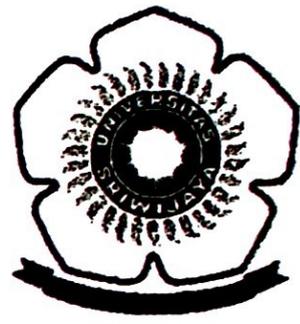


S  
Gsd.30f  
Sep  
P  
2012

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT  
ANGKASA PURA II(PERSERO) DI BAGIAN DINAS PELAYANAN  
OPERASIONAL LALU LINTAS UDARA DAN DINAS PELAYANAN  
OPERASI BANDARA PALEMBANG**

R.22679/23203



**Skripsi Oleh :**  
**SEPTIANA PRATIWI**  
**01081001038**  
**Jurusan Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2012**

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SEPTIANA PRATIWI  
NIM : 01081001038  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

**Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II(persero) di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara Dan Dinas Pelayanan Operasi Bandara Palembang**

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Zunaidah. M.si  
Anggota : Drs. H. Adlyn Kamaruddin  
Tanggal diuji :

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 15 Oktober 2012



SEPTIANA PRATIWI

NIM. 01081001038

## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama : Septiana Pratiwi

NIM : 01081001038

Jurusan : Manajemen

Judul : Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II  
(persero) Di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara Dan  
Dinas Pelayanan Operasi Bandara Palembang.

Telah Kami periksa cara penulisan, *grammer*, maupun susunan *tensesnya* dan Kami setuju  
untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 16 Oktober 2012

Pembimbing Skripsi

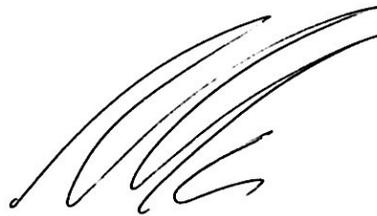
Ketua,



Dr. Hj. Zunaidah. M.si

NIP. 196610221992032002

Anggota,



Drs. Adlyn Kamaruddin

NIP. 194905051979031005

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : SEPTIANA PRATIWI  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/ 1 September 1990  
Agama : Islam  
Status : Belum Kawin  
Alamat : Jl. Tanjung Raya No.1564 RT.23/05 km.11,5 Kec.  
Sukarame Kel. Sukodadi  
Email : septiana.pratiwi19@yahoo.com

### **Pendidikan Formal :**

Sekolah Dasar : SDN 616 Palembang  
SMP : SMPN 11 Palembang  
SMA : SMA Methodist 1 Palembang  
Pendidikan Non Formal : -  
Pengalaman Organisasi : -  
Penghargaan Prestasi : -

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ANGKASA  
PURA II (persero) DI BAGIAN DINAS PELAYANAN OPERASIONAL LALU  
LINTAS UDARA DAN DINAS PELYANAN OPERASI BANDARA**

Disusun Oleh:

Nama : SEPTIANA PRATIWI  
Nim : 01081001038  
Fakultas : EKONOMI  
Jurusan : MANAJEMEN  
Bidang Kajian/Konsentrsi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal : 22 September 2012

Ketua :

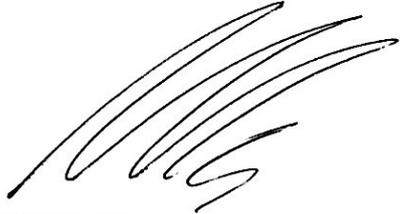


Dr. Hj. Zunaidah, M.Si

NIP. 196610221992032002

Tanggal : 22 September 2012

Ketua :



Drs. H. Adlyn Kamaruddin

NIP. 194905051979031005

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT  
ANGKASA PURA II(PERSERO) DI BAGIAN DINAS PELAYANAN  
OPERASIONAL LALU LINTAS UDARA DAN DINAS PELAYANAN  
OPERASI BANDARA**

