

PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT JASAMARGA TOLLROAD OPERATOR AREA RUAS TOL LAYANG MOHAMMED BIN ZAYED (MBZ)

Safinatun Najah¹, Faisal Marzuki²

¹*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, safinatun.najah@upnvj.ac.id*

²*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, fm_denai@yahoo.co.id*

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ). Penelitian ini menggunakan 67 responden yang merupakan Petugas Operasional di Area Ruas Tol Layang MBZ. Responden ditentukan dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui Uji Signifikansi Parsial, Uji Signifikansi Simultan, dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS 3.3.9. Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. (2) kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. (3) stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ.

Kata kunci: Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan.

THE EFFECT OF WORK STRESS AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT JASAMARGA TOLLROAD OPERATOR OF THE MOHAMMED BIN ZAYED ELEVATED TOLL ROAD AREA (MBZ)

Abstract

This study is a quantitative study with the aim of knowing and proving the effect of job stress and job satisfaction on employee performance at PT Jasamarga Tollroad Operator Area Mohammed Bin Zayed (MBZ) Elevated Toll Road. This study uses 67 respondents who are Operational Officers in the MBZ Elevated Toll Road Area. Respondents were determined using the saturated sample technique. The analytical technique used in this research is through Partial Significance Test, Simultaneous Significance Test, and Coefficient of Determination Test using the SmartPLS 3.3.9 application. The conclusions of this study are (1) job stress has a positive and significant effect on the employee performance of PT Jasamarga Tollroad Operator Area Mohammed Bin Zayed (MBZ) Elevated Toll Road. (2) job satisfaction has a positive and insignificant effect on the employee performance of PT Jasamarga Tollroad Operator Area Mohammed Bin Zayed (MBZ) Elevated Toll Road. (3) job stress and job satisfaction simultaneously affect on the employee performance of PT Jasamarga Tollroad Area Mohammed Bin Zayed (MBZ) Elevated Toll Road.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, and Employee Performance.

PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi akan dipengaruhi oleh seberapa baik kontribusi karyawan dalam bekerja di organisasi. Fakta tersebut membuat permasalahan kinerja dan produktivitas menjadi ancaman yang nyata bagi keberhasilan organisasi (DelPo & Guerin, 2021). Kinerja karyawan

memiliki peran yang signifikan dalam menunjang kinerja organisasi, yang berarti jika ingin meningkatkan kinerja organisasi maka perbaiki terlebih dahulu kinerja karyawannya (Sinambela, 2016). Kinerja karyawan merupakan *output* pekerjaan karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya berdasarkan standar atau tolak ukur yang ditetapkan untuk suatu bidang pekerjaan (Kawiana, 2020).

Standar yang ditetapkan untuk bidang pekerjaan pelayanan jalan tol berlandaskan kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Standar tersebut tentunya akan berlaku juga di area ruas tol layang MBZ sebagai bagian dari PT Jasamarga Tollroad Operator yang merupakan Badan Usaha Jalan Tol dari induk perusahaan PT Jasa Marga. Ruas Tol Layang MBZ memiliki panjang jalan tol 38 KM dan LHR (Lalu Lintas Harian Rata-rata) sebanyak < 27.000 kendaraan. Sehingga kinerja petugas akan ditentukan dari seberapa baik mereka dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol dengan memenuhi standar pelayanan minimal jalan tol yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah standar pelayanan minimal jalan tol untuk substansi unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan:

No	Unit Pertolongan	Standar	Realisasi
1	Ambulans	1 Unit per 25 km / minimum 1 Unit	1 Unit
2	Derek	1 Unit per 10 km / minimum 1 unit	4 Unit
3	Patroli Jalan Tol	1 Unit per 15 km / minimum 2 unit	3 Unit
4	Rescue	1 Unit per Ruas Jalan Tol	1 Unit

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

Tabel 1 menunjukkan bahwa unit pelayanan Ruas Tol Layang MBZ telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Menteri Pekerjaan Umum. Namun, berdasarkan wawancara dengan *Manager Traffic Service* Tol Layang MBZ, kendaraan operasional derek dirasa masih belum cukup dalam memberikan pelayanan yang efisien saat terjadi situasi kecelakaan beruntun yang jumlahnya lebih dari empat. Karena petugas akan mengangkut dua kali bolak-balik dan berakibat pada waktu penanganan yang cukup lama hingga dapat menyebabkan kemacetan.

