

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi**

#### **1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Jasa Marga didirikan tahun 1978 ketika jalan bebas hambatan pertama yang menghubungkan Jakarta dengan Bogor selesai dibangun dengan pertimbangan agar biaya pengoperasian dan pemeliharaan ruas jalan tersebut dapat dilakukan secara mandiri tanpa membebani anggaran pemerintah. Menteri Pekerjaan Umum ketika itu mengusulkan pendirian sebuah persero untuk mengelola jalan tersebut. Terbitlah Peraturan Pemerintah No. 4 tahun 1978 tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia untuk pendirian persero.

PT Jasa Marga (Persero) dibentuk tanggal 1 Maret 1978 dengan nama sebelumnya *Indonesia Highway Corporation* dengan tujuan menyelenggarakan jalan tol Indonesia, dan diresmikan pada tanggal 9 Maret 1978 jalan tol pertama di Indonesia yang diberi nama Jagorawi dengan karyawan 200 orang, dan terus membangun jalan-jalan tol baru di wilayah Jabotabek, Bandung, Cirebon, Semarang, Surabaya, dan Medan. Sampai dengan akhir tahun 80-an, Jasa Marga adalah satu-satunya penyelenggara jalan tol di Indonesia, hingga kemudian Pemerintah mengundang investor swasta.

Sesuai Undang-Undang No. 38 tahun 2004 tentang jalan yang berlaku sejak Oktober 2004, fungsi Jasa Marga telah berubah dari penyelenggara jalan tol yang berfungsi sebagai regulator menjadi investor jalan tol yang juga akan mendapat ijin konsesi (hak

pengusahaan) penyelenggaraan jalan tol dari pemerintah. Sampai saat ini PT Jasa Marga (persero) telah membangun dan mengoperasikan 13 (tiga belas) ruas jalan tol yang dikelola oleh 9 (sembilan) kantor cabang dan 1 (satu) anak perusahaan yaitu PT Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) seluruhnya mencapai panjang 497 km atau 79% dari 630 jalan tol yang ada di Indonesia. PT Jasa Marga telah menjadi perusahaan terbuka dan tercatat di BEI sejak pemerintah melepas 30% sahamnya kepada masyarakat pada tanggal 12 November 2007.

**TABEL 1.1**  
**KANTOR JASA MARGA CABANG**

<b>No</b>	<b>Kantor Cabang</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1	Jagorawi	770
2	Jakarta-Cikampek	865
3	Jakarta-Tangerang	554
4	Cawang-Tomang-cengkareng	921
5	Purbaleunyi	576
6	Surabaya-Gempol	602
7	Semarang	224
8	Balmera	246
9	Palikanci	173

*Sumber:* Key Performance Indicator, Annual Report PT Jasa Marga (Persero), 2007.

### **1.1.2 Deskripsi Bisnis**

Bidang usaha perseroan adalah membangun dan menyediakan fasilitas jasa pelayanan jalan tol, untuk itu perseroan melakukan aktifitas usaha sabagai berikut:

1. Melakukan investasi dengan membangun jalan tol baru.
2. Mengoperasikan dan memelihara jalan tol.
3. Mengembangkan usaha lain untuk meningkatkan pelayanan kepada pemakai jalan dan atau meningkatkan hasil usaha

perusahaan, seperti tempat istirahat, iklan, jaringan serat optik, dan lain-lain.

Saat ini PT Jasa Marga (persero) juga mengembangkan usaha pengelolaan jalan tol ditingkat Internasional yaitu:

1. Kerjasama pemberian jasa teknik dalam manajemen tol kolektor, manajemen lalu lintas, dan manajemen pemeliharaan, atas pengelolaan dan pengoperasian jalan tol Jembatan Jamuna Bangladesh selama 5 tahun (april 2004 – april 2005).
2. Kerjasama pemberian jasa teknik dalam persiapan pembangunan infrastruktur di New Kolkata India. Kerjasama ini akan berlangsung selama 5,5 tahun dimulai sejak januari 2008 sampai dengan januari 2013.

### **1.1.3 Visi dan Misi**

Visi PT Jasa Marga (persero) adalah menjadi perusahaan yang *modern* dalam bidang pengembangan dan pengoperasian jalan tol, serta menjadi pemimpin dalam industrinya dengan mengoperasikan jalan tol di Indonesia serta memiliki daya saing yang tinggi di tingkat Nasional dan Regional.

