswa diharuskan untuk melaksanakan suatu penelitian guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana S-1 dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia membantu mengisi kuesioner yang telah dilampirkan menurut keadaan yang sebenarnya. Jawaban atas kuesioner Bapak/Ibu/Saudara/i akan terjaga kerahasiaannya. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, diucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nasyadizi Nilamsar Noor
NIM. 0910320105

Identitas Diri Responden

Nama :
Usia :
Lama Bekerja :
Jenis Kelamin :
Jabatan (Bagian) :
Latar Belakang Pendidikan :

Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda **checklist** (√) pada kolom yang tersedia :

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

R = Ragu-Ragu

Daftar Pertanyaan

Butir Pertanyaan Variabel Stres

No.	Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Lingkungan pekerjaan Anda tidak nyaman (misal: polusi, bising, dan sebagainya).					
2.	Anda merasa kesulitan untuk menguasai teknologi yang ada pada perusahaan Anda.					
3.	Suami/Istri Anda tidak ingin mendengarkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan Anda.					
4.	Atasan Anda hanya menunjukkan keakraban dengan karyawan tertentu saja.					
5.	Anda tidak mengerti tanggung jawab pekerjaan yang menjadi tugas Anda.					
6.	Hubungan Anda dengan rekan kerja Anda kurang menyenangkan (misal: individualis).					
7.	Anda tidak pernah melakukan suatu kegiatan bersama dengan rekan kerja Anda (misal: olahraga bersama).					
8.	Anda merasa tugas pekerjaan yang diberikan kepada Anda terlalu berat.					

9.	Anda merasa pekerjaan menuntut Anda untuk segera diselesaikan.					
10.	Anda merasa kesulitan dalam membagi waktu antara rumah tangga dan pekerjaan Anda.					

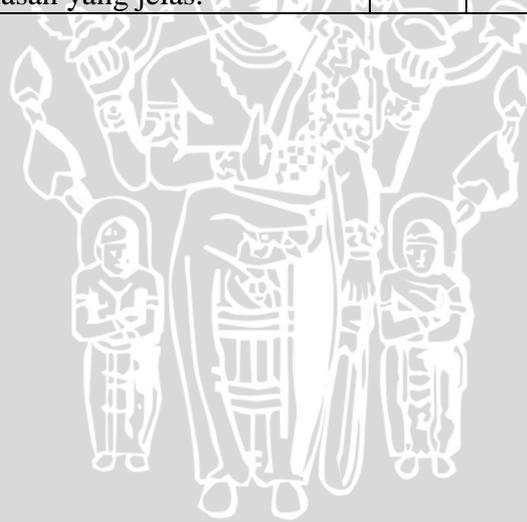
Butir Pertanyaan Variabel Kepuasan Kerja

No	Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Gaji yang Anda terima saat ini sesuai dengan pekerjaan yang Anda lakukan.					
2.	Gaji yang Anda terima sudah sesuai dengan harapan Anda.					
3.	Anda merasa puas dengan tunjangan yang diberikan selama ini.					
4.	Anda merasa pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan Anda.					
5.	Anda merasa pekerjaan Anda menarik.					
6.	Adanya promosi jabatan yang diberikan oleh perusahaan Anda berdasarkan kemampuan atau prestasi.					
7.	Perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.					
8.	Pimpinan Anda bersikap adil kepada seluruh karyawan (tidak membedakan).					
9.	Pimpinan Anda selalu terbuka dalam menerima kritik dan saran.					
10.	Adanya keterlibatan karyawan ketika ada rapat perusahaan.					



Butir Pertanyaan Variabel Kinerja

No	Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Anda merasa mempunyai pengalaman kerja yang bagus dibandingkan karyawan lain karena masa jabatan Anda lebih lama.					
2.	Anda merasa lebih produktif karena usia anda lebih muda daripada karyawan yang lain.					
3.	Anda selalu mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan cermat.					
4.	Anda selalu memberikan pelayanan yang maksimal dalam bekerja sesuai dengan kemampuan Anda.					
5.	Anda selalu datang ke tempat kerja tepat waktu.					
6.	Anda selalu memberi tahu perusahaan jika Anda tidak masuk kerja dengan menggunakan alasan yang jelas.					