Selain menangani kecelakaan, petugas juga melayani pengguna jalan yang mengalami gangguan kendaraan. Jumlah kecelakaan dan gangguan kendaraan di jalan tol akan mempengaruhi tingkat kinerja petugas operasional, karena apabila jumlah kecelakaan dan gangguan kendaraan dalam sehari cukup banyak maka petugas operasional dituntut untuk melakukan mobilitas yang tinggi dan cepat dalam melakukan penanganan kecelakaan dan gangguan kendaraan. Mobilitas kendaraan operasional yang dituntut untuk cepat sampai pada TKP kecelakaan atau gangguan kendaraan terhalang oleh situasi yang terjadi di jalan tol seperti kemacetan akibat adanya kecelakaan dan putaran yang jauh ketika mobil kendaraan operasional berada di seberang jalur kendaraan yang mengalami kecelakaan/gangguan. Berikut ini merupakan data kecelakaan dan gangguan kendaraan pada ruas tol layang MBZ selama tahun 2021:

BLN	Kecelakaan	Gangguan						Total
		Mesin	Overheat	Ban	Kopling	Radiator	Lain-lain	
1	15	46	10	155	7	10	11	254
2	6	42	10	147	5	3	6	219
3	7	53	13	142	5	3	5	228
4	7	45	11	98	6	2	4	173
5	13	38	3	89	4	4	9	160
6	12	56	13	138	4	2	7	232

BLN	Kecelakaan	Gangguan						Total
		Mesin	Overheat	Ban	Kopling	Radiator	Lain-lain	
7	4	35	21	120	5	6	6	197
8	11	66	8	144	4	42	8	283
9	16	76	15	125	6	56	9	303
10	14	77	7	167	6	56	9	336
11	18	65	9	147	4	45	50	338
12	16	86	8	173	7	60	22	372
Total	139	685	128	1645	63	289	146	3095
	4,49%	22,13%	4,14%	53,15%	2,04%	9,34%	4,72%	100%

Tabel 2. Data Kecelakaan dan Gangguan Kendaraan Ruas Tol Layang MBZ Tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa jumlah kecelakaan dan gangguan kendaraan mengalami fluktuasi setiap bulannya pada tahun 2021. Selain itu, terlihat bahwa antara kecelakaan dan gangguan kendaraan yang sering terjadi di ruas tol MBZ adalah gangguan pada ban dengan nilai 53,15%, yaitu gangguan pada ban yang biasanya diakibatkan karena ban aus, ban kempes, ban bocor, atau ban pecah. Dan disusul oleh gangguan mesin dengan nilai 22,13%, yaitu gangguan yang biasanya diakibatkan oleh kondisi aki, bensin, karburator, busi, dan lain-lain. Dari angka tersebut berarti petugas dituntut untuk bekerja cepat dan tepat dalam menangani kecelakaan dan gangguan kendaraan di jalan tol setiap waktu dan dalam keadaan apapun.

Keadaan yang menjadi tantangan bagi petugas dalam melayani pengguna jalan adalah kondisi cuaca saat hujan, karena menyebabkan jarak pandang di jalur tol akan menurun dan suara bising yang timbul dari tetesan hujan lebat saat mengenai atap kendaraan operasional. Hal tersebut akan menjadi tantangan bagi petugas untuk dapat fokus dalam berkendara saat melakukan mobilitas pelayanan. Ketika menghadapi tantangan pekerjaan tersebut petugas biasanya akan mengalami kondisi tertekan, tidak tenang dan cemas akibat dari banyaknya gangguan yang muncul ketika dirinya harus fokus bekerja, hal ini ketika berlangsung dalam intensitas yang tinggi dan terus-terusan maka akan menyebabkan petugas mengalami stres terhadap pekerjaan.

Stres kerja adalah kondisi tertekan yang disebabkan karena adanya tuntutan dari individu karyawan maupun organisasi sehingga berimplikasi kepada keadaan jasmani, mental, ataupun perilaku karyawan. Kondisi stres kerja akan berdampak pada 2 konsekuensi yaitu fungsional (*eustress*) dan disfungsional (*distress*) (Quick et al., 2016). Berikut ini adalah hasil survei mengenai kondisi stres pada Petugas Operasional Ruas Tol Layang MBZ dengan hasil sebagai berikut:

No.	Indikator	Pernyataan	Jawaban		Jumlah
			Setuju	Tidak Setuju	
1.	Tuntutan Tugas	Perusahaan memberikan jadwal shift yang tidak mengganggu aktivitas keseharian petugas	9	6	15
2.	Tuntutan Peran	Perusahaan memberikan peran atau tanggung jawab yang cukup sesuai dengan pekerjaannya	12	3	15
3.	Ancaman dari Lingkungan Fisik	Perusahaan memfasilitasi petugas dengan prosedur K3 yang memadai	11	4	15

4.	Hubungan Antar Personal	Rekan kerja berkontribusi dengan baik dalam menjalankan pekerjaan bersama	14	1	15
----	-------------------------	---	----	---	----

Tabel 3. Hasil Survei terkait Stres Kerja Petugas Operasional Ruas Tol Layang MBZ

Dari Tabel 3 terlihat bahwa dari 15 petugas yang mengisi pra survei, sebagian petugas mengalami stres karena berbagai indikator. Indikator yang menjadi penyebab utama stres pada petugas adalah tuntutan tugas dan ancaman dari lingkungan fisik. Stres kerja yang dibiarkan terus-menerus dan tidak ditangani dengan serius oleh pihak perusahaan dalam waktu singkat akan berdampak pada kondisi karyawan yang merasa tertekan, kekhawatiran yang berlebihan, mudah tersinggung, kurang motivasi, tidak kooperatif, bahkan frustrasi sehingga berdampak terhadap hasil kerja karyawan yang kurang optimal dan memberikan konsekuensi terhadap kinerja yang menurun.