Misi PT Jasa Marga (persero) adalah terus menambah panjang jalan tol secara berkelanjutan sehingga perusahaan menguasai paling sedikit 50% panjang jalan tol di Indonesia dan usaha terkait lainnya dengan memaksimalkan pemanfaatan potensi keuangan perusahaan serta meningkatkan mutu dan efisiensi jasa pelayanan jalan tol melalui penggunaan teknologi yang optimal dan penerapan kaidah-kaidah manajemen perusahaan *modern* dengan tata kelola yang baik.

#### **1.1.4 Kebijakan Mutu**

PT Jasa Marga (persero) sebagai penyelenggara jasa jalan tol di Indonesia selalu berupaya meningkatkan pelayanan untuk mencapai sasaran mutu: Lancar, Aman, dan Nyaman

Dalam rangka mencapai sasaran tersebut, PT Jasa Marga (persero) memutuskan menerapkan system mutu sesuai dengan standar ISO 9001 : 2000.

Untuk mendukung komitmen di atas PT Jasa Marga (persero) menetapkan kebijakan mutu sebagai berikut:

1. Mengusahakan jasa pelayanan yang bermutu tinggi untuk memenuhi kelancaran, keamanan dan kenyamanan pelanggan.
2. Mendorong seluruh petugas untuk selalu meningkatkan keterampilan dan keahlian serta selalu bertanggungjawab dan tertib dalam menjalankan tugas melayani pelanggan.
3. Menyempurnakan system dan lingkungan kerja keras secara terus menerus kearah yang telah efektif dan efisien untuk mendukung tercapainya mutu pelayanan.

#### **1.1.5 Gambaran Unit Kerja**

##### **1.1.5.1 Kepala Gerbang Tol**

1. Fungsi

Menyelenggarakan kegiatan pengaturan dan pengendalian pelayanan operasional tol kolektor di Gerbang Tol, meliputi: penyediaan sarana dan prasarana tol kolektor, jadwal tugas, kesiapan beroperasinya gardu tol dan sarana elektronik serta pendapatan.

2. Wewenang
  - a. Menetapkan jadwal tugas kepala petugas tol kolektor, petugas tol kolektor, tata usaha gerbang tol dan pelaksana operasional lainnya di gerbang.
  - b. Menetapkan alternative pengamanan dan penertiban lalu lintas di gerbang tol.
  - c. Menetapkan pembukaan dan penutupan gardu operasi.
  - d. Menetapkan persetujuan dan sanksi terhadap laporan hasil pengumpulan tol dari petugas tol kolektor.
  - e. Menetapkan usulan sanksi hukuman terhadap bawahan yang melakukan pelanggaran disiplin sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka penggalakan peraturan perusahaan.
3. Tanggung Jawab
  - a. Tersusunnya jadwal tugas kepala petugas tol kolektor, petugas tol kolektor, tata usaha gerbang tol dan pelaksana operasional lainnya di gerbang tol.
  - b. Tersedianya petugas tol kolektor pada setiap gardu tol yang dioperasikan.
  - c. Tersedianya sarana kerja operasional pengumpulan tol seperti: kotak uang / tiket, uang kembalian dan sarana kerja operasional pengumpulan tol lainnya.
  - d. Terlaksananya kegiatan pengamanan dan penyetoran semua hasil pendapatan tol kepada bank yang telah ditunjuk perusahaan.
  - e. Tersusunnya laporan hasil pelaksanaan operasional pengumpulan tol di gerbang tol, setoran pendapatan tol ke bank yang ditunjuk perusahaan, volume lalu lintas, aktivitas pelayanan transaksi.

- f. Terciptanya lingkungan kerja gerbang tol yang bersih, aman, dan nyaman.
- g. Tidak terjadinya penyimpangan hasil pendapatan tol.
- h. Terlaksananya kondisi keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Terciptanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, suasana kerja yang kondusif dan penegakkan disiplin di lingkungan gerbang tol.

### **1.1.5.2 Kepala Petugas Tol Kolektor**

#### **1. Fungsi**

Menyelenggarakan kegiatan pengaturan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan transaksi tolkolektor serta penanganan keluhan dari pemakai jalan tol.

#### **2. Wewenang**

Menetapkan petugas yang melaksanakan pelayanan kepada pemakai jalan di gardu tol dalam rangka kelancaran pelayanan transaksi.