Pengisian Kuesioner





HASIL DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN

Frequency table (Stres Kerja)

X_{1,1}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	12	25.5	25.5	25.5
	2	26	55.3	55.3	80.8
	3	3	6.4	6.4	87.2
	4	6	12.8	12.8	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,2}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	3	6.4	6.4	6.4
	2	33	70.2	70.2	76.6
	3	4	8.5	8.5	84.1
	4	7	14.9	14.9	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,3}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	3	6.4	6.4	6.4
	2	26	55.3	55.3	61.7
	3	2	4.3	4.3	66.0
	4	12	25.5	25.5	91.5
	5	4	8.5	8.5	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,4}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	7	14.9	14.9	14.9
	2	26	55.3	55.3	70.2
	3	3	6.4	6.4	76.6
	4	5	10.6	10.6	87.2
	5	6	12.8	12.8	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,5}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	14	29.8	29.8	29.8
	2	29	61.7	61.7	91.5
	3	2	4.3	4.3	95.8
	4	2	4.3	4.3	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,6}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	10	21.3	21.3	21.3
	2	28	59.6	59.6	80.9
	3	5	10.6	10.6	91.5
	4	4	8.5	8.5	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,7}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	10	21.3	21.3	21.3
	2	28	59.6	59.6	80.9
	3	5	10.6	10.6	91.5
	4	4	8.5	8.5	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,8}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	6	12.8	12.8	12.8
	2	38	80.8	80.8	93.6
	3	2	4.3	4.3	97.9
	4	1	2.1	2.1	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1,9}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	5	10.6	10.6	10.6
	2	14	29.8	29.8	40.4
	3	1	2.1	2.1	42.5
	4	20	42.6	42.6	85.1
	5	7	14.9	14.9	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{1.10}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	10	21.3	21.3	21.3
	2	23	48.9	48.9	70.2
	3	1	2.1	2.1	72.3
	4	13	27.7	27.7	
Total		47	100.0	100.0	100.0

Frequency table (Kepuasan Kerja)

X_{2.1}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	2	4.3	4.3	4.3
	2	8	17.0	17.0	21.3
	3	5	10.6	10.6	31.9
	4	22	46.8	46.8	78.7
	5	10	21.3	21.3	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2.2}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	1	2.1	2.1	2.1
	2	11	23.4	23.4	25.5
	3	2	4.3	4.3	29.8
	4	24	51.1	51.1	80.9
	5	9	19.1	19.1	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2.3}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	1	2.1	2.1	2.1
	2	8	17.0	17.0	19.1
	3	3	6.4	6.4	25.5
	4	24	51.1	51.1	76.6
	5	11	23.4	23.4	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2,4}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	9	19.1	19.1	19.1
	3	5	10.6	10.6	29.7
	4	23	49.0	49.0	78.7
	5	10	21.3	21.3	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2,5}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	1	2.1	2.1	2.1
	2	9	19.1	19.1	21.2
	3	3	6.4	6.4	27.6
	4	22	46.8	46.8	74.5
	5	12	25.5	25.5	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2,6}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	1	2.1	2.1	2.1
	2	11	23.4	23.4	25.5
	3	7	14.9	14.9	40.4
	4	21	44.7	44.7	85.1
	5	7	14.9	14.9	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2,7}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	10	21.3	21.3	21.3
	3	5	10.6	10.6	31.9
	4	20	42.6	42.6	74.5
	5	12	25.5	25.5	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2,8}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	13	27.6	27.6	27.6
	3	1	2.1	2.1	29.7
	4	23	49.0	49.0	78.7
	5	10	21.3	21.3	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2,9}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	14	29.8	29.8	29.8
	3	2	4.3	4.3	34.1
	4	20	42.6	42.6	76.7
	5	11	23.4	23.4	
Total		47	100.0	100.0	100.0

X_{2,10}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	1	1	2.1	2.1	2.1
	2	9	19.1	19.1	21.2
	3	2	4.3	4.3	25.5
	4	27	57.4	57.4	82.9
	5	8	17.0	17.0	
Total		47	100.0	100.0	100.0

Frequency Table (Kinerja)

Y_{1,1}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	6	12.8	12.8	12.8
	4	27	57.4	57.4	70.2
	5	14	29.8	29.8	
Total		47	100.0	100.0	100.0