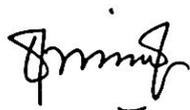
Nama : Septiana Pratiwi  
NIM : 01081001038  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 10 Oktober 2012 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

PanitiaUjian Komprehensif

Inderalaya, 10 Oktober 2012

Ketua,



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si  
NIP. 196610221992032002

Anggota,



Drs. H. Adlyn Kamaruddin  
NIP. 194905051979031005

Anggota,



Drs. Yuliansyah M Diah, MM  
NIP. 195607011985031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Mohamad Adam, SE, ME  
NIP.196706241994021002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

***fa idzaa 'azamta fatawakkal  
'alallaahi***

**artinya : "Dan apabila kamu telah membulatkan  
tekad, maka bertawakallah kepada Allah"  
(Ali 'imran 159)**

***Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :***

- ❖ *Allah SWT*
- ❖ *Kedua Orang Tuaku*
- ❖ *Adik-adikku tercinta*
- ❖ *Sahabat dan teman-teman*
- ❖ *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT, karena atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (PERSERO) di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara dan Dinas Pelayanan Operasi Bandara**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Analisis dan Pembahasan dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan adalah data primer yang penulis dapatkan langsung dari PT Angkasa Pura II serta literatur lain yang mendukung penggunaan analisis data.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna dan masih banyak kekurangan yang tentunya patut untuk diperbaiki. Oleh sebab itu penulis berharap agar para pembaca mau memberikan saran dan kritik agar skripsi ini dapat lebih baik. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan penulis khususnya. Akhirnya penyusun mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada

1. Dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Ketua jurusan
3. Sekretaris jurusan
4. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran
5. Orang tua

Indralaya, 22 September 2012

Penulis  
Septiana Pratiwi  
01081001038

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahNYA penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara dan Dinas Pelayanan Operasi Bandara ” sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

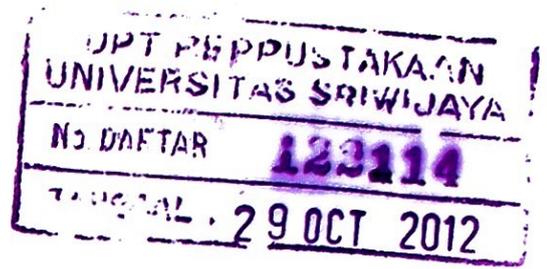
1. Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. H. Syamsurijal, AK, Ph. D Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Dr. Hj. Zunaidah, M.Si, Pembimbing I Skripsi.
5. Drs. H. Adlyn Kamaruddin , Pembimbing II Skripsi.
6. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya terutama mbak Ninil dan Ka Hendri yang telah banyak membantu saya dalam mengurus administrasi perkuliahan.

8. Kedua orang tuaku tercinta (Ayah Prayitno dan Ibu Sarina Rulita, S.AP), adiku-adikku tersayang (Dinda Dwinasari dan Rizky Aprillia) serta seluruh keluargaku yang telah memberikan dukungan materil maupun moril.
9. Kekasihku terima kasih buat dukungan dan nasehatnya selama ini.
10. Sahabat-sahabatku : Dera Trinetalia, Finessa Armetristi, Elita Sari, Lili Nur Indah Sari, Yunita Anggraini dan Almarhumah Riyana Gustiani, Terima kasih telah menjadi bagian dari hidupku.
11. Kak Amat dan Mbak Mia yang telah banyak memberikan bantuan, nasehat, dan saran selama ini.
12. Teman-teman sejawat dan seperjuangan seangkatan di Jurusan Manajemen 2008 Universitas Sriwijaya yang saya sayangi : Erly, Eko, Hanan, Sandy, Uni, kak Astri, Issac, Indra Agung, Nurin, Willy, Oky, Kak Dedek, Tefan, Yudhi, Kurnia dan seluruh teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
13. Pimpinan dan Seluruh Staf Pegawai PT Angkasa Pura II di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara dan Dinas Pelayanan Operasi Bandara terutama Om Slamet Witikno yang telah banyak membantu saya dalam proses permohonan data.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baiknya dan berkah kepada kita semua, Amin Ya Rabbal Alamin.