- a. Menetapkan waktu istirahat petugas tol kolektor dalam rangka kelancaran pelayanan transaksi.
- b. Menetapkan usulan pengoperasian gardu tol yang layak operasi.
- c. Menetapkan jenis pelaksanaan transaksi di gardu tol apabila terjadi kejadian khusus meliputi: kelainan pada peralatan tol dan kelainan transaksi tol.
- d. Menetapkan dan mengesahkan kejadian khusus selama pelaksanaan pengumpulan tol di gerbang tol, meliputi:

- pengenaan kewajiban pembayaran tol 2 kali jarak terjauh sesuai golongan kendaraan, kendaraan.
- e. Menetapkan usulan persetujuan dan sanksi terhadap pelaporan hasil pengumpul tol dari petugas tol kolektor.
  - f. Menetapkan usulan sanksi hukuman disiplin terhadap bawahan yang melakukan pelanggaran disiplin sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Tanggung Jawab
- a. Terciptanya kelancaran pelayanan transaksi di gerbang tol dalam pergantian tugasnya.
  - b. Tersedianya uang kembalian dan sarana pelayanan transaksi.
  - c. Terlaksananya kesiapan petugas tol kolektor dalam melakukan pelayanan transaksi di gardu tol.
  - d. Tidak terjadinya penyimpangan hasil pendapatan tol.
  - e. Terlaksananya kondisi keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - f. Terciptanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, suasana kerja yang kondusif dan penegakkan disiplin di lingkungan gerbang tol.

### **1.1.5.3 Petugas Tol Kolektor**

1. Fungsi
- a. Pelaku pelaksanaan pelayanan transaksi tol di gardu tol.
  - b. Pelaksana penyampaian informasi dari perusahaan kepada pengguna jalan tol dan penerima informasi dari pengguna jalan tol (bila ada).

2. Wewenang
  - a. Menolak pembayaran uang tunai/alat pembayaran lain yang diragukan keabsahannya dari pemakai jalan tol.
  - b. Menolak dan tidak melakukan transaksi kendaraan yang tidak memenuhi syarat memasuki jalan tol.
3. Tanggung Jawab
  - a. Bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional tol kolektor yang menjadi:
    - 1) Aktivitas pelayanan transaksi di gardu yang memenuhi tolok ukur cepat, dan akurat.
    - 2) Aktivitas pertanggungjawaban hasil tugas yang memenuhi tolok ukur *Zerro loss* dan aman.
  - b. Bertanggung jawab atas pembayaran kekurangan SPT akibat:
    - 1) Adanya selisih minus yang ditetapkan oleh KSPT berdasarkan hasil verifikasi antara SPT dan data hasil transaksi.
    - 2) Kelalaian memeriksa keabsahan alat pembayaran tol dari pemakai jalan.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia saat ini sedang giat membangun sarana dan prasarana untuk mempermudah kelancaran perhubungan diberbagai bidang. Salah satunya pembangunan prasarana transportasi perhubungan darat yaitu jalan raya untuk mempermudah mobilitas masyarakat dari satu tempat ke tempat lain. Perwujudan nyata dari pembangunan prasarana jalan

raya yaitu dengan semakin banyaknya dibangun infrastruktur jalan bebas hambatan atau jalan tol oleh pemerintah.

Pembangunan jalan tol merupakan salah satu kunci penting dalam transformasi ekonomi di Indonesia, karena mengoptimalkan potensi kekayaan alam dengan memobilisasi sumber daya alam dan manusia, sebagai investasi dan aset negara yang mendukung program pemerintah dalam mempercepat pembangunan infrastruktur jalan, khususnya jalan tol.

Keberadaan jalan tol saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, karena memberikan kontribusi yang cukup besar bagi kelancaran lalu lintas, terutama dalam membantu memperlancar kepadatan jalan raya dan kemacetan yang sering terjadi di ibukota akibat semakin meningkatnya pertumbuhan kendaraan terutama kendaraan roda empat yang tidak seimbang dengan banyaknya jalan.

Satu-satunya BUMN yang berkaitan dengan pengelolaan infrastruktur jalan tol adalah PT Jasa Marga (Persero) yang bergerak dibidang pengoperasian, memberikan pelayanan pada para pengguna jalan, memberikan informasi mengenai keadaan lalu lintas, selain itu bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan jalan tol. Sebagai perusahaan pengelola jalan tol, tentu saja memiliki andil yang sangat besar dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pengguna jalan tol tersebut. Salah satu faktor yang memiliki andil besar dan mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah sumber daya manusia, yang merupakan ujung tombak dalam mendukung keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah petugas tol kolektor.