Y_{1,2}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	6	12.8	12.8	12.8
	4	29	61.7	61.7	74.5
	5	12	25.5	25.5	
Total		47	100.0	100.0	100.0

Y_{1,3}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	5	10.6	10.6	10.6
	4	30	63.8	63.8	74.5
	5	12	25.5	25.5	
Total		47	100.0	100.0	100.0

Y_{1.4}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	1	2.1	2.1	2.1
	4	27	57.4	57.4	59.6
	5	19	40.4	40.4	
Total		47	100.0	100.0	100.0

Y_{1.5}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	4	8.5	8.5	8.5
	3	1	2.1	2.1	10.6
	4	29	61.7	61.7	72.3
	5	13	27.7	27.7	
Total		47	100.0	100.0	100.0

Y_{1.6}

		Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	2	3	6.4	6.4	6.4
	4	30	63.8	63.8	70.2
	5	14	29.8	29.8	
Total		47	100.0	100.0	100.0

HASIL SKOR KUESIONER

Data Penelitian Variabel Stres Kerja (X_1)

N	Stres Kerja (X_1)										Total
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$	$X_{1.6}$	$X_{1.7}$	$X_{1.8}$	$X_{1.9}$	$X_{1.10}$	
1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	15
2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	20
3	2	2	4	2	1	2	2	2	4	4	25
4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	30
5	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	25
6	2	4	5	2	2	2	2	2	4	2	27
7	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	17
8	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	23
9	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	15
10	2	2	2	2	1	1	1	2	5	2	20
11	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	25
12	2	2	4	4	2	4	2	3	5	2	30
13	3	4	4	2	2	2	3	2	4	4	30
14	2	2	3	2	1	2	2	2	4	4	24
15	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	17
16	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	23
17	2	2	4	2	4	4	2	3	3	2	28
18	2	3	2	4	3	2	2	2	5	4	28
19	2	4	5	2	2	2	2	2	4	2	27
20	2	1	4	5	2	2	2	2	2	4	26
21	4	4	2	2	2	2	4	2	4	3	29
22	2	2	2	2	1	1	1	2	5	2	20
23	2	2	4	2	1	2	2	2	4	4	25
24	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	24
25	4	2	4	4	2	2	2	2	5	2	29
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
27	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	17
28	1	2	5	1	1	2	1	2	4	4	23
29	2	2	2	4	3	2	2	2	5	4	28
30	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	12
31	4	2	4	5	2	3	2	2	2	2	28
32	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	15
33	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	15
34	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	20
35	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	25
36	4	2	4	2	2	2	2	2	5	4	29
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
38	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	15
39	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	17
40	1	2	5	1	1	2	1	2	4	4	23
41	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	24
42	2	1	4	5	2	2	2	2	2	4	26
43	2	2	2	3	2	2	1	2	4	2	22
44	2	2	3	2	1	2	2	2	4	4	24
45	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	26
46	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	27
47	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	22
Total	97	108	129	117	86	97	82	92	151	111	1070
Rata-rata	2.06	2.30	2.74	2.49	1.83	2.06	1.74	1.96	3.21	2.36	



HASIL SKOR KUESIONER

Data Penelitian Variabel Kepuasan Kerja (X_2)