Tingkat stres kerja yang dialami petugas kemungkinan akan berdampak terhadap cara berpikir petugas, seperti saat mereka merasa pekerjaan tersebut dapat mengancam nyawanya, mereka akan berharap untuk mendapatkan perhatian lebih dari organisasi seperti dalam hal gaji dan apresiasi yang adil dari atasan. Ketika hal-hal yang mereka harapkan tersebut tidak dapat terwujud, nantinya akan berefek kepada kepuasan kerja yang petugas rasakan. Kepuasan kerja merupakan reaksi emosional berupa rasa puas atau tidak puas terhadap apa yang karyawan peroleh dari usahanya dalam bekerja dengan apa yang karyawan harapkan. Berikut ini adalah hasil survei mengenai kepuasan kerja pada Petugas Operasional Ruas Tol Layang MBZ dengan hasil sebagai berikut:

No.	Indikator	Pernyataan	Jawaban		Jumlah
			Setuju	Tidak Setuju	
1	Pekerjaan	Perusahaan memberikan kesempatan kepada petugas untuk belajar atas bidang pekerjaannya	15	0	15
2	Gaji	Perusahaan memberikan gaji yang sesuai dengan kebutuhan petugas	7	8	15
3	Peluang Promosi	Perusahaan memberikan petugas peluang untuk meningkatkan jalur karir mereka	8	7	15
4	Rekan Kerja	Rekan kerja bersikap baik dengan menjalin hubungan yang harmonis antar petugas	12	3	15
5	Kondisi Kerja	Perusahaan memberikan kondisi lingkungan kerja fisik (penerangan, suhu, sirkulasi udara, keamanan kerja, kebisingan, dll) yang nyaman	15	0	15

Tabel 4. Hasil Survei terkait Kepuasan Kerja Petugas Operasional Ruas Tol Layang MBZ

Tabel 4 mendeskripsikan dari 15 petugas operasional tol layang MBZ, sebagian petugas belum merasakan kepuasan kerja yang diakibatkan dari berbagai indikator. Indikator yang menjadi penyebab utama petugas belum merasakan kepuasan kerja adalah terkait dengan gaji dan peluang promosi. Petugas dengan reaksi emosional yang puas atau senang dengan pekerjaannya cenderung menjadi petugas yang produktif atau berkinerja lebih baik. Dan sebaliknya, petugas dengan kepuasan kerja yang rendah memiliki kemungkinan menjadi petugas yang tidak produktif atau berkinerja rendah karena kepuasan kerja menjadi satu dari

berbagai penyebab yang dapat meningkatkan kinerja karyawan disamping faktor dari hasil yang dicapai dan motivasi kerja (Sinambela, 2016).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, terdapat perbedaan dari hasil penelitian terkait pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian dari Yustika (2022) memberikan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Hasil tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2018) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pada Satuan Reserve Kriminal Polresta Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian dari Arisadewi (2020) memberikan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada Satuan Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Semarang. Hasil tersebut bertentangan dengan penelitian dari oleh Irvan Efendi (2018) dengan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pada Satuan Reserve Kriminal Polresta Kota Yogyakarta. Berdasarkan fenomena dan *research gap* dari penelitian terdahulu, penulis berminat untuk mengetahui dan membuktikan apakah ada pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ) baik secara parsial maupun secara simultan.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

MSDM menurut Sinambela (2016) adalah proses mengelola SDM menjadi daya atau modal utama melalui implementasi fungsi manajemen dan fungsi operasional dengan harapan tercapainya rencana organisasi. Menurut Dessler (2020) MSDM adalah proses yang terdiri dari *acquiring, training, appraising* dan *compensation*, mengelola karyawan terkait *work relation, healthy, safety* serta *equity*. Menurut Sedarmayanti., (2018) ruang lingkup MSDM terdiri dari dua fungsi, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah konsep dimensi yang terdiri dari tiga karakteristik yaitu *attitude, ability*, dan *achievement* karyawan yang menggambarkan sejauh mana perannya dalam melaksanakan rencana organisasi demi mencapai sasaran khusus dan atau melalui implementasi kompetensi yang relevan dan berguna bagi organisasi (Afandi, 2021). Menurut Torrington et al., (2020) kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan karyawan dari hasil penilaian kinerja dan pengalokasian penghargaan yang dicapai dari hasil hubungan antara *skill* karyawan dan *motivation* karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari sikap mental karyawan, pendidikan karyawan, keterampilan karyawan, gaya kepemimpinan, tingkat gaji, kedisiplinan karyawan, komunikasi, sarana dan prasarana, dan kesempatan berprestasi (Kompri, 2020). Menurut Busro (2018) indikator kinerja karyawan terdiri dari *quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision*, dan *interpersonal impact*. Selanjutnya, Kompri (2020) menyatakan bahwa indikator kinerja karyawan terdiri dari *quality of work, promptness, initiative, capability*, dan *communication*. Dan yang terakhir, Indrasari (2017) menyatakan bahwa indikator kinerja karyawan terdiri dari kualitas, kuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran, dan kerjasama.