Petugas tol kolektor adalah orang yang langsung melakukan transaksi dengan pengguna jalan tol dengan sistem kerja bergantian

atau *shift*. Demi mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus senantiasa memperhatikan pemenuhan kebutuhan para petugas tol kolektor. Menurut para petugas tol kolektor, kebutuhan yang diberikan oleh perusahaan sebaiknya bukan hanya berupa kompensasi finansial saja, tetapi juga kebutuhan akan keamanan dan kenyamanan dalam lingkungan kerja, karena dengan adanya ketidakamanan dan ketidaknyamanan ketika petugas tol kolektor harus bekerja pada malam hari dalam lingkungan kerja dapat memicu terjadinya stres pada petugas.

Stres yang terjadi akibat suatu kondisi ketegangan dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kerja seseorang. Selain itu, dampak lainnya yang akan timbul bagi perusahaan akibat adanya stres yaitu dapat menurunkan tingkat produktivitas, biaya kesehatan yang meningkat akibat timbulnya penyakit tertentu, serta dapat menurunkan citra perusahaan. Bagi petugas akan menurunkan semangat dan gairah kerja sehingga pelaksanaan kerja menjadi tidak optimal, mempengaruhi kepuasan kerja, produktivitas dan prestasi kerja petugas tersebut.

Prestasi kerja petugas tol kolektor dinilai dari pemberian pelayanan sehari-hari bagi para pengguna jalan tol. Penilaian ini dilakukan setiap hari dengan menggunakan ukuran penilaian yang ada di perusahaan. Ukuran penilaian prestasi kerja yang telah dilakukan selama ini oleh perusahaan yaitu berdasarkan motivasi dan kemampuan petugas. Motivasi dinilai dari tingkat kehadiran atau absensi dan sikap, seperti bersikap ramah, sopan, dan memberi salam ketika melayani para pengguna jasa tol. Sedangkan kemampuan dilihat dari kualitas dan kuantitas pelayanan seperti kecepatan, ketelitian, keterampilan yang dimiliki, dan banyaknya jumlah

kendaraan yang dapat dilayani. Penilaian prestasi kerja ini akan diakumulasikan setiap bulannya untuk melihat bagaimana kinerja yang telah dilakukan oleh setiap petugas secara keseluruhan.

Berikut contoh tabel dasar pengukuran prestasi kerja yang digunakan oleh PT Jasa Marga (Persero) untuk mengetahui apakah prestasi kerja petugas tol kolektor tersebut baik atau tidak baik yang dihitung setiap bulan.

**TABEL 1.2**  
**DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA PETUGAS TOL**  
**KOLEKTOR PT JASA MARGA (PERSERO)**

<b>Divisi/Bagian</b>	<b>Dasar Pengukuran Kinerja</b>	<b>Nilai</b>	<b>Entrance (≥3 detik)</b>	<b>Exit (≥13 detik)</b>	<b>Target (Unit)</b>	<b>Realisasi (Unit)</b>	<b>Total Nilai</b>
Operasional Tol Kolektor	1. Motivasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kelengkapan</li> <li>▪ Absensi</li> <li>▪ Sikap</li> </ul> 2. Kemampuan : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keterampilan</li> <li>▪ Kecepatan</li> <li>▪ Ketelitian</li> <li>▪ Banyaknya Jumlah Kendaraan</li> </ul>						

*Sumber:* Key Performance Indicator, Annual Report PT Jasa Marga (Persero), 2007.

Berikut ini tabel dasar pengukuran prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) yang diperoleh dari bulan januari hingga bulan maret tahun 2008.

**TABEL 1.3**  
**DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA PETUGAS TOL**  
**KOLEKTOR PT JASA MARGA (PERSERO)**

<b>Divisi / Bagian</b>	<b>Dasar Pengukuran Kerja (Bulan Januari)</b>	<b>Total Nilai</b>
Operasional Tol Kolektor	1. Motivasi	
	- Kelengkapan	6002
	- Absensi	5987
	- Sikap	4587
	2. Kemampuan	
	- Keterampilan	6012
	- Kecepatan	5682
	- Ketelitian	6791
	- Banyaknya jumlah kendaraan	2941

*Sumber:* Key Performance Indicator, Annual Report PT Jasa Marga (Persero), 2007.

**TABEL 1.4**  
**DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA PETUGAS TOL**  
**KOLEKTOR PT JASA MARGA (PERSERO)**

<b>Divisi / Bagian</b>	<b>Dasar Pengukuran Kerja (Bulan Februari)</b>	<b>Total Nilai</b>
Operasional Tol Kolektor	1. Motivasi	
	- Kelengkapan	5972
	- Absensi	5374
	- Sikap	4251
	2. Kemampuