

**PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA PT. JASAMARGA TBK**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*

Oleh:

MUHAMMAD JEFRI ANGGARA

NPM: 1305160643



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 19 Oktober 2018, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : MUHAMMAD JEFRI ANGGARA
NPM : 1305160643
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. JASA MARGA TBK

Dinyatakan : (B/A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

(GASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.) (WILLY YUSNANDAR, S.E., M.Si.)

Pembimbing

(SALMAN FARISI, S.Psi., M.M.)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : M. JEFRI ANGGARA
N.P.M : 1305160643
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. JASAMARGA
Tbk

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2018

Pembimbing Skripsi

SALMAN FARISI, S.Psi, MM

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

JASMAN SYARIFUDDIN, S.E., M.Si.

H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : M. JEFRI ANG SARA
NPM : 1305160643
Konsentrasi : MSDM .
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa , -

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merckayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan..22.m.9..20.19.

Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : MUHAMMAD JEFRI ANGGARA
N.P.M : 1305160643
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJE PEGAWAI PADA PT. JASAMARGA TBK

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
20-8-2018	ACC JUDUL: PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. JASAMARGA TBK		
4/9-2018	SISTEM MANAJEMEN PINDULSIAN BARU 2 INDIKATOR DIDER BAIK KEMERDEKAAN KONKRETUAL DIDER BAIK		
7/9-2018	DAFTAR ISI DAN KATA PENGANTAR DI LEMPAHI		
10/9-2018	INDIKATOR UANG LULU HARIAN KERJA		
13/9-2018	ACC DI SEMINARKAN		

Medan, September 2018
Diketahui /Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Skripsi

SALMAN FARISI, S.Psi., M.M

JASMAN SYARIFUDDIN, SE, M.Si

ABSTRAK

Muhammad Jefri Anggara (1305160643) Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Jasamarga Tbk.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi stress kerja terhadap kinerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.581 > 1.66$) (Sig $0.001 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh positif stress kerja terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan apabila semakin stress kerja yang dimiliki pegawai maka kinerja akan semakin berkurang. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi Beban kerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.588 > 1.66$) (Sig $0.000 < \alpha 0.05$) dengan demikian H_0 ditolak kesimpulannya : ada pengaruh signifikan bukti beban kerja terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bersaing beban kerja yang ditetapkan oleh perusahaan, maka kinerja produk perusahaan akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($12.378 > 3.09$) (Sig. $0.000 < \alpha 0.05$) dengan demikian H_0 ditolak kesimpulannya : ada pengaruh signifikan pengaruh stress kerja dan Beban kerja terhadap kinerja.

Kata Kunci : Stress Kerja, Beban Kerja, Kinerja

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada kita khususnya penulis, serta shalawat dan salam kehadiran Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti, sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari, bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Sawaludin dan Ibunda Elvina Wati yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material serta do'a restu sangat bermanfaat sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri S.E., M.M., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Dr. Jufrizen S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Salman Farisi S.Psi, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini dengan baik
9. Bapak/Ibu Dosen selaku staf pengajar yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
10. Sahabat penulis beserta seluruh teman-teman Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
11. Buat yang Alfri Nasution yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, Penulis mengucapkan banyak terima kasih. Proposal ini tidak luput dari berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya proposal ini dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua pihak.

Medan, November 2018

Muhammad Jefri Anggara
1305160643

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	i
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II URAIAN TEORITIS.....	7
1. Kinerja.....	7
a. Pengertian Kinerja.....	7
b. Manfaat Penelitian Kinerja	10
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	10
d. Indikator Kinerja	11
2. Stress kerja	11
a. Pengertian Stress kerja	11
b. Jenis-Jenis Stress kerja.....	12
c. Faktor-Faktor Stress kerja	14
d. Indikator Stress kerja	15
3. Beban kerja.....	15
a. Pengertian Beban kerja.....	15
b. Indikator Beban kerja.....	16
4. Penelitian Terdahulu	17
B. Kerangka Pemikiran Teoritis	19
C. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Jenis dan Sumber Data	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Definisi operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Populasi Penelitian	25
Tabel III.2	Definisi Operasional	29
Tabel IV.1	Skala Likert.....	37
Tabel IV.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel IV.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Tabel IV.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel IV.5	Hasil Angket stress kerja (X_1)	40
Tabel IV.6	Hasil Angket Beban kerja (X_2)	41
Tabel IV.7	Hasil Angket Kinerja (Y).....	42
Tabel IV.8	Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel IV.9	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel IV.10	Pengaruh Stres Terhadap Kinerja	47
Tabel IV.11	Uji Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja	48
Tabel IV.12	Uji Pengaruh Stres dan Beban kerja Terhadap Kinerja.....	48
Tabel IV.13	Model Summary	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Pemikiran Teoritis.....	22
-------------	-------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegawai adalah aset utama perusahaan yang menjadi pelaku aktif dari setiap kegiatan organisasi. Pegawai memiliki perasaan, pikiran, keinginan, status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang berbeda-beda, yang dibawa kedalam perusahaan. Pegawai bukanlah mesin dan uang yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mencapai tujuan perusahaan, melainkan asset berharga perusahaan yang harus dipelihara dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan dan pegawai harus mampu bekerjasama untuk mewujudkan deskripsi kerja dan prestasi kerja dalam melakukan setiap pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan. Setiap perusahaan baik perusahaan jasa maupun industry, menginginkan agar perusahaannya dapat terus bersaing dan survive (Handoko, 2013, hal.135). Hal ini tentu saja di dorong oleh peningkatan kinerja seluruh pegawai. Dimana terdapat peningkatan secara kuantitas maupun kualitas dari hasil yang maksimal yang telah dilakukan oleh pegawai terhadap pekerjaannya sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Pengukuran Kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran.

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kemampuan pegawai untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya. Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah apabila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif organisasi dan individu di tempat kerja (Hamali, 2016, hal.101).

Stress kerja dapat terjadi ketika individu mengalami ketidakpastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam. Ambiguitas sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang akan tetapi hal ini seringkali tidak dapat dihindari. Stress kerja adalah kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang tertekan (Djarmiko, 2016, hal.19).

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volumen kerja dan norm waktu (Munandar, 2015, hal.97). Besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu

Hasil observasi penelitian di PT. Jasamarga Tbk bahwa kepemimpinan pada perusahaan tersebut masih kurang efektif. Ketidak efektifan ini dapat dilihat dari peran seorang pemimpin yang kurang tegas dalam memberikan arahan dan motivasi bagi pegawai. Selain itu seorang pimpinan pada perusahaan tersebut

jarang memberikan dorongan prestasi bagi pegawai. Sehingga hal ini berdampak pada pegawai yang sering datang terlambat. selain itu motivasi kerja pegawai juga sangat rendah. Ini terlihat dari keseriusan dan ketekunan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Peran kepemimpinan pada perusahaan tersebut selain berdampak pada motivasi juga berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai yang menurun. Ini terlihat dari sikap pegawai yang kurang menghormati pimpinan pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Jasamarga Tbk.**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Beban kerja yang diberikan pimpinan kepada pegawainya melebihi kemampuan pegawai.
2. Kurangnya arahan yang diberikan atasan kepada bawahannya sehingga pegawai mudah stress terhadap pekerjaannya
3. Kondisi kerja pegawai masih belum optimal sehingga kinerja pegawai mengalami penurunan

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Tidak semua faktor dan masalah yang mempengaruhi kinerja pegawai akan diteliti, tetapi hanya dibatasi pada masalah stress kerja dan beban kerja yang ada di dalam perusahaan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

- a. Apakah ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk ?
- b. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk ?
- c. Apakah ada pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk.

2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi peneliti untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas wacana berpikir ilmiah.
- b. Bagi pembaca, sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan, untuk memberi saran dan masukan yang bermanfaat bagi instansi dalam memperbaiki Stress kerja, Beban kerja dan kinerja pegawai.
- b. Bagi Akademis, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian sejenis, yang berhubungan stress kerja, beban kerja dan kinerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Uraian Teoritis

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu seorang pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja diperusahaan tersebut.

Pada dasarnya seorang pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan untuk dapat menunjukkan suatu kinerja terbaik yang bisa ditunjukkan oleh pegawai tersebut. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing pegawai.

Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan yang dapat dilihat pada saat itu juga, pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya.

Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja pegawai dalam bekerja untuk periode yang ditentukan.

Hamali (2016, hal.98) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Selanjutnya Handoko (2013, hal.135) Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab. Wijono (2017, hal.79) kinerja pegawai sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu..

Dari beberapa pendapat diatas, peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan kinerja yang baik maka dapat mencapai tujuan suatu perusahaan.

b. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Yani (2012, hal.121) kegunaan-kegunaan penilaian kinerja dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Posisi tawar
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Penyesuaian kompensasi

1) Posisi tawar

Untuk memungkinkan manajemen melakukan negoisasi yang objektif dan rasional dengan serikat buruh atau langsung dengan pegawai.

2) Perbaiki kinerja

Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi pegawai, manajer dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja.

3) Penyesuaian kompensasi

Penilaian kinerja membantu pengambilan keputusan dalam penyesuaian laba atau rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikan upah atau bonusnya atau kompensasi lainnya.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena akan memperbaiki kinerja pegawai yang masih rendah serta memberikan dukungan kepada pegawai agar lebih meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya penilaian kinerja maka perusahaan dapat mengevaluasi pegawai yang akan diberikan pelatihan dan pengembangan karir.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Hamali (2016, hal.101) Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah :

- 1) Faktor internal pegawai
- 2) Faktor Lingkungan Internal Organisasi
- 3) Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

1) Faktor internal pegawai

Faktor internal pegawai yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika pegawai itu berkembang

2) Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Pegawai dalam melaksanakan tugasnya memerlukan dukungan organisasi di tempatnya bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan, misalnya penggunaanteknologi.

3) Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja.

d. Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Dalam menetapkan indikator kinerja, harus dapat diidentifikasi suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil yang diperoleh dari aktivitas yang dilaksanakan. Indikator kinerja ini digunakan untuk menyajikan bahwa kinerja hari demi hari pegawai membuat kemajuan menuju tujuan dan sasaran dalam rencana strategis.

Tangkilisan (2005, hal.175) menyebutkan bahwa indikator kinerja pegawai, yaitu:

- 1) Efisiensi
- 2) Efektivitas
- 3) Ekonomi

1) Efisiensi

Hubungan antara input dan output, dimana penggunaan barang dan jasa dibeli oleh organisasi untuk mencapai output tertentu.

2) Efektivitas

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

3) Ekonomi

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.

2. Stress kerja

a. Pengertian Stress kerja

Stres dapat mempunyai dampak positif dan negatif terhadap kinerja pegawai, dimana saat stres rendah atau tidak ada stres, pegawai pada umumnya bekerja pada tingkat kinerja yang dicapainya pada saat itu. Stres merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antara individu dan lingkungan, yaitu interaksi antar stimulus dan respon

Menurut Moorhead dan Griffin (2013, hal.173-175) stress kerja yang tinggi dapat menyebabkan masalah mental dan fisik, serta mengurangi motivasi. Hal ini mengakibatkan absensi dan perputaran, kecapaian dan hilangnya produktivitas. Stress adalah sebagai respon adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya.

Menurut Hamali (2016, hal.241) Stress di tempat kerja adalah kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang tertekan. Menurut Djatmiko (2016, hal.19) Stress kerja yang dialami seseorang akan mengubah cara kerja sistem kekebalan tubuh. Stress akan menurunkan daya tahan tubuh terhadap sejumlah penyakit.

Merujuk berbagai pendapat para pakar, maka dapat disimpulkan bahwa stress kerja pada hakikatnya adalah kemampuan individu dengan menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi kinerja, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress kerja

Menurut Wijono (2012:149) Ada 5 (lima) yang menjadi faktor stress kerja, yaitu :

- 1) Faktor pekerjaan.
- 2) Stres peran.
- 3) Tanggung jawab
- 4) Faktor organisasi.

Menurut Siagian (2015:30) ada beberapa faktor dari stress kerja, antara lain :

- 1) Usia

Pegawai yang berusia lebih tua cenderung lebih mempunyai rasa keterikatan atau komitmen pada organisasi dibandingkan dengan yang berusia muda sehingga meningkatkan loyalitas mereka pada organisasi. Hal ini bukan saja disebabkan karena lebih lama tinggal di organisasi, tetapi dengan usia tuanya tersebut, makin sedikit kesempatan pegawai untuk menemukan organisasi

2) Jenis Kelamin

Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi dari pada pria

3) Status Perkawinan

Pernikahan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting

4) Masa Kerja

Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua.

c. Aspek-Aspek Stress Kerja

Menurut Setiyana (2013, hal. 385) seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menimbulkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek, yaitu :

1) *Physiology* (fisiologi)

- 2) *Psychology* (psikologikal)
- 3) *Behavior* (tingkah laku)

- 1) *Physiology* (fisiologi)

masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit

- 2) *Psychology* (psikologikal)

ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan

- 3) *Behavior* (tingkah laku)

memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

d. Indikator Stress kerja

Menurut Djali dan Muljono (2016:120) mengatakan ada 3 (tiga) macam indikator, yaitu adalah sebagai berikut :

1) Tanggapan Psikologis

Hal ini berkaitan dengan keyakinan individu sehubungan dengan penentuan hasil. Individu yang mempunyai letak kendali internal meyakini bahwa hasil (*reward*) yang mereka peroleh didasarkan pada usaha yang mereka lakukan sendiri. Sedangkan mereka yang cenderung letak kendali eksternal meyakini bahwa hasil yang mereka peroleh dikendalikan oleh kekuatan di luar kontrol pribadi mereka. Orang yang internal cenderung lebih menyukai gaya kepemimpinan yang *participative*, sedangkan eksternal umumnya lebih menyukai gaya kepemimpinan *directive*.