N	Kepuasan Kerja (X_2)										Total
	$X_{2,1}$	$X_{2,2}$	$X_{2,3}$	$X_{2,4}$	$X_{2,5}$	$X_{2,6}$	$X_{2,7}$	$X_{2,8}$	$X_{2,9}$	$X_{2,10}$	
1	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	30
2	4	2	4	2	4	4	5	4	4	2	35
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	38
5	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	34
6	1	2	3	2	4	3	3	2	3	2	25
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
9	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	42
10	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	42
11	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	44
12	2	4	5	2	4	4	2	4	2	4	33
13	2	4	5	4	4	4	5	5	4	3	40
14	1	4	2	3	4	2	3	4	4	4	31
15	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	43
16	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	27
17	2	5	4	5	5	4	4	2	4	4	39
18	5	4	4	3	2	3	5	5	5	4	40
19	5	2	2	4	2	4	5	2	5	4	35
20	2	2	2	4	4	4	4	4	2	1	29
21	4	2	4	4	4	3	3	2	5	4	35
22	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	38
23	4	4	2	2	5	2	2	5	5	5	36
24	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	37
25	5	5	5	4	3	4	4	2	2	2	36
26	2	2	4	5	5	4	4	4	5	4	39
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
29	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
30	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	27
31	4	4	5	4	2	4	5	5	2	3	42
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
33	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	46
34	4	4	2	4	4	5	2	5	4	5	39
35	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
36	5	4	2	2	1	1	4	2	2	4	27
37	2	1	1	5	2	2	2	4	4	4	27
38	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	44
39	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	30
40	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	38
41	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	32
42	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	38
43	5	2	4	4	2	4	5	2	5	2	35
44	4	5	3	4	2	2	4	4	4	4	36
45	4	2	4	4	4	5	4	2	2	4	35
46	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	39
47	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	34
Total	171	170	177	175	176	163	175	171	171	173	1722
Rata-rata	3.64	3.62	3.77	3.72	3.74	3.47	3.72	3.64	3.64	3.68	



HASIL SKOR KUESIONER

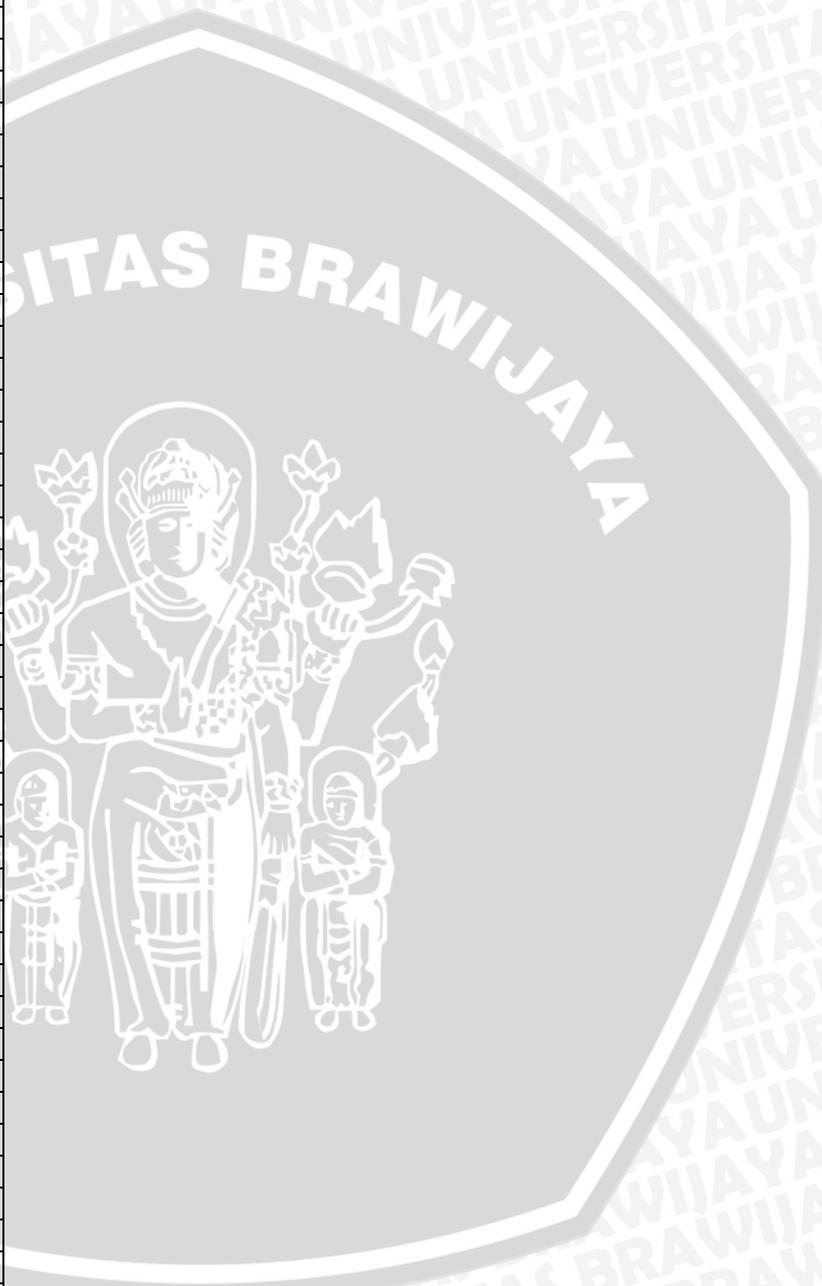
Data Penelitian Variabel Kinerja (Y)