Stres Kerja

Menurut Robbins & Judge (2022) stres kerja adalah situasi saat karyawan dihadapkan pada kondisi yang dapat menjadi peluang, tuntutan, atau harapan yang belum pasti sehingga membuat karyawan merespon dengan dua kemungkinan yang berbeda, antara peningkatan kualitas karyawan atau menghambat proses berpikir karyawan. Selain itu, Afandi (2021) juga

mendefinisikan bahwa Stres kerja ialah situasi yang disebabkan karena interaksi antara individu dengan pekerjaannya yang berisiko memberi ancaman kepada pegawai dalam bentuk rasa sakit, tidak tenang, atau rasa cemas karena pekerjaannya, lingkungan kerja, atau kondisi kerja. Menurut Robbins & Judge (2022) seorang karyawan yang mengalami stres kerja akan diawali dengan indikasi yang memicu timbulnya stres kerja yang dapat berasal dari faktor lingkungan dan faktor organisasi. Menurut Griffin et al., (2020) dampak dari stres kerja dapat dirasakan oleh karyawan dan juga oleh organisasi, karena dampak yang dirasakan oleh karyawan pada akhirnya juga akan mempengaruhi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja, artinya dampak dari stres kerja ini sifatnya berkesinambungan. Indikator stres kerja menurut Afandi (2021) terdiri dari lima indikator, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, hubungan antar personal, struktur organisasi, dan gaya kepemimpinan. Sementara itu, indikator stres kerja menurut Griffin et al., (2020) terdiri dari tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, dan tuntutan antar personal.

Kepuasan Kerja

Menurut Heri (2020) kepuasan kerja adalah final output dari keterlibatan pegawai menyangkut penyelesaian tugas serta tanggung jawab di organisasi dengan melibatkan pemenuhan kebutuhan karyawan dalam berbagai bentuk oleh organisasi. Sementara itu, Gibson et al., (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah ekspresi yang diberikan individu terkait dengan pekerjaannya yang merupakan output dari pandangannya atas pekerjaan tersebut berlandaskan pada aspek di tempat kerja seperti gaya kepemimpinan, kebijakan organisasi, situasi kerja, dan kompensasi. Ada empat karakteristik yang mungkin memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan karyawan yaitu *job condition*, *personality*, *pay*, dan *Corporate Social Responsibility* (Robbins & Judge, 2022). Indikator kepuasan kerja menurut Kaswan (2012) terdiri dari pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, rekan kerja, dan kondisi kerja.

METODE

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini berjumlah 67 orang yang merupakan petugas operasional PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh di mana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah petugas operasional PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ yang berjumlah 67 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara manual melalui lembaran kertas kepada petugas operasional PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. Skala Pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*, yaitu skala yang dirancang untuk menilai pandangan atau pendapat individu atau kelompok terkait fenomena sosial dengan menggunakan lima kategori yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah melalui analisis deskriptif dengan metode *three box method* dan analisis inferensial melalui *outer model* dengan uji validitas dan uji realibilitas dan melalui *inner model* dengan uji koefisien determinasi dan uji hipotesis untuk mendapatkan kesimpulan terkait H_0 ditolak atau H_a diterima. Penelitian ini menggunakan alat bantu uji berupa *software SmartPLS 3.3.9*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Deskriptif

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas operasional di kantor PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ) yang terletak di Jl. Galaxy 1 No.18, RT.004/RW.001, Jaka Mulya, Bekasi Selatan, Kota Bekasi. Kuesioner disebarikan kepada 67 responden, dan sebanyak 67 responden mengisi kuesioner tersebut dengan karakteristik:

1. Berdasarkan usia, < 40 tahun yang berjumlah 62 orang atau sebesar 92%.
2. Berdasarkan tingkat pendidikan, SMA/SMK/MAN dengan jumlah 52 orang atau 78%.
3. Berdasarkan masa kerja, ≤ 5 tahun berjumlah 38 orang atau sebesar 57%.