2) Tanggapan Fisik

Kesediaan orang untuk menerima pengaruh dari orang lain. Bawahan yang tingkat *authoritarianism* yang tinggi cenderung merespon gaya kepemimpinan yang *directive*, sedangkan bawahan yang tingkat *authoritarianism* rendah cenderung memilih gaya kepemimpinan partisipatif.

3) Tanggapan Perpetual

Kemampuan dan pengalaman bawahan akan mempengaruhi apakah mereka dapat bekerja lebih berhasil dengan pemimpin yang berorientasi prestasi yang telah menentukan tantangan sasaran yang harus dicapai dan mengharapkan prestasi yang tinggi.

3. Beban kerja

a. Pengertian Beban kerja

Beban kerja menghadirkan sesuatu diluar loyalitas belaka terhadap suatu organisasi. disamping itu, ini meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri mereka untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi. Menurut Rivai dan Darsono (2015, hal.313) beban kerja adalah sekelompok asumsi yang dipegang bersama oleh para anggota suatu organisasi. Budaya adalah kepribadian dan ideologi yang mempengaruhi perilaku.

Menurut Mulyadi (2015, hal.97) suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang melalui proses sosialisasi terbentuk menjadi aturan yang berfungsi sebagai pedoman dalam berpikir dan bertindak.

Menurut Robbins dan Timothy (2008, hal.305) beban kerja adalah sistem dan nilai-nilai yang diyakini semua anggota organisasi dan yang dipelajari, diterapkan serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan.

Menurut beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Beban kerja menjelaskan kekuatan relatif dari sebuah identifikasi individu dengan keterlibatan dalam sebuah organisasi.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Arika (2011, hal.85) Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut :

1) Tugas (Task)

Meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.

2) Organisasi kerja

Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya

3) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja miniawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis

c. Indikator Beban kerja

Menurut Busro (2018, hal.85) memiliki tiga komponen pokok, yaitu:

- a) Karakteristik personal, termasuk di dalamnya usia, lama kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan faktor kepribadian.
- b) Karakteristik pekerjaan dan peran, termasuk di dalamnya konflik peran dan ambiguitas peran.
- c) Pengalaman kerja, yaitu ketergantungan terhadap organisasi, kepentingan personal terhadap perusahaan.
- d) Dukungan organisasi, persepsi pegawai terhadap organisasi memberikan atau tidak dorongan kepada pegawai berupa penghargaan atas kontribusi pegawai tersebut.

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berkaitan dengan keyakinan individu sehubungan dengan penentuan hasil. Individu yang mempunyai letak kendali internal meyakini bahwa hasil (*reward*) yang mereka peroleh didasarkan pada usaha yang mereka lakukan sendiri. Sedangkan mereka yang cenderung letak kendali eksternal meyakini bahwa hasil yang mereka peroleh dikendalikan oleh kekuatan di luar kontrol pribadi mereka. Orang yang internal cenderung lebih menyukai gaya kepemimpinan yang *participative*, sedangkan eksternal umumnya lebih menyenangi gaya kepemimpinan *directive*.

Menurut Istianto (2009, hal.87) Stress kerja adalah bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi,

pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi.

Hasil penelitian Peoni (2014) bahwa stress kerja akan mengurangi kinerja pegawai, dimana jika stress kerja meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan mengalami penurunan

2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Sikap seseorang juga dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk merespon terhadap seseorang atau sesuatu yang ada didalam lingkungannya dengan cara yang positif maupun negatif. Dengan kata lain sikap seseorang akan tercermin dari kecenderungan perilakunya dalam menghadapi lingkungan yang berhubungan, seperti orang lain, bawahan, atasan atau lingkungan.

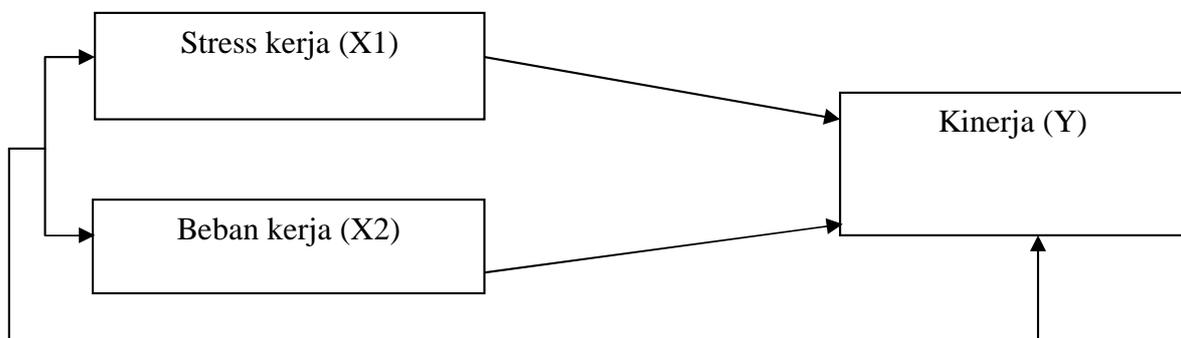
Rivai (2009, hal.31) Beban kerja dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Hasil penelitian Trisnawati (2012) beban kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT. Djarum, hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak beban kerja yang ditanggung karyawan maka akan menurunkan kinerja karyawan.

3. Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Penilaian memerlukan pertimbangan dari hasil pengalaman di masa lampau. Seringkali perusahaan menyediakan pedoman dalam kaitan dengan standart. Beban kerja yang kuat di perusahaan merupakan hasil dari penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya.

Hasil penelitian Soedjono (2015) beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja organisasi dapat diterima., beban kerja mempunyai dampak yang kuat dan semakin besar dampaknya terhadap prestasi kerja organisasi.



Gambar 2-1

Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Pengertian Hipotesis menurut Sugiyono (2009:96): Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis

dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk
2. Ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk
3. Ada pengaruh stress kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Jasamarga Tbk

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini di gunakan pendekatan penelitian asosiatif dan pendekatan penelitian kuantitatif, (Sugiyono, 2005: 11) menyatakan bahwa “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih”. Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif adalah mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan variabel yang diteliti dan membandingkan pengetahuan teknis (data primer) dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan untuk kemudian mengambil kesimpulan.

B. Definisi Opersional

1. Stress kerja (X1)

Stress kerja adalah karakteristik dari masing-masing individu (personal) yang meliputi :ciri biografis (usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja), ciri kepribadian, nilai, sikap, persepsi dan tingkat kemampuan dasar.

Tabel III – 1: Indikator Stress kerja

No	Indikator
1	Letak Kendali
2	Kesediaan
3	Kemampuan

2. Beban kerja (X2)

Beban kerja dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Tabel III – 2 Indikator Beban Kerja

No	Indikator
1	Hubungan emosional
2	Loyalitas
3	Kewajiban

3. Kinerja (Y)

Kinerja pegawai yang tinggi dari setiap pegawai merupakan hal yang sangat diinginkan untuk perusahaan.

Tabel III – 3: Indikator Kinerja

No	Indikator
1	Kualitas kerja
2	Kuantitas kerja
3	Keandalan kerja
4	Sikap kerja

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Jasamarga Tbk beralamat di Jl. SM. Raja. Waktu penelitian ini dilakukan sejak tanggal Jul disetujuinya proposal skripsi ini sampai dengan Oktober 2018.