N	Kinerja (Y)						Total
	Y _{1,1}	Y _{1,2}	Y _{1,3}	Y _{1,4}	Y _{1,5}	Y _{1,6}	
1	2	2	4	4	4	4	20
2	5	4	4	4	4	4	25
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	4	24
6	2	5	4	4	4	4	23
7	5	4	4	4	4	4	25
8	4	4	4	5	4	4	25
9	4	4	4	4	2	4	22
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	4	5	4	4	4	26
12	4	4	4	4	5	4	25
13	4	4	4	5	4	4	25
14	2	2	4	5	4	4	21
15	2	4	4	5	4	4	23
16	4	4	2	5	4	4	23
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	5	5	30
20	2	2	4	4	5	5	22
21	4	4	2	4	4	4	22
22	4	4	2	4	4	4	22
23	4	2	4	4	4	5	23
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	2	4	4	4	4	22
27	5	4	4	4	4	4	25
28	4	4	2	5	4	4	23
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	4	4	4	2	22
31	4	4	5	5	5	5	28
32	4	4	5	4	4	4	25
33	4	4	5	5	5	5	28
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	4	4	4	4	5	26
37	5	4	4	4	4	4	25
38	4	4	4	4	5	4	25
39	4	5	4	4	4	5	26
40	4	4	2	4	2	4	20
41	4	4	4	5	4	2	23
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	5	4	2	23
44	4	4	4	4	2	4	22
45	4	5	4	5	2	4	24
46	2	5	4	2	3	4	20
47	4	4	4	4	4	5	25
Total	190	190	190	205	192	197	1164
Rata-rata	4.04	4.04	4.04	4.36	4.08	4.19	



Nilai Rata – Rata Tertimbang Variabel X_1 , X_2 dan Y

No	X_1	X_2	Y
1	1.5	3.0	3.4
2	2.0	3.5	4.2
3	2.4	3.8	5.0
4	3.1	3.8	5.0
5	2.5	3.5	4.0
6	2.8	2.6	3.9
7	1.7	3.6	4.2
8	2.5	3.9	4.2
9	1.5	4.3	3.7
10	1.9	4.2	4.0
11	2.6	4.5	4.4
12	3.0	3.3	4.2
13	2.9	4.1	4.2
14	2.3	3.1	3.5
15	1.7	4.3	3.8
16	2.3	2.6	3.8
17	2.9	4.0	4.0
18	2.9	3.9	5.0
19	2.6	3.6	5.0
20	2.3	3.1	3.7
21	2.8	3.5	3.7
22	1.9	3.5	3.7
23	2.4	3.5	3.8
24	2.5	3.6	5.0
25	2.8	3.6	5.0
26	1.3	3.8	3.7
27	1.7	3.0	4.2
28	2.1	4.3	3.8
29	2.8	4.4	5.0
30	1.2	2.6	3.7
31	2.8	4.2	4.7
32	1.5	4.1	4.2
33	2.0	4.7	4.7
34	2.4	3.6	4.0
35	2.8	4.7	5.0
36	2.8	2.7	4.3
37	2.0	2.6	4.2
38	1.5	4.1	4.2
39	1.7	3.3	4.3
40	2.3	3.9	3.3
41	2.1	3.2	3.9
42	2.3	3.9	4.0
43	2.2	3.8	3.9
44	2.1	3.6	3.7
45	2.5	3.6	4.0
46	2.7	3.8	3.4
47	2.2	3.4	4.2



Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja (X₁)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Deleted	Correlation	Item Deleted
item_1	20.70	21.779	.537	.699
item_2	20.47	24.385	.276	.735
item_3	20.02	21.369	.415	.718
item_4	20.28	21.639	.364	.729
item_5	20.94	24.148	.375	.724
item_6	20.70	23.431	.395	.721
item_7	21.02	23.239	.619	.703
item_8	20.81	25.245	.337	.731
item_9	19.55	20.122	.454	.714
item_10	20.40	21.550	.430	.715

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X₂)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	33.00	25.522	.194	.658
item_2	33.02	22.673	.481	.598
item_3	32.87	24.201	.350	.626
item_4	32.91	23.993	.402	.617
item_5	32.89	24.228	.324	.632
item_6	33.17	23.275	.439	.608
item_7	32.91	23.297	.438	.608
item_8	33.00	24.261	.322	.632
item_9	33.00	26.609	.097	.677
item_10	32.96	25.955	.185	.658

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	jumlah_total
item_1	Pearson Correlation	1	.458**	.256	.288*	.233	.214	.680**
	Sig. (2-tailed)		.001	.082	.050	.114	.149	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
item_2	Pearson Correlation	.458**	1	.248	.184	.092	.163	.592**
	Sig. (2-tailed)	.001		.093	.215	.539	.275	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
item_3	Pearson Correlation	.256	.248	1	.228	.450**	.339*	.680**
	Sig. (2-tailed)	.082	.093		.124	.002	.020	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
item_4	Pearson Correlation	.288*	.184	.228	1	.383**	.133	.544**
	Sig. (2-tailed)	.050	.215	.124		.008	.373	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
item_5	Pearson Correlation	.233	.092	.450**	.383**	1	.374**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.114	.539	.002	.008		.010	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
item_6	Pearson Correlation	.214	.163	.339*	.133	.374**	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.149	.275	.020	.373	.010		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47
jumlah_total	Pearson Correlation	.680**	.592**	.680**	.544**	.664**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	20.72	5.987	.456	.634
item_2	20.72	6.596	.361	.667
item_3	20.72	6.161	.479	.625
item_4	20.40	7.246	.375	.662
item_5	20.68	6.309	.466	.630
item_6	20.57	6.815	.380	.659

Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja	4.145	.4894	47
stres_kerja	2.245	.5038	47
kepuasan_kerja	3.655	.5496	47

Correlations

		kinerja	stres_kerja	kepuasan_kerja
Pearson Correlation	Kinerja	1,000	,372	,324
	stres_kerja	,372	1,000	,034
	kepuasan_kerja	,324	,034	1,000
Sig. (1-tailed)	kinerja	.	,005	,013
	stres_kerja	,005	.	,410
	kepuasan_kerja	,013	,410	.
N	Kinerja	47	47	47
	stres_kerja	47	47	47
	kepuasan_kerja	47	47	47

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepuasan_kerja , stres_kerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kinerja

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,485 ^a	,236	,201	.4375

a. Predictors: (Constant), kepuasan_kerja, stres_kerja

b. Dependent Variable: kinerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,594	2	1,297	6,777	,003 ^b
	Residual	8,422	44	,191		
	Total	11,016	46			

a. Dependent Variable: kinerja

b. Predictors: (Constant), kepuasan_kerja, stres_kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,342	,512		4,569	,000
	stres_kerja	,351	,128	,361	2,738	,009
	kepuasan_kerja	,278	,117	,312	2,366	,022

a. Dependent Variable: kinerja

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.485	4.546	4.145	.2375	47
Residual	-.9446	.7811	.0000	.4279	47
Std. Predicted Value	-2,778	1,692	,000	1,000	47
Std. Residual	-2,159	1,785	,000	,978	47

a. Dependent Variable: kinerja

Curriculum Vitae

Nama : Nasyadizi Nilamsar Noor
Tempat dan tanggal lahir : Malang, 18 Oktober 1991
Alamat : JL.Burangrang no 24 Malang
E-Mail : nasyadizie@gmail.com

Pendidikan

1. TK Kemala Bhayangkari 1 Tahun 1995-1997
2. SD Kemala Bhayangkari: Tahun 1997-2003
3. SMP Khadijah Tahun 2003-2006
4. SMA Khadijah : Tahun 2006-2009
5. Universitas Brawijaya: Tahun 2009- 2015

Pengalaman Kerja:

1. Magang di PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Timur Surabaya
2. Frontline di Erha Clinic Yogyakarta tahun 2015