Analisis deskriptif berdasarkan perhitungan nilai indeks yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap pernyataan pada kuesioner yang disebarikan, kemudian hasil perhitungan nilai indeks akan didefinisikan dengan *Three-box Method*, sehingga menghasilkan interpretasi nilai indeks responden sebagai berikut:

1. Rentang nilai 13,4 – 31,26 = Rendah
2. Rentang nilai 31,27 – 49,13 = Sedang
3. Rentang nilai 49,14 – 67 = Tinggi

Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Pernyataan	F1	F2	F3	F4	F5	Jumlah	Indeks
Petugas bekerja sesuai dengan standar tugas yang berlaku	0	0	2	38	27	67	58,6
Petugas berusaha memenuhi kualitas kerja yang diharapkan	0	1	1	39	26	67	58,2
Petugas bekerja sesuai dengan target yang ditetapkan	0	1	2	44	20	67	56,8
Petugas mengerjakan tugas melebihi target yang ditetapkan	0	6	17	34	10	67	49,8
Petugas menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	0	0	1	38	28	67	59
Petugas mematuhi jam kerja sesuai dengan yang ditetapkan	1	0	2	34	30	67	58,6
Petugas dituntut berinisiatif dalam melaksanakan pekerjaan	0	2	4	38	23	67	56,6
Tuntutan tugas memerlukan gagasan yang baru dalam menyelesaikan pekerjaan	0	1	8	44	14	67	54,4
Koordinasi dalam penyelesaian tugas	1	0	1	32	33	67	59,4

memerlukan kerjasama dengan rekan kerja

Petugas saling membantu dalam menangani pekerjaan	1	0	1	29	36	67	60
---	---	---	---	----	----	----	----

Rata-Rata Total Indeks

57,14

Tabel 5. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan

Rata-rata total indeks berdasarkan frekuensi jawaban responden adalah 57,14 yang dalam interpretasi *three box method* masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian indikator kinerja karyawan di penelitian ini mewariskan pengaruh yang tinggi untuk variabel kinerja karyawan

Deskriptif Jawaban Responden Variabel Stres Kerja (X1)

Pernyataan	F1	F2	F3	F4	F5	Jumlah	Indeks
Petugas dapat menyelesaikan berbagai kejadian di jalan tol dengan lancar	0	1	2	38	26	67	58
Petugas dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	1	0	2	37	27	67	58
Petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan peran yang diberikan	1	0	2	41	23	67	57,2
Petugas memahami dengan jelas deskripsi tugas yang menjadi tanggung jawabnya	1	0	1	38	27	67	58,2
Petugas dalam melaksanakan pekerjaannya dilengkapi dengan APD (Alat Pelindung Diri)	1	0	1	28	37	67	60,2
Petugas dilengkapi dengan fasilitas kerja yang memadai	0	1	2	35	29	67	58,6
Hubungan antar personal terjalin dengan baik	0	0	2	33	32	67	59,6
Petugas merasa antar personal memiliki rasa kepedulian	0	0	5	32	30	67	58,6
Rata-Rata Total Indeks							58,55

Tabel 6. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Stres Kerja

Rata-rata total indeks untuk variabel stres kerja berdasarkan frekuensi jawaban responden adalah 58,55 yang mana dalam interpretasi *three box method* masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian indikator stres karyawan di penelitian ini menyalurkan pengaruh yang tinggi untuk variabel stres kerja.

Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Pernyataan	F1	F2	F3	F4	F5	Jumlah	Indeks
Petugas memahami pekerjaan yang ditanganinya	1	0	2	37	27	67	58
Petugas mampu melaksanakan tugas yang diberikan	1	0	3	37	26	67	57,6

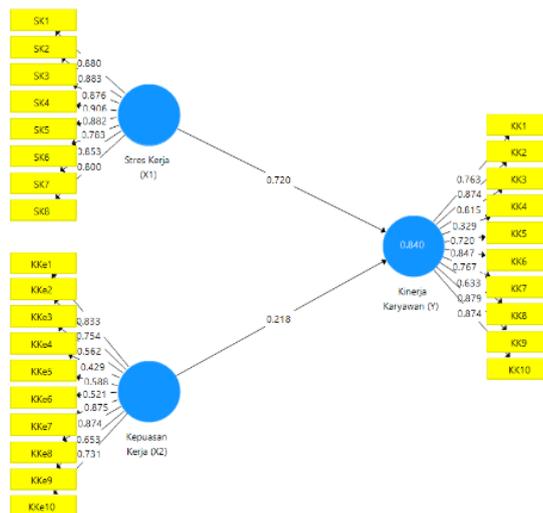
Pernyataan	F1	F2	F3	F4	F5	Jumlah	Indeks
Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari	1	3	7	27	29	67	56,2
Gaji yang diterima dapat meningkatkan kesejahteraan keluarga	1	4	8	26	28	67	55,4
Promosi jabatan tersedia untuk setiap karyawan	1	0	8	33	25	67	56,4
Persyaratan promosi dapat dipenuhi oleh karyawan	1	0	9	37	20	67	55,2
Rekan kerja sangat membantu dalam penyelesaian pekerjaan	0	1	3	39	24	67	57,4
Rekan kerja dapat membantu dalam setiap kesulitan yang dihadapi	0	1	3	40	23	67	57,2
Tersedia tempat beristirahat bagi karyawan	1	2	4	33	27	67	56,8
Pergantian shift kerja sesuai dengan ketentuan yang diberikan	0	0	2	41	24	67	58
Rata-Rata Total Indeks							56,82

Tabel 7. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja

Rata-rata total indeks untuk variabel kepuasan kerja berdasarkan frekuensi jawaban responden adalah 56,82 yang dalam interpretasi *three box method* termasuk ke kategori tinggi. Sehingga indikator kepuasan kerja di penelitian ini menyalurkan pengaruh yang tinggi untuk variabel kepuasan kerja.