Tabel 3-1
Jadwal Penelitian

KEGIATAN PENELITIAN	WAKTU PENELITIAN															
	Juli				Agt				Sept				Okt			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul		■														
Pra riset			■	■	■	■	■	■								
Pembuatan proposal					■	■	■	■								
Seminar Proposal									■							
Pengumpulan Data									■	■	■	■				
Penyusunan Skripsi													■	■	■	■
Bimbingan Skripsi																■
Sidang Meja Hijau																

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penelitian ini menetapkan target populasi yaitu seluruh pegawai PT. Jasamarga Tbk sebanyak 147 pegawai dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 3-2
Populasi Penelitian

No	Bagian atau Departmen	Populasi
1	Bagian sektor perusahaan	9
2	Bagian sistem pengendalian intern	9
3	Bagian perencanaan	11
4	Bagian tanaman	9
5	Bagian pengelolaan	9
6	Bagian teknik	9
7	Bagian Keuangan	9
8	Bagian akuntansi	10
9	Bagian pemasaran	7
10	Bagian pengembangan usaha	7
11	Bagian informasi	4
12	Bagian sumber daya manusia	19
13	Bagian umum	7
14	Bagian hukum	8
15	Bagian logistik	10
16	Bagian pembinaan lingkungan	10
Jumlah		147 orang

Sumber :PT. Jasamarga Tbk

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010:91) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sample yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2009:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

$$\frac{147}{147 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = 69,5$$

Dibulatkan $n = 70$

Dari hasil perhitungan di atas dengan populasi sebesar 147, maka dengan pendekatan Slovin, ukuran sampel ditetapkan sebesar 60 responden. Maka telah sesuai dengan jumlah minimal sampel yang akan dikemukakan yaitu minimal 60 sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

2. Wawancara

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan

3. Angket atau Kuisisioner, yaitu pernyataan-pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat atau persepsi responden penelitian tentang suatu variable yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan kepada pegawai atau responden ditempat penelitian yaitu PT. Jasamarga Tbk dengan subjek penelitian Seluruh pegawai PT. Jasamarga Tbk dengan menggunakan *skala likert* dalam bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagaimana terlihat pada table berikut ini :

Tabel III.5
Skala Pengukuran Likert

PERTANYAAN	BOBOT
Sangat setuju atau SS	5
Setuju atau ST	4
Kuang Setuju atau KS	3
Tidak Setuju atau TS	2
Sangat tidak setuju atau STS	1

Sumber: Sugiyono (2006:107-108)

Selanjutnya angket yang sudah diterima diuji dengan menggunakan validitas dan reliabilitas pertanyaan, yaitu :

a. Validitas Instrumen

1) Tujuan Melakukan Pengujian Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

2) Rumus Statistik untuk Pengujian Validitas

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2013:211)

Dimana :

n = banyak nya pasangan pengamatan

x = Skor-skor item instrument variabel-variabel bebas.

y = Skor-skor item instrument variabel-variabel terikat.

Untuk pengujian validitas peneliti menggunakan SPSS 16 dengan rumus *Correlate, Bivariate Correlations*, dengan memasukkan butir skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

3) Kriteria Pengujian Validitas Instrumen

Kriteria pengujian validitas dilihat dari hasil yang di dapat dari pengujian validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dimana, r_{hitung} atau $r_{tabel} (0.05) = valid$ dan nilai sig (2tailed $< 0,05 = valid$)

b. Reliabilitas Instrumen

1) Tujuan Melakukan Pengujian Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Reliabel berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

2) Rumus Statistik untuk Pengujian Reliabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum s_b^2}{s_1^2} \right]$$

(Sugiyono, 2013:211)

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas internal seluruh instrument

r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan ke dua.

Untuk pengujian validitas peneliti menggunakan SPSS 16 dengan rumus scale, reliability analisys dengan memasukkan butir skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

3) Kriteria Pengujian Reliabilitas Instrumen

Kriteria pengujian reliabilitas menurut Ghozali (2005:42) adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik.

F. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS versi 24.

1. Regresi Linier Berganda

Regresi linear adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah stress kerja dan beban kerja, variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja. Berikut adalah rumus untuk menguji regresi berganda :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

$$Y = \text{Kinerja}$$

$$a = \text{konstanta persamaan regresi}$$

b = koefisien regresi
 x_1 = Stress kerja
 x_2 = Beban kerja
(Sugiyono, 2009 :212)

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda yang digunakan dalam melakukan analisis terjadi penyimpangan klasik, maka digunakan tiga model klasik untuk mendeteksi data ada tidaknya penyimpangan klasik tersebut yaitu:

a. Normalitas

- 1) Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak Juliandi (2013:174). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Juliandi, 2013:174).

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas

b. Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Multikolineritas pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawanya, dan *variance inflation faktor (VIF)*. Suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolineritas apabila nilai *tolerance* $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 .

b. Heterokedisitas

Uji heterokedisitas bertujuan menguji apakah model regresi tujuan ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat melalui grafik *scatterplot*. Suatu model regresi dikatakan tidak ada heterodiksitas apabila grafik *scatterplot* terlihat bahwa tidak adanya pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Berdasarkan seluruh data yang terkumpul, selanjutnya dianalisis sesuai dengan kebutuhan sehingga terjawabnya hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Untuk melakukan analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan bantuan *Software SPSS (statistical product and Services Solution)* versi 24.

3. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t yaitu untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel terikat dengan rumusan hipotesa sebagai berikut:

H_0 : $b_1 = b_2 = 0$, artinya variabel bebas secara parsial (X_1 dan X_2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

H_1 : $b_1 = b_2 \neq 0$, artinya variabel bebas secara parsial (X_1 dan X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah rumus uji t yaitu (Sugiyono 2008:250):

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan

r_2 = Korelasi xy yang ditemukan

N = Jumlah sample

T = t hitung yang selanjutnya di konsultasikan dengan t table

H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_1 diterima dan H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{total}$ pada $\alpha = 5\%$



2. Uji F (Secara Simultan)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas dimasukkan dalam model, yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk pengujiannya dilihat dari nilai (p value) yang terdapat pada tabel Anova F dari output. Program aplikasi SPSS versi 24, dimana jika struktur modal (p value) < 0,05 maka secara simultan keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama pada tingkat signifikan 5%. Adapun pengujiannya sebagai berikut :

$H_0 : b = 0$, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0 : \beta \neq 0$, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

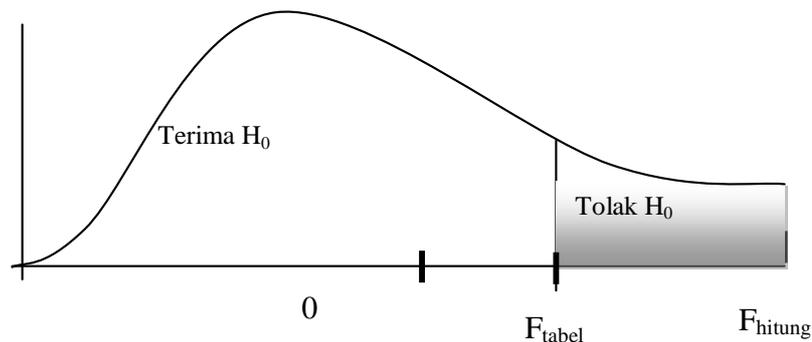
$$Fh = \frac{R^2 / k}{(1 - r^2)(n - k - 1)}$$

Sumber sugiyono (2010 :257)

Keterangan :

Fh = Nilai F hitung
 R = Koefisien korelasi ganda
 K = Jumlah variabel independen
 N = Jumlah anggota sampel

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terima H_a sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.
- b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tolak H_a sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.



3. Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila koefisien determinasi $r^2=0$, berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh (0%) terhadap variabel tidak bebas. Sebaliknya, jika koefisien determinasi $r^2= 1$, berarti variabel terikat 100% dipengaruhi variabel bebas. Karena itu r^2 letak berada dalam selang (interval) antara 0 dan 1, secara aljabar dinyatakan $0 \leq r^2 \leq 1$. Besarnya koefisien determinasi secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat diketahui dari skor r^2 atau kuadrat *partial correlation* dari tabel *coefficient*. Koefisien determinasi secara simultan diperoleh dari besarnya R^2 atau *adjusted R square*. Nilai *adjusted R square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel bebas memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2009 :83).

$$D = r^2 \times 100 \%$$

Dimana :

D = Koefisien determinasi

($R_{yx1.x2}$) = Koefisien variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

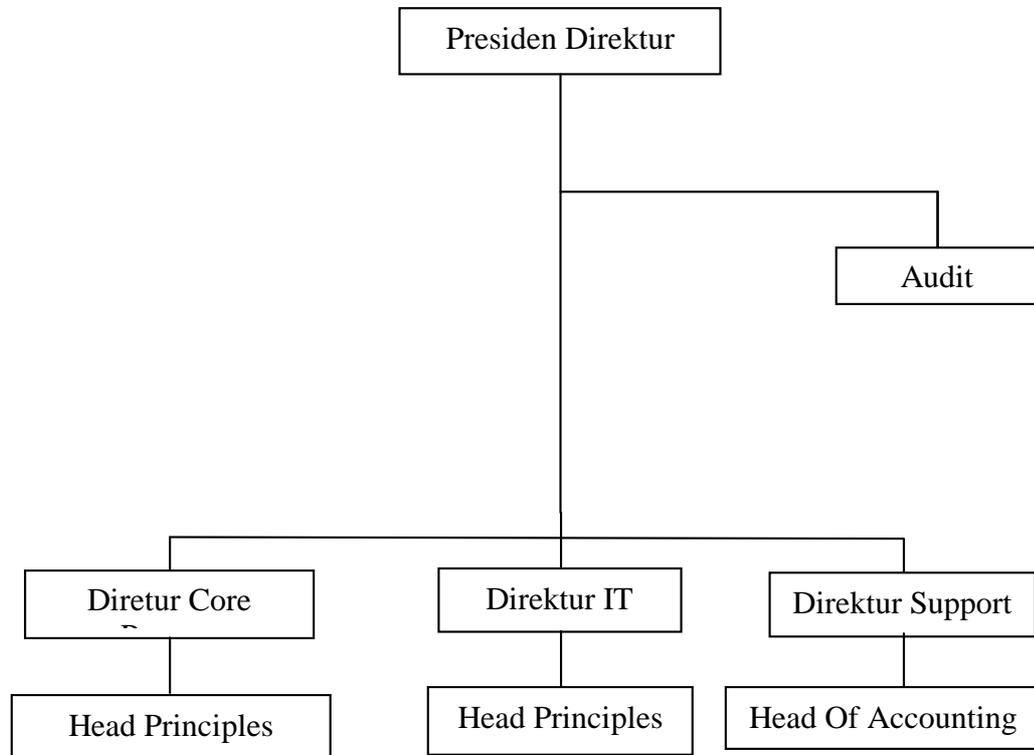
A. Gambaran Umum Perusahaan

Lahirnya PT. Jasamarga pada tanggal 27 Juli 1999 bercikal bakal dari PT. Asuransi Marannu yang telah berkecimpung di dunia asuransi umum lebih dari 27 tahun. Pada tahun 1999, PT. Jasamarga pun beroperasi dengan modal dasar perseroan sebesar 72 Milyar rupiah, setelah 18 tahun beroperasi, saat ini PT. Jasamarga telah memiliki 1 Kantor Cabang Utama di Jakarta, 2 Kantor Cabang di daerah, dan 18 Kantor Pemasaran yang tersebar di Pulau Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Sulawesi.

Tahun 2015 merupakan tahun penting bagi Intra Asia Insurance dikarenakan ditahun ini kami melakukan rebranding, logo perusahaan diubah menjadi lebih representatif dengan makna yang lebih menggambarkan citra perusahaan dimana logo yang baru memberikan beragam makna seperti perlindungan yang stabil, fokus terhadap konsumen, dan bergerak maju ke tingkat yang lebih tinggi.

Dengan laporan keuangan yang dinyatakan sehat oleh Kantor Akuntan Publik Achmad, Rasyid, Hisbullah & Jerry, dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat yang terus ditingkatkan, PT. Jasamarga berkomitmen untuk terus membesarkan namanya engan tetap berpegang pada tata kelola perusahaan yang baik agar dapat memberikan perlindungan dan pelayanan kepada tertanggung secara maksimum.

Gambar 4-1
Struktur Organisasi



Sumber : PT. Jasamarga Medan, 2018.

Pembagian Tugas Menurut Organisasi :

1. Presiden Direktur.

- a. Menyusun strategi dan visi.
- b. Menjalin hubungan dan kemitraan strategis.
- c. Mengatur investasi, alokasi dan divestasi.
- d. Memimpin Direksi.
- e. Memastikan bahwa prinsip tata kelola perusahaan benar-benar diterapkan dengan baik.
- f. Membuat rencana pengembangan perusahaan dan usaha perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang.

- g. Bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan perseroan dalam mencapai maksud dan tujuannya.
 - h. Menjalinkan hubungan kerjasama dengan berbagai perusahaan.
2. Audit.
- a. Melaksanakan proses pemeriksaan atau audit internal bagi seluruh divisi cabang dan melaporkannya dalam bentuk laporan audit.
 - b. Menjalankan proses audit internal perusahaan secara teknis dan berkala baik dari segi *financial* maupun operasional.
 - c. Melakukan koordinasi kesiapan cabang dan juga depo untuk menyiapkan laporan rugi laba dengan lengkap serta melakukan pemeriksaan terhadap neraca rugi laba tersebut.
 - d. Menganalisa dengan akurat serta bisa memberikan gambaran tentang penyelesaian masalah keuangan.
 - e. Melakukan koordinasi dengan lembaga audit eksternal yang jika diperlukan untuk kelancaran perusahaan.
3. Direktur Core Process.
- a. Menerima Barang dari supplier ke perusahaan.
 - b. Menyiapkan dokumen pemesanan.
 - c. Verifikasi dokumen pengiriman barang.
 - d. Konfirmasi barang ke Supplier.
 - e. Mengidentifikasi Barang yang datang ke perusahaan dari supplier.