Penulis,

Septiana Pratiwi  
01081001038



**DAFTAR ISI**

**Halaman**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PESETUJUAN PANITIA KOMPEHENSIF.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	10
<b>BAB 2 KAJIAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1 Stress Kerja.....	12
2.1.1 Pengertian Stress Kerja.....	12

	<b>Halaman</b>
2.1.2 Penyebab Stress.....	15
2.1.3 Hubungan Stress Kerja dan Prestasi Kerja .....	17
2.1.4 Dampak Stress Kerja .....	19
2.1.5 Pendekatan Stress Kerja .....	20
2.2 Kinerja .....	21
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	21
2.2.2 Tujuan Evaluasi Kinerja Karyawan .....	23
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	24
2.2.4 Indikator Kinerja Karyawan .....	26
2.3 Penelitian Terdahulu .....	27
2.4 Kerangka Konseptual .....	28
2.5 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel .....	30
3.5 Pengukuran Variabel Penelitian .....	31
3.6 Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	31
3.6.1 Identifikasi Variabel .....	32
3.6.2 Batasan Operasional Variabel .....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.8.1 Jenis Data.....	34
3.8.2 Sumber Data .....	34
3.9 Instrumen Penelitian .....	35
3.10 Teknik Analisis Data.....	36

	<b>Halaman</b>
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1 Analisa Frekuensi .....	39
4.1.1 Profil Responden .....	39
4.1.2 Jawaban Mengenai Stress Kerja .....	42
4.1.3 Jawaban Kinerja Karyawan .....	56
4.2 Uji Data (Validitas dan Reliabilitas) .....	65
4.2.1 Uji Validitas .....	66
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.3 Analisis Regresi Sederhana .....	69
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	 77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	77
 DAFTAR PUSTAKA .....	 79
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jadwal Kerja Karyawan .....	5
Tabel 1.2	Jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Pesawat di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II .....	6
Tabel 1.3	Rekapitulasi Kehadiran Karyawan di Bagian Dinas Pelayanan Operasional LLU dan Dinas Pelayanan Operasi Bandara .....	7
Tabel 1.4	Data Kesehatan Karyawan di Bagian Dinas Pelayanan Operasional LLU dan Dinas Operasi Bandara .....	8
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	39
Tabel 4.2	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4.3	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
Tabel 4.4	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja..	42
Tabel 4.5	Analisis Lingkungan Tempat Kerja Yang Nyaman dan Menyenangkan .....	43
Tabel 4.6	Analisis Lingkungan Kerja Yang Bersih, Sehat Dan Membuat Betah .....	44
Tabel 4.7	Analisis Perusahaan Menuntut Lebih Pekerjaan Karyawan Dengan Fasilitas Yang Memadai.....	45
Tabel 4.8	Analisis Pekerjaan Yang Dilakukan Di Tempat Kerja Sehari-hari Terasa “Memeras” Otak.....	46
Tabel 4.9	Analisis Pekerjaan Yang Mereka Hadapi Dari Waktu Ke Waktu Relatif Tidak Ada Perubahan, Berulang-Ulang, Sehingga Menimbulkan Kejenuhan Dan Kebosanan.....	47
Tabel 4.10	Analisis Jam Kerja Diluar Jam Kerja Normal (Lembur) Terasa Memberatkan Bagi Karyawan .....	48