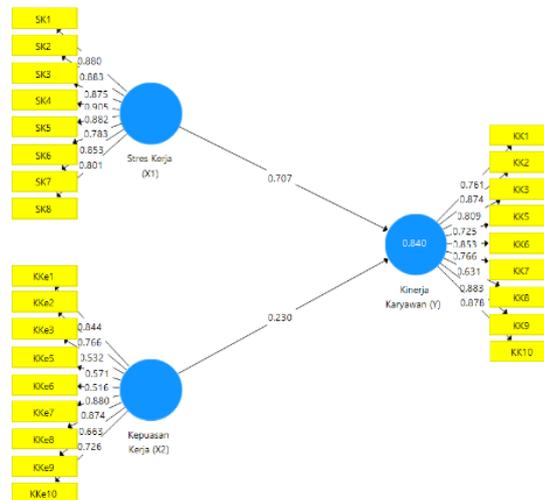
Analisis Inferensial Outer Model

Outer model dianalisis dengan menggunakan aplikasi *Smart PLS* berdasarkan hasil *outer loadings* pada masing-masing variabel sengan hasil sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Jalur

Indikator yang dikatakan valid adalah yang memiliki nilai > 0,50 karena nilai loading factor 0,50 – 0,60 masih dapat diterima untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran (Ghozali, 2021). Sehingga pada butir pernyataan KK4 dengan nilai 0,329 dan butir pernyataan dengan nilai 0,429 tidak memenuhi syarat > 0,50 maka pernyataan tersebut akan dihapus dan peneliti menjalankan re-estimate agar seluruh pernyataan dapat dinilai valid.



Gambar 2. Diagram Jalur *Re-Estimate*

Uji Validitas
Uji Validitas Konvergen

	Kinerja Karyawan (Y)	Stres Kerja (X1)	Kepuasan Kerja (X2)
KK1	0,761		
KK2	0,874		
KK3	0,809		
KK5	0,725		
KK6	0,853		
KK7	0,766		
KK8	0,631		
KK9	0,883		
KK10	0,878		
SK1		0,880	
SK2		0,883	
SK3		0,875	
SK4		0,905	

SK5	0,882	
SK6	0,783	
SK7	0,853	
SK8	0,801	
KKe1		0,844
KKe2		0,766
KKe3		0,532
KKe5		0,571
KKe6		0,516
KKe7		0,880
KKe8		0,874
KKe9		0,663
KKe10		0,726

Tabel 8. Hasil Nilai *Loading Factor*

Berdasarkan hasil *loading factor* pada tabel 8 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan butir-butir pernyataan pada penelitian ini sudah memenuhi syarat $>0,50$, Dengan demikian semua instrumen pernyataan pada penelitian ini sudah dapat dinyatakan valid atau sudah mewakili variabel latennya.

Uji Validitas Diskriminan

	Kinerja Karyawan	Stres Kerja	Kepuasan Kerja
	(Y)	(X1)	(X2)
KK1	0,761	0,660	0,617
KK2	0,874	0,807	0,760
KK3	0,809	0,716	0,734
KK5	0,725	0,635	0,614
KK6	0,853	0,802	0,734
KK7	0,766	0,641	0,616
KK8	0,631	0,525	0,549
KK9	0,883	0,870	0,756
KK10	0,878	0,832	0,735
SK1	0,794	0,880	0,770
SK2	0,796	0,883	0,837
SK3	0,793	0,875	0,752

SK4	0,824	0,905	0,752
SK5	0,828	0,882	0,722
SK6	0,725	0,783	0,711
SK7	0,773	0,853	0,770
SK8	0,707	0,801	0,735
KKe1	0,804	0,809	0,844
KKe2	0,793	0,807	0,766
KKe3	0,401	0,384	0,532
KKe5	0,315	0,390	0,571
KKe6	0,326	0,394	0,516
KKe7	0,729	0,740	0,880
KKe8	0,735	0,739	0,874
KKe9	0,483	0,533	0,663
KKe10	0,611	0,640	0,726

Tabel 9. Hasil Nilai *Cross Loading*

Berdasarkan hasil nilai *loading factor* pada table 9 di atas telah menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari masing-masing variabel lebih tinggi dari nilai *cross loading* pada variabel lain. Dengan demikian seluruh variabel yang terdiri dari kinerja karyawan, stres kerja, dan kepuasan kerja secara validitas diskriminan dapat dinyatakan valid atau memiliki keunikan dari masing-masing variabel tersebut.

No	Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
1	Kinerja Karyawan (Y)	0,643
2	Stres Kerja (X1)	0,738
3	Kepuasan Kerja (X2)	0,520

Tabel 10. Hasil Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Berdasarkan hasil *Average Variance Extracted* (AVE) di tabel 10 dapat diketahui bahwa AVE dari variabel yang terdiri dari kinerja karyawan, stres kerja, dan kepuasan kerja telah mencapai > 0,50. Dengan demikian variabel pada penelitian ini berdasarkan nilai AVE dapat dinyatakan valid atau terbukti bahwa indikator dalam variabel penelitian ini benar-benar dapat mengukur variabel yang ditargetkan dan tidak mengukur variabel lain.

Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
1	Kinerja Karyawan (Y)	0,929	0,941

2	Stres Kerja (X1)	0,949	0,957
3	Kepuasan Kerja (X2)	0,882	0,904

Tabel 11. Nilai *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

Berdasarkan hasil nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada tabel IV.10 di atas, dapat diketahui bahwa nilai dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada masing-masing variabel dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat yaitu memiliki nilai > 0,70. Dengan demikian penelitian ini dapat dikatakan *reliable* atau terbukti konsisten berdasarkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

Inner Model

Uji Koefisien Determinasi

	<i>R-Squared</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kinerja Karyawan	0,84	0,834

Tabel 12. Nilai *Coefficient Determinant (R-Squared)*

Berdasarkan hasil nilai *coefficient determinant (R-Squared)* pada tabel 12 di atas, dapat dinyatakan bahwa variabel eksogen dalam penelitian ini yaitu variabel stres kerja dan kepuasan kerja memiliki kontribusi sebesar 0,84 atau 84% terhadap variabel endogen dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan dengan erpretasi kategori model yang kuat. Sedangkan sisanya yaitu 16% dapat dipengaruhi oleh variabel epsilon yang tidak ada dalam penelitian ini seperti lingkungan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, dll.

Uji Hipotesis

Uji Signifkansi Parsial (Uji T)

Uji T menggunakan signifikansi 5% atau 0,05. Dengan $DF = 67 - 3 = 64$, sehingga $T_{Tabel} = 1,669$. Berikut adalah tabel hasil *path coefficients*:

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
	(O)	(M)	(STDEV)	(O/STDEV)	
Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	0,707	0,694	0,163	4,338	0,000
Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,230	0,241	0,159	1,447	0,149

Tabel 13. Hasil *Inner Model Path Coefficients*

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari nilai koefisien jalur (*original sample*) sebesar 0,707. Selain itu, terlihat bahwa nilai Tstatistik (4,338) > T_{Tabel} (1,669) dan sejalan dengan nilai P Values (0,000) < 0,05. Dengan demikian dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. Hasil ini sejalan dengan oleh Yustika (2022) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Enrekang” yang mengungkapkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Enrekang. Namun, berbeda dengan penelitian Widayani et al., (2022) yang

berjudul “*The Influence of job stress Levels on Auditor Performance with Personality Traits of the Big Five Personality Model as Moderators*”, Sari, (2021) yang berjudul “Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Ganesha Celuk”, Iskamto (2021) yang berjudul “*Stress and Its Impact on Employee Performance*”, dan Widayati et al., (2021) yang berjudul “*The Effect of Work Family Conflict, Job Stress, and Job Satisfaction on Employee Performance*” menyatakan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya, terdapat pengaruh positif dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari nilai koefisien jalur (*original sample*) sebesar 0,230 atau sebesar 23%. Selain itu, terlihat bahwa nilai Tstatistik (1,447) < Ttabel (1,669) dan sejalan dengan nilai P Values (0,149) > 0,05. Dengan demikian dinyatakan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak atau kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. Hasil ini sejalan dengan penelitian Efendi (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict) Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”. yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja Satuan Reserse Kriminal Polresta Kota Yogyakarta. Namun, berbeda dengan penelitian Sari (2021) yang berjudul “Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Ganesha Celuk”, Kaltsum et al., (2021) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Penyuluhan Pertanian Kementerian Pertanian”, Widayati et al., (2021) yang berjudul “*The Effect of Work Family Conflict, Job Stress, and Job Satisfaction on Employee Performance*”, Rialmi et al., (2020) yang berjudul “*Effect of Job Satisfaction on Employee Performance of PT Antarmitra Sembada, West Jakarta Logistics Division*”, Arisadewi (2020) yang berjudul “Hubungan Antara Pelatihan, Kepuasan Kerja dan Kinerja Tempat Kerja pada Organisasi Pelayanan Publik Studi pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Semarang”, Pratama (2020) yang berjudul “*Effect of Organizational Communication and Job Satisfaction on Employee Achievement at Central Bureau of Statistics (BPS) Binjai City*”, dan Arif et al., (2019) yang berjudul “*Influence of Leadership, Organizational Culture, Work Motivation, and Job Satisfaction of Performance Principles of Senior High School in Medan City*” yang menyatakan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F pada tingkat signifikansi 5% dengan DF 1 = 2 – 1 = 1 dan DF 2 = 67 – 2 – 1 = 64, sehingga F Tabel = 3,99. Sementara itu untuk mengetahui F Hitung dilakukan dengan cara:

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Independen

Sehingga,

$$F \text{ Hitung} = \frac{0,84(67-2-1)}{2(1-0,84)}$$

$$F \text{ Hitung} = \frac{53,76}{0,32}$$

$$F \text{ Hitung} = 168$$

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} (168) > F_{tabel} (3,99)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima atau stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa uji signifikansi parsial atau Uji T membuktikan variabel stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. Selanjutnya, variabel kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. Dan yang terakhir, berdasarkan uji signifikansi simultan atau Uji F membuktikan bahwa variabel stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang MBZ. Di mana berdasarkan hasil uji koefisien determinasi variabel stres kerja dan kepuasan kerja memiliki kontribusi sebesar 84% terhadap variabel kinerja karyawan.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah terkait perizinan untuk penelitian yang menghabiskan banyak waktu, selain itu penelitian ini hanya dilakukan kepada petugas operasional Area Ruas Tol Layang MBZ. Sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan dengan kondisi tempat lain karena setiap lokasi memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Dan penelitian ini hanya memakai tiga variabel di antaranya variabel independen stres kerja dan kepuasan kerja, serta variabel dependen kinerja karyawan. Sehingga belum sepenuhnya mewakili faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, bagi mahasiswa dan akademisi yang akan melakukan penelitian dengan variabel dependen kinerja karyawan, diharapkan untuk menambah variabel lain dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti faktor lingkungan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Arif, S., Zainudin., & K, A. H. (2019). Influence of Leadership, Organizational Culture, Work Motivation, and Job Satisfaction of Performance Principles of Senior High School in Medan City. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 2(4), 239–254.
- Arisadewi, F. R. (2020). Hubungan Antara Pelatihan, Kepuasan Kerja dan Kinerja Tempat Kerja pada Organisasi Pelayanan Publik Studi pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(2), 305–316.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- DelPo, A., & Guerin, L. (2021). *Dealing with Problem Employees*. Nolo Law for All.

- Dessler, G. (2020). *Human resource management-Pearson*. Pearson.
- Efendi, Irvan, D. (2018). Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict) Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Jajaran Satuan Reserse Kriminal Polresta Yogyakarta). *Prosiding National Conference on Applied Business*, 1–10.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris (3rd Ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behaviour, Structure, Processes*. McGraw-Hill Education.
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2020). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations, Thirteenth Edition*. Cengage Learning.
- Heri, E. I. (2020). *Paradigma Baru Pengelolaan SDM dalam Organisasi*. Rajawali Pers.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreatifitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Indomedia Pustaka.
- Iskamto, D. (2021). Stress and Its Impact on Employee Performance. *International Journal of Social and Management Studies (IJOMAS)*, 02(03).
- Kaltsum, N. R. D., Husniati, R., & Fadlilah, A. M. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Penyuluhan Pertanian Kementerian Pertanian. *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 2, 781–791.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Kawiana, I. G. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia “MSDM” Perusahaan*. UNHI Press.
- Kompri. (2020). *Manajemen Kinerja*. Expert.
- Pratama, S. (2020). Effect of Organizational Communication and Job Satisfaction on Employee Achievement at Central Bureau of Statistics (BPS) Binjai City. *International Journal of Research & Review (IJRR)*, 7(11), 547–550.
- Quick, J. C., Macik-Frey, M., & Nelson, D. L. (2016). Job stress. *The Curated Reference Collection in Neuroscience and Biobehavioral Psychology, December 2015*, 467–474. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809324-5.05616-9>
- Rialmi, Z., Noviyanti, I., & Akbar, R. (2020). Effect of Job Satisfaction on Employee Performance (Study of PT Antarmitra Sembada, West Jakarta Logistics Division). *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(4), 1076–1084.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2022). *Organizational behavior Update Eighteenth Edition*. Pearson Education Limited.
- Sari, N. K. O. (2021). Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Ganesha Celuk. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, Dan Pariwisata*, 2(1), 202–210.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.
- Torrington, D., Hall, L., Taylor, S., & Atkinson, C. (2020). *Human Resource Management*. Pearson Education Limited.
- Widayani, N. L. U. M., Mimba, N. P. S. H., Ratnadi, N. M. D., & Dwija, I. G. A. M. A. (2022). The Influence of Job Stress Levels on Auditor Performance with Personality Traits of the Big Five Personality Model as Moderators. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 638–652.

- Widayati, C. C., Arijanto, A., Magita., Anggraini, W., & A, A. P. (2021). The Effect of Work Family Conflict, Job Stress, and Job Satisfaction on Employee Performance. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 3(1), 1–12.
- Yustika, S. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Enrekang. *Decision: Journal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 114–121.