4. Direktur IT.

- a. Bekerja sama dengan pimpinan bisnis unit lain dalam perancangan, rekomendasi dan konsultasi terhadap solusi teknologi.
- b. Bekerja sama dengan HR dalam pengembangan karir staff serta pemilihan staff TI baru.
- c. Bekerja sama dengan tim Legal dan HR dalam pembuatan kebijakan TI.
- d. Bekerja sama dengan procurement dalam pengadaan inventory TI.

5. Direktur Support.

- a. Mereview dan menganalisa masalah yang timbul dari *sales* untuk dapat menyusun pemecahan masalahnya.
- b. Bersama-sama *sales* melakukan kunjungan kepada customer untuk mengetahui kepuasan *customer* terhadap produk jumbo.
- c. Menerima keluhan *customer* atas produk serta membuat analisa pemecahannya.
- d. Mengatasi kendala atau permasalahan yang timbul setelah *sales* dilakukan yang terkait langsung dengan produk.
- e. Menjalankan tugas-tugas terkait lainnya dalam upaya pencapaian target sales perusahaan.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Angket.

Pada penelitian ini penulis menyebarkan angket kepada seluruh responden yang berjumlah 70 orang. Dimana responden dalam penelitian ini adalah

konsumen yang menggunakan jasa siaran PT. Jasamarga. Pada penelitian ini pula penulis menggunakan angket sebagai alat untuk menganalisa data agar dapat menghasilkan penelitian yang berguna. Untuk mendapatkan itu semua, penulis menggunakan *skala likert* sebagai acuan untuk pilihan jawaban yang akan diisi oleh para responden.

Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam *skala likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. *Skala likert* ini memiliki penilaian untuk masing-masing pilihan jawaban. Berikut ini adalah tabel *skala likert* yang penulis gunakan pada penelitian ini :

Tabel 4-1
Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2. Karakteristik Responden.

Dalam menyebarkan angket yang penulis lakukan terhadap 70 responden, tentu memiliki perbedaan karakteristik baik itu secara usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan. Banyaknya pembelian produk PT. Jasamarga. Oleh karena itu, perlu adanya pengelompokan untuk masing-masing identitas pribadi para responden. Data kuesioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni jenis usia, pendidikan dan pekerjaan. Tabel-tabel di bawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian.

Tabel 4-2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Frequency		Percent	Valid Percent
21 - 25	15	21.0	21.0
25 – 30	45	65.0	65.0
> 30	10	14.0	14.0
Total	70	100.0	100.0

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Tabel di atas menunjukkan bahwa konsumen PT. Jasamarga terdiri dari berbagai karakteristik usia yang berbeda-beda dari yang muda sampai yang tua. Hal ini berarti kinerja tidak didominasi satu karakteristik usia tetapi dari yang muda sampai yang tua mempunyai keputusan yang sama menggunakan produk dari PT. Jasamarga.

Tabel 4-3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent
SMP-SMA	30	43.0	43.0
D1-D3	35	50.0	50.0
S1-S2	5	7.0	7.0
Total	70	100.0	100.0

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah D1-D3 yaitu sebanyak 35 orang (50%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna produk PT. Jasamarga lebih banyak berpendidikan D1-D3. Dengan demikian konsumen PT. Jasamarga memiliki karakteristik pendidikan cukup tinggi. Sehingga diharapkan mampu memahami variabel- variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4-4
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent
Laki-Laki	55	78.0	78.0
Wanita	15	22.0	22.0
Total	70	100.0	100.0

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari tabel di atas diketahui bahwa responden penelitian ini terdiri wanita 15 orang (22%) dan laki-laki 55 orang (78%). Persentase konsumen antara pelanggan laki-laki dan konsumen perempuan memiliki jumlah yang hampir sama banyaknya. Hal ini berarti karakteristik berdasarkan jenis kelamin konsumen di PT. Jasamarga tidak didominasi jenis kelamin, tetapi setiap laki-laki maupun perempuan memiliki pendapat mengenai stress kerja (X1), beban kerja (X2) dan kinerja (Y).

C. Analisis Data

1. Data Variabel Penelitian.

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu CSR (X1), beban kerja (X2) dan kinerja (Y). Deskripsi dari setiap pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan penulis kepada responden. Untuk pertanyaan yang berkaitan dengan CSR (X1), jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4-5
Hasil Angket stress kerja (X_1)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	10	53	76	10	15	0	0	0	0	70	100
2	1	1	50	71	19	28	0	0	0	0	70	100
3	15	21	48	69	7	10	0	0	0	0	70	100
4	24	34	45	64	1	1	0	0	0	0	70	100
5	0	0	50	71	20	29	0	0	0	0	70	100
6	5	7	53	76	12	18	0	0	0	0	70	100

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi, responden menjawab setuju 76%.
2. Jawaban responden tentang Peran yang saya terima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain, responden menjawab sangat setuju 71%.
3. Jawaban responden tentang Keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya responden menjawab setuju 69%.
4. Jawaban responden tentang Alur perintah struktur organisasi yang tumpang tindih menjadi ketidaknyamanan kerja, responden menjawab setuju 64%.
5. Jawaban responden tentang Sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif, responden menjawab setuju 71%.
6. Jawaban responden tentang Tidak semua pegawai menerima dengan baik metode kerja baru untuk menyelesaikan pekerjaannya 76%.

Sementara untuk pernyataan variabel beban kerja (X2) jawaban koresponden adalah sebagai berikut :

Tabel 4-6
Hasil Angket Beban kerja (X2)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	45	64	24	34	1	1	0	0	0	0	70	100
2	40	57	29	41	1	1	0	0	0	0	70	100
3	39	56	26	37	4	6	1	1	0	0	70	100
4	35	50	34	49	0	0	1	1	0	0	70	100
5	42	60	28	40	0	0	0	0	0	0	70	100
6	42	60	28	40	0	0	0	0	0	0	70	100
7	38	54	32	46	0	0	0	0	0	0	70	100
8	40	57	30	43	0	0	0	0	0	0	70	100

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

- 1) Jawaban responden tentang Saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan, responden menjawab sangat setuju 64%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keahlian tanpa bantuan orang lain, responden menjawab sangat sangat setuju 57%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya memiliki kemampuan analisis sesuai divisi penempatan kerja responden menjawab sangat setuju 56%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya mampu memberikan solusi terhadap penyelesaian pekerjaan, responden menjawab sangat setuju 50%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya mampu mengoperasikan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaan, responden menjawab sangat setuju 60%.

- 6) Jawaban responden tentang Saya termasuk orang yang mudah bersosialisasi dengan rekan kerja, responden menjawab sangat setuju 60%.
- 7) Jawaban responden tentang Saya menjalin komunikasi dengan unit kerja lainnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, responden menjawab sangat setuju 54%.
- 8) Jawaban responden tentang Saya melakukan kerjasama dengan rekan kerja agar hasil yang dikerjakan baik, responden menjawab sangat setuju 57%.

Selanjutnya untuk pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja (Y), jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 4-7
Hasil Angket Kinerja (Y)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	48	69	22	31	0	0	0	0	0	0	70	100
2	44	63	26	37	0	0	0	0	0	0	70	100
3	46	66	22	31	1	1	1	1	0	0	70	100
4	40	57	29	41	0	0	1	1	0	0	70	100
5	44	63	26	37	0	0	0	0	0	0	70	100
6	42	60	28	40	0	0	0	0	0	0	70	100
7	43	61	27	39	0	0	0	0	0	0	70	100
8	43	61	27	39	0	0	0	0	0	0	70	100

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Anda mengakui hasil pekerjaan pegawai, responden menjawab sangat setuju 69%.

- 2) Jawaban responden tentang Pekerjaan anda dapat memberikan contoh kepada pegawai, responden menjawab sangat setuju 63%.
- 3) Jawaban responden tentang Anda memiliki prestasi kerja di kantor anda responden menjawab sangat setuju 66%.
- 4) Jawaban responden tentang Tingkat pencapaian volume pekerjaan yang pegawai hasilkan telah sesuai dengan harapan anda, responden menjawab sangat setuju 57%.
- 5) Jawaban responden tentang Pimpinan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan, responden menjawab sangat setuju 63%.
- 6) Jawaban responden tentang Anda selalu menambah pekerjaan apabila waktu jam kerja sudah selesai sangat setuju 60%.
- 7) Jawaban responden tentang Anda dapat bekerja dengan cepat dan melebihi dari waktu yang telah ditetapkan, responden menjawab sangat setuju 61%.
- 8) Jawaban responden tentang Anda dapat menerima saran dari rekan kerja anda, responden menjawab sangat setuju 61%.

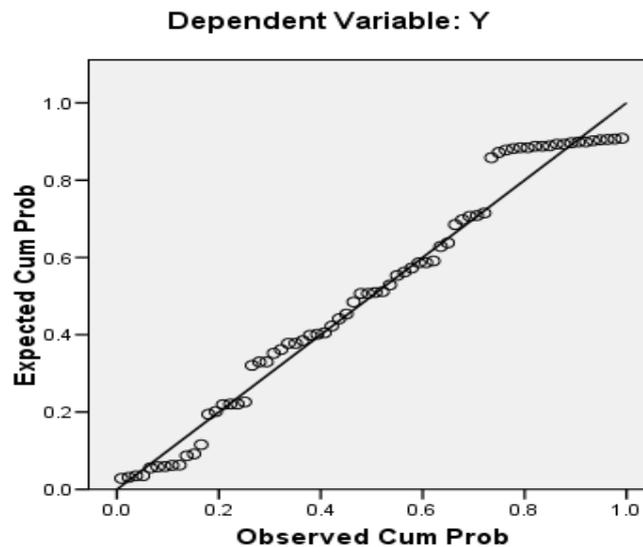
3. Menguji Asumsi Klasik.

a. Uji Normalitas.

Tujuan dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal data dengan mean dan standar deviasi yang sama. Jadi uji normalitas pada dasarnya melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan

berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data. Untuk mengetahui apakah data penelitian ini memiliki data normal atau tidak bisa melihat dari uji normalitas melalui SPSS.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari gambar tersebut di dapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada di sekitar garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas.

Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen, karena korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen. Jika VIF menunjukkan angka lebih kecil dari 10 menandakan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Disamping

itu, suatu model dikatakan terdapat gejala multikolinearitas jika nilai VIF diantara variabel independen lebih besar dari 10.

Tabel 4-9
Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
,991	1,009
,991	1,009

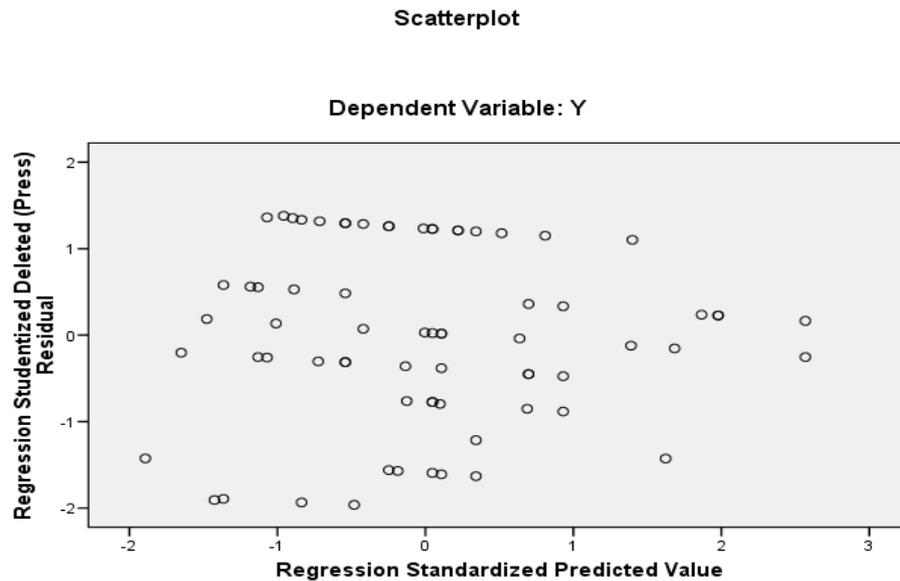
Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari data di atas setelah diolah menggunakan SPSS dapat dilihat bahwa nilai tolerance setiap variabel lebih kecil nilai $VIF < 10$ hal ini membuktikan bahwa nilai VIF setiap variabelnya bebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas.

Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk menguji ada tidaknya situasi heteroskedastisitas dalam varian error terms untuk model regresi. Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (Diagram Scatterplot), dengan dasar pemikiran bahwa :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin), yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



3. Uji Hipotesis.

a. Regresi Linier Berganda.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen, yaitu beban kerja, CSR serta satu variabel dependen yaitu kinerja. Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

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

Tabel 4-10
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36,040	6,125		5,884	,000
X1	,562	,106	-,071	8,581	,001
X2	,777	,132	,072	6,588	,000

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 diatas akan didapat persamaan regresi berganda model regresi sebagai berikut :

$$Y = 36.040 + 0.562X_1 + 0.777X_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja

a = Konstanta

X1 = Stress kerja

X2 = Beban kerja

- a) 36.040 menunjukkan bahwa apabila variabel stress kerja dan beban kerja adalah nol (0) maka nilai kinerja sebesar 36,04%.
- b) 0,562 menunjukkan bahwa apabila variabel stress kerja ditingkatkan 100% maka nilai kinerja akan bertambah sebesar 56,2%.
- c) 0,777 menunjukkan bahwa apabila variabel beban kerja ditingkatkan 100% maka nilai kinerja akan bertambah sebesar 77,7%.

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa semua variabel bebas (stress kerja dan beban kerja) memiliki koefisien yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (kinerja).

b. Uji t.