Tabel 4.11	Analisis Jam Kerja Normal Yang Dilakukan Sehari-hari Tidak Terasa Memberatkan Karyawan .....	49
Tabel 4.12	Analisis Belum Merasa Puasnya Karyawan Dengan Pola Hubungan Dan Dukungan Yang Anda Dapat Dari Rekan Kerja .....	50
Tabel 4.13	Analisis Keakraban Karyawan Dengan Rekan Kerja Dalam Tim Mereka .....	51
Tabel 4.14	Analisis Mudahnya Karyawan Berinteraksi Dengan Rekan Kerja Yang Lain .....	52
Tabel 4.15	Analisis Keakraban Atasan Dengan Karyawan .....	53
Tabel 4.16	Analisis Karyawan Menyetujui Semua Keputusan Dan Kebijaksanaan Yang Dibuat Oleh Atasan .....	54
Tabel 4.17	Analisis Karyawan Senang dan Nyaman Dengan Gaya Kepemimpinan Atasannya .....	55
Tabel 4.18	Analisis Adanya Kenaikan Jenjang Karir Yang Sesuai Dengan Prestasi Kerja Yang Dihasilkan Oleh Pegawai....	56
Tabel 4.19	Analisis Promosi Jabatan Yang Ada Sesuai Dengan Kinerja Karyawan .....	57
Tabel 4.20	Analisis Mengenai Karyawan memiliki Teman Kerja Yang Saling Mendukung Dan Mendorong Untuk Kemajuan Perusahaan .....	58
Tabel 4.21	Analisis Pegawai Yang Masuk Dan Pulang Kerja Sesuai Dengan Jadwal Yang Ditetapkan .....	59
Tabel 4.22	Analisis Pegawai Ini Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Waktu Dan Standar Hasil Yang Ditetapkan Oleh Perusahaan .....	60
Tabel 4.23	Analisis Pegawai Mudah Beradaptasi Dengan Rekan Kerja	61
Tabel 4.24	Analisis Kondisi Fisik Pegawai Mendukung Untuk Pekerjaan Yang Dijalani Sekarang .....	62
Tabel 4.25	Analisis Pegawai Merasa Kuat Dan Mampu Untuk Bekerja Pada Posisi Yang Dijalani Sekarang .....	63
Tabel 4.26	Analisis Hasil Kerja Pegawai Selalu Dikontrol Dan Dievaluasi Atasan .....	64
Tabel 4.27	Analisis Pekerjaan Pegawai Mempunyai Resiko Dan	

		<b>Halaman</b>
	Tanggung Jawab Yang Tinggi .....	65
Tabel 4.28	Hasil Validitas .....	67
Tabel 4.29	Hasil Reliabilitas .....	69
Tabel 4.30	Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	70
Tabel 4.31	Hasil Uji F (F Test) .....	71
Tabel 4.32	Koefisien Regresi Liner Sederhana .....	72
Tabel 4.33	Model Summary .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Struktur organisasi PT Angkasa Pura II (persero)...	4
Gambar 2.1 Model Stress Pekerjaan.....	13
Gambar 2.2 Penyebab, tipe, dan akibat dari stress .....	15
Gambar 2.3 Model Stress-Prestasi Kerja .....	17

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Untuk Variabel Stress Kerja

Lampiran 2 Kuesioner Untuk Variabel Kinerja Karyawan

Lampiran 3 data SPSS

Lampiran 4 Validitas dan Reabilitas

Lampiran 5 Output SPSS Dalam Melakukan UJI KORELASI, KOEFISIEN  
DETERMINASI dan REGRESI SEDERHANA

## **Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (persero) di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara dan Dinas Pelayanan Operasi Bandara**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan PT Angkasa Pura II (Persero) dibagian dinas pelayanan operasional lalu lintas udara dan dinas pelayanan bandara.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan teknik regresi sederhana. Yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 39 pegawai PT Angkasa Pura II(Persero) di bagian dinas pelayanan operasional bandara dan dinas pelayanan operasi bandara. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dikembangkan dari variabel (X) Stress Kerja dan variabel (Y) kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi, diperoleh persamaan  $Y=6,823+0,575x$ . Diketahui bahwa koefisien regresi X sebesar 0,575 menyatakan bahwa setiap terjadi perubahan dari variabel stress kerja (X) sebesar 1 poin, maka akan meningkat 0,575 kinerja pegawai.