Tabel 4-11
Pengaruh CSR Terhadap Kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36,040	6,125		5,884	,000
X1	,562	,106	-,071	8,581	,001
X2	,777	,132	,072	6,588	,000

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi CSR terhadap kinerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar :

$$n = 70,$$

$$Df = n-2$$

$$= 70-2$$

$$= 68$$

$t_{hitung} = 8,581$ dan $t_{tabel} = 1,66$ ($8,581 > 1,66$) (Sig 0.001 < α 0.05). dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh nyata dan positif stress kerja terhadap kinerja.

Tabel 4-12
Uji Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36,040	6,125		5,884	,000
X1	,562	,106	-,071	8,581	,001
X2	,777	,132	,072	6,588	,000

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi Beban kerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} = 6,588$ dan $t_{tabel} = 1,66$ ($6,588 > 1,66$) (Sig 0.000 < α 0.05). dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh nyata dan positif beban kerja terhadap kinerja.

c. Uji F

Tabel 4-13
Uji Pengaruh CSR dan Beban kerja Terhadap Kinerja

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,799	2	2,400	12,378	,000(a)
Residual	425,844	67	6,356		
Total	430,643	69			

a Predictors: (Constant), X2, X1

b Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai $F_{hitung} = 12,378$ dan $F_{tabel} = 3,13$ ($12.378 > 3,13$) (Sig. $0.000 < \alpha 0.05$), dengan demikian H_0 ditolak . kesimpulannya : ada pengaruh nyata dan positif stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja.

d. Uji Determinasi

Tabel 4-14
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.711 ^a	.621	.618	2.52109	.011	.378	2	67	.687	1.812

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah), 2018.

Dari hasil R dapat dilihat bahwa 0.711 dan hal ini menyatakan bahwa variable pengaruh Beban kerja dan stress kerja sebesar 0.711. Nilai R-Square sebesar 0.618 atau 61.8% kinerja sisanya dipengaruhi oleh faktor lain atau variable lain. Alasan menggunakan R Square karena peneliti memilih sampel dengan random.. Pada kasus ini kita cukup menggunakan R2 saja karena tidak bertujuan untuk menggeneralisasikan ke populasi yang lebih luas.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi stress kerja terhadap kinerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.581 > 1.66$) (Sig $0.001 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh positif stress kerja terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan apabila semakin stress kerja yang dimiliki pegawai maka kinerja akan semakin berkurang.

Menurut Istianto (2009:87) Stress kerja adalah bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi.

Berkaitan dengan keyakinan individu sehubungan dengan penentuan hasil. Individu yang mempunyai letak kendali internal meyakini bahwa hasil (*reward*) yang mereka peroleh didasarkan pada usaha yang mereka lakukan sendiri. Sedangkan mereka yang cenderung letak kendali eksternal meyakini bahwa hasil yang mereka peroleh dikendalikan oleh kekuatan di luar kontrol pribadi mereka. Orang yang internal cenderung lebih menyukai gaya kepemimpinan yang *participative*, sedangkan eksternal umumnya lebih menyenangi gaya kepemimpinan *directive*.

2. Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi Beban kerja berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.588 > 1.66$) (Sig $0.000 < \alpha 0.05$) dengan demikian H_0 ditolak kesimpulannya : ada pengaruh signifikan bukti beban kerja terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bersaing beban kerja yang ditetapkan oleh perusahaan, maka kinerja produk perusahaan akan semakin meningkat.

Beban kerja dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan

memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Affective Commitment, termasuk di dalamnya hubungan emosional pegawai dengan organisasi dan keterlibatan diri dalam organisasi. Semakin baik hubungan emosional pegawai dengan organisasi maka semakin baik kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

Continuance commitment termasuk di dalamnya hal-hal yang melandasi loyalitas pegawai terhadap organisasi. Dengan terciptanya komitmen organisasi dan tercapainya komitmen organisasi perusahaan yang diberikan perusahaan ke pegawai maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Normative commitment, yaitu perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Timbulnya kesadaran pegawai tentang pekerjaannya akan mempengaruhi kinerja pegawai yang semakin baik hal ini akan mewujudkan tujuan dari perusahaan.

3. Pengaruh Stress Kerja Dan Beban kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar (12.378 > 3.09) (Sig. 0.000 < α 0.05) dengan demikian H_0 ditolak kesimpulannya : ada pengaruh signifikan pengaruh stress kerja dan Beban kerja terhadap kinerja. Stress kerja berhubungan dengan ketidakpercayaan diri seorang pegawai mengenai pertanggungjawaban dan otoritasnya dalam perusahaan. Stress kerja terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan, Hal ini disebabkan karena deskripsi kerja yang tidak jelas, perintah-

perintah yang tidak lengkap dari atasan, dan tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap Stress kerja. Stress kerja muncul ketika peran yang diharapkan tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan. Ambiguitas atau keaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah di bahas sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian ini diperoleh stress kerja berpengaruh terhadap kinerja. Artinya semakin baik stress kerja semakin baik menimbulkan kinerja konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Begitu juga dengan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja. Artinya dengan mengenal beban kerja perusahaan konsumen tersebut menikmati produk tersebut karena kualitas. Selanjutnya stress kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja. Artinya dengan bersama-sama CSR dan beban kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan bahwa ada pengaruh signifikan antara stress kerja dan Beban kerja terhadap Kinerja PT. Jasamarga adalah sebagai berikut :Meningat stress kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja maka disarankan PT. Jasamarga lebih meminimalkan stress kerja dengan mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas yang menjadi harapan utama dari konsumen. Sementara dari sisi beban kerja yang relatif terjangkau dengan *branch image* menggunakan produk yang khusus sehingga walaupun beban kerja naik konsumen tetap meminatinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Djali, H dan Pudji Muldjono (2016) *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Depublish.0
- Djalmiko, Dwi Riswan (2016) *Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Yogyakarta: Depublish
- Ghozali, Imam, (2015), *Analisis Multivariat Dengan Menggunakan SPSS V.23*. Semarang:UNDIP
- Hamali, Arif Yusuf, (2016), *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:CAPS
- Istianto, Bambang, (2009), *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta :Mitra Wacana Media
- Kusdyah Rachmawati, Ike (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Andi
- Moorhead, Gregory (2012), *Perilaku Organisasi*. Jakarta:Salemba Empat
- Muhammad Busro (2018) *Teorii-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Mulyadi, Deddy (2015), *perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung Aflabeta
- P. Robbin, Stephen (2014) *Perilaku Organisasi, Edisi 12*. Jakarta:Salemba Empat
- Rivai, Abdul dan Prawinegoro Darsono, (2015), *Manajemen Strategis*. Mitra Wacana Media :Jakarta
- Siagian, P.Sondang (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana :Bandung
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedelapan. Alfabeta Bandung.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Handoko, T. Hani, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE :Yogyakarta

Wijono, Sutarto, (2017), *Psikologi Industri dan Organisasi*. Kencana :Jakarta

Yani, M, (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Kencana :Jakarta