*Kata kunci : Stress Kerja, Kinerja Karyawan, Penelititan Kuantitatif, Teknik Regresi Sederhana*

**The effect of work stress on PT Angkasa Pura II (Persero) employee performance at operational air traffic services office and airport operations services office department.**

**ABSTRACT**

This research aims to determine how much job stress influence the performance of PT Angkasa Pura II (persero) employee in the operational air traffic services office and airport operations office department.

The research method used quantitative research which data analyze was using simple regression techniques. Sample in this research were 39 employees of PT Angkasa Pura II (Persero) at the airport operational service office and airport operations office department. The data was collected by questionnaire instrument which is developed from the variable (X) Work Stress and variable (Y) performance.

Based on the regression calculation, obtained the equation  $Y = 6,823 + 0,575 x$ . It is known by the regression coefficient of X amount 0,575 states that if 1 point change of job stress variable (X), it will increase employee performance amount 0,575.

**Keywords:** *Job Stress, Employee Performance, Quantitative Research, Simple Regretion Technique*

# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang

Pada era pembangunan sekarang ini, perkembangan teknologi semakin maju. Untuk mengimbangi pesatnya perkembangan teknologi dibutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai *skill* yang sesuai dengan bidangnya. Dalam suatu perusahaan salah satu *asset* terpenting adalah manusia. Keberhasilan suatu perusahaan banyak ditentukan oleh sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan perusahaan yang bersangkutan. Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Schuler, *et al* (dalam Edy Sutrisno, 2011) merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam pemberian kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Salah satu hal yang mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan adalah kemampuan karyawan untuk beradaptasi dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stress. Stress pekerjaan dapat di artikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres

muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan.

Orang membutuhkan sejumlah stress dalam hidupnya. Terlalu banyak atau terlalu sedikit stress menyebabkan tingkah laku lamban dan kurang bersemangat dengan tingkat kinerja yang buruk. Setiap orang membutuhkan stress agar dapat bekerja pada tingkat kinerja puncak. Ada dorongan energi pada tingkatan stress yang optimal (Buhler, 2004:365-366). Penyakit psikologis akibat kerja menempati tempat teratas dalam masalah kesehatan. Depresi dan stress berat (*burnout*) bisa menyebabkan berkurangnya efisiensi, hilangnya minat kerja, dan kelelahan. Gangguan tidur menjadi masalah gawat yang langsung maupun tidak langsung merugikan perusahaan.

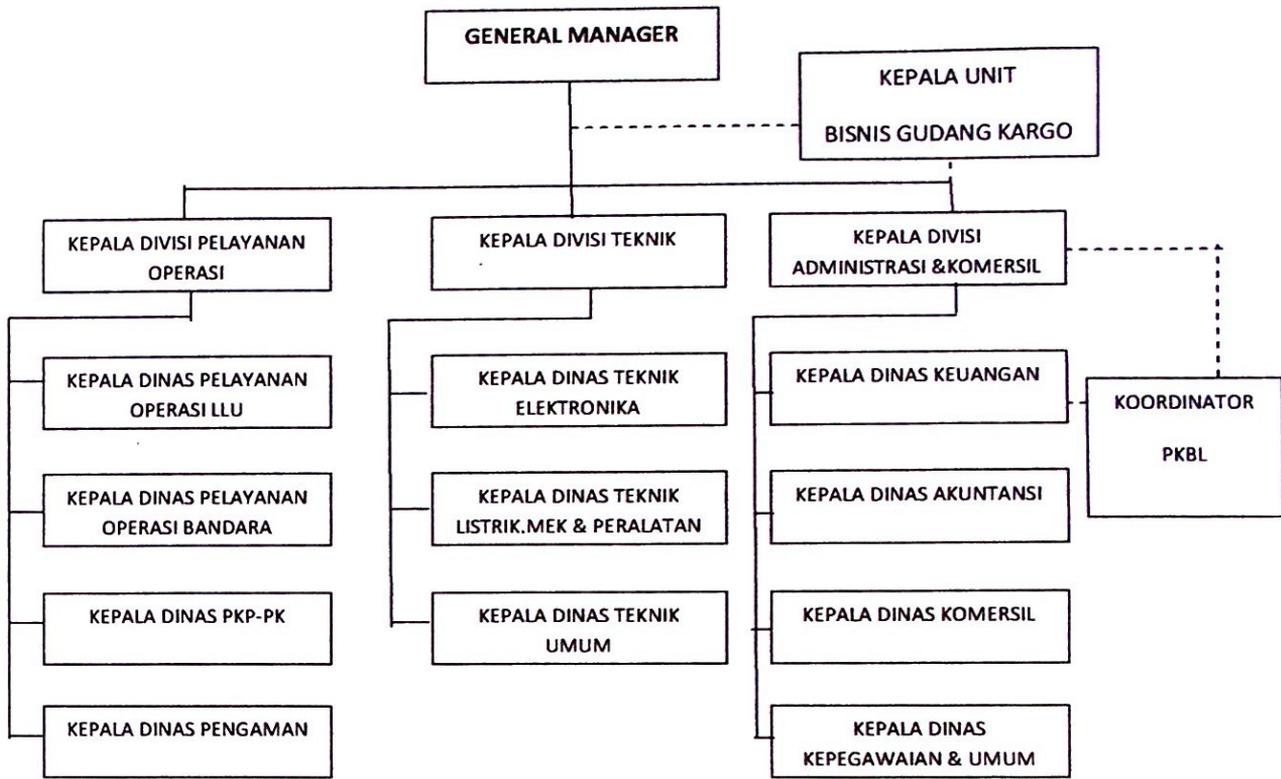
Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terletak di bagian barat laut ibu kota provinsi Sumatera Selatan kurang lebih sekitar 6,7 km. Letak bandara ini mudah dijangkau masyarakat karena jasa transportasi umum sudah melayani jalur yang melewati bandara.

Penerbangan yang dilayani oleh bandara SMB II meliputi penerbangan *schedule* komersial dan non *schedule/non* komersial.

Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II adalah bandara yang dikelola oleh PT. (persero) Angkasa Pura II, sebuah BUMN yang bergerak dalam pengusahaan kebandarudaraan, pendapatan yang dihasilkan meliputi pendapatan aeronautika dan non aeronautika, sehingga BUMN yang berbentuk persero ini dituntut untuk profit *oriented* dimana hasilnya digunakan untuk membayar biaya operasional dan belanja pegawai.

PT Angkasa Pura II (persero) Palembang adalah perusahaan yang mengelola Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II mempunyai visi menjadi pengelola Bandar udara bertaraf internasional yang mampu bersaing di kawasan regional dan mempunyai misi mengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan, dalam upaya memberikan manfaat optimal kepada pemegang saham, mitra kerja, pegawai, masyarakat dan lingkungan dengan memegang teguh etika bisnis.

Dalam struktur organisasi PT Angkasa Pura II (persero) Palembang dibagi menjadi tiga divisi yaitu Divisi Pelayanan Operasi, Divisi Teknik, Divisi Administrasi dan Komersil. Pada Divisi Operasi dibagi menjadi empat bagian yaitu Dinas Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara, Dinas Pelayanan Operasi Bandara, Dinas PKP-PK, dan Dinas Pengamanan.



**Gambar 1.1**  
**Struktur organisasi PT Angkasa Pura II (Persero) Palembang**  
 Sumber : PT Angkasa Pura II (persero) Palembang

Pada bagian Dinas Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara (LLU) merupakan bagian terpenting dari pelayanan jasa perusahaan tersebut. Pengatur lalu lintas udara adalah satu profesi yang memiliki stress tinggi. Selain tingginya pertumbuhan lalu lintas udara, lingkungan tempat dimana ATC( *Air Traffic Control* ) kerja menimbulkan dampak bagi kinerja seorang pengatur lalu lintas udara atau yang biasa disebut dengan ATC.

Dari wawancara langsung yang dilakukan peneliti kepada karyawan ATC pada tanggal 17 maret 2012. Stress yang tinggi menyerang petugas ATC, diantaranya ada tiga hal, yaitu : kompleksitas lalu lintas udara, sistem *shift* atau

bergilir yang tidak sejalan dengan semestinya dan cuaca buruk yang tidak terprediksi. Adapun penyebab lain yang dihadapi oleh ATC adalah :

1. Peralatan kerja yang terbatas juga menimbulkan stress bagi angkasawan ini. Seringnya complain mengenai kualitas radio, alat navigasi, keandalan pendukung dan kualitas telepon menjadi beban tambahan.
2. Sebagai konsekuensi dari pekerjaan dibidang jasa, makan waktu kerja dibagi dalam beberapa giliran dan bila sudah bertugas maka periode tersebut tidak boleh terputus alias mengikuti terus perkembangan posisi pesawat yang sedang di-*handle*.
3. Permintaan dari berbagai pihak, prosedur operasi, tekanan waktu, harus mengambil keputusan yang kadang melanggar aturan, perasaan kehilangan control terhadap pesawat, takut konsekuensi dari kesalahan.

Tabel 1.1  
Jadwal Kerja Karyawan ATC

Shift	Jam kerja
Pagi	06.00-14.00
Siang	14.00-21.00

Sumber : PT Angkasa Pura II Palembang

Berdasarkan tabel 1.1 prosedur jam kerja karyawan ATC dibagi menjadi 2 *shift* yaitu *shift* pagi dan *shift* siang. Jadwal ini berlaku setiap hari (senin-minggu). Pada setiap *shift* terdiri dari 2-3 orang petugas yang di bawahi seorang PTO (Pelaksana Tugas Operasi). Tapi jadwal kerja ini bisa berubah dikarenakan perubahan jadwal penerbangan dari maskapai penerbangan. Sehingga jam kerja bisa bertambah, apabila sudah bertugas maka periode tersebut tidak bisa diganti

oleh orang lain pada *shift* berikutnya karena harus mengikuti terus perkembangan posisi pesawat yang sedang di-*handle*. Data yang bisa menyebabkan bertambahnya jam kerja akibat keterlambatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2  
 Jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Pesawat  
 Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang  
 Periode Bulan Oktober 2011-Februari 2012

Bulan	Jumlah		
	Keberangkatan ( <i>Departure</i> )	Kedatangan ( <i>Arrival</i> )	Keterlambatan ( <i>Delay</i> )
Oktober	1025	1044	234
November	1038	1034	168
Desember	883	884	117
Januari	876	881	99
Februari	885	883	84

Sumber : PT(*persero*) Angkasa Pura II bagian ATC (*data diolah*)

Pada table 1.2 adalah tabel jumlah keberangkatan, kedatangan, dan keterlambatan pesawat. Adapun penyebab keterlambatan itu sendiri dikarenakan bermacam-macam faktor, antara lain : cuaca, kerusakan pada pesawat, kurangnya *crew* pesawat.

Adapun tugas yang berhubungan langsung dengan dinas pelayanan operasi lalu lintas udara adalah dinas pelayanan operasi bandara yang bertugas meng-*handle* pesawat yang telah mendarat, memeriksa situasi sisi udara untuk persiapan pengoperasian, melaksanakan pelayanan pemandu pesawat udara di sisi udara dan mencatat semua pergerakan pesawat di sisi udara, baik kedatangan maupun keberangkatan dan melaporkan kepada unit terkait, Melaksanakan pelayanan operasi, melaksanakan pelayanan pemanggilan kendaraan melalui *car call*. Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja pada bagian itu adalah faktor fisik

yang berupa kebisingan, temperature udara dan udara yang kotor. Hal-hal tersebut bisa menimbulkan kelelahan fisik yang menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari tingkat kedisiplinannya. Salah satu contoh tingkat kedisiplinan karyawan berupa daftar kehadiran yang tepat waktu. Data kehadiran karyawan PT. Angkasa Pura II dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.3  
Rekapitulasi Kehadiran Karyawan PT. Angkasa Pura II  
Dibagian Dinas Pelayanan Lalu Lintas Udara Dan Dinas Pelayanan Bandara  
Periode Januari-Desember 2011

Bulan	karyawan terlambat	%terlambat datang
Januari	8	13,3
Februari	3	5
Maret	4	6,7
April	2	3,3
Mei	7	11,7
Juni	3	5
Juli	6	10
Agustus	7	11,7
September	5	8,3
Oktober	5	8,3
November	4	6,7
Desember	6	10
Jumlah	60	100

Sumber : PT. ANGKASA PURA II PALEMBANG

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah keterlambatan karyawan tiap bulan. Pada bulan Januari merupakan tingkat keterlambatan karyawan tertinggi sebanyak 8 orang atau 13,3 %. Dan terendah pada bulan april sebanyak 2 orang atau 3,3%.

Jadi dari peninjauan di atas, tingkat kinerja seorang karyawan tidak hanya ditentukan oleh tingkat kedisiplinan melalui kehadiran tepat waktu saja. Akan tetapi ada faktor-faktor lain yang dapat menurunkan tingkat kinerja antara lain kesehatan fisik seorang karyawan. Tingkat kesehatan karyawan dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.4  
 Data Kesehatan Karyawan Bagian Dinas Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara dan Dinas Pelayanan Operasi Bandara  
 PT (persero) Angkasa Pura II Palembang  
 Periode Bulan Oktober 2011-Desember 2011

No	Nama Penyakit	Jumlah Karyawan		
		Oktober	November	Desember
1	Diabetes Malitus	11	15	10
2	Migren dan sindrom sakit kepala	3	5	4
3	Hipertensi	20	16	19
4	Hiperlidemia	11	6	10
5	ISPA	10	11	13
6	Gastritis & Duodenitis	10	13	9

Sumber : POLIKLINIK PT.(Persero) Angkasa Pura II

Pekerjaan ini beresiko dan potensi stres kerjanya tinggi karena menyangkut keselamatan jiwa pengguna jasa kebandarudaraan. Selain memerlukan kecakapan, keterampilan dan pendidikan khusus, pekerjaan juga perlu memiliki kesehatan fisik dan mental. Hal tersebut mempunyai pengaruh tingkat stress kepada kinerja karyawan. Sehubungan dari latar belakang di atas maka peneliti memilih judul “PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ANGKASA PURA II (PERSERO) DI BAGIAN DINAS PELAYANAN OPERASIONAL LALU LINTAS UDARA DAN DINAS PELAYANAN OPERASI BANDARA PALEMBANG”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ditulis oleh penulis di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah :

“Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Angkasa Pura II (persero) di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara dan Bagian Dinas Pelayanan Operasi Bandara Palembang?”

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan masalah yang terjadi di atas, maka penelitian ini bertujuan :

“Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II (persero) di Bagian Dinas Pelayanan Operasional Lalu Lintas Udara dan Bagian Dinas Pelayanan Operasi Bandara Palembang.”

## **1.4 Manfaat**

### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan masukan dalam rangka penyusunan teori atau konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan pemikiran dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

- 1) Penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan dan menambah pengetahuan penulis dalam bidang sumber daya manusia khususnya tentang stress kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan



#### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sehubungan dengan pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan

#### **BAB V**

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang sekiranya berguna sebagai bahan pertimbangan perusahaan mengenai pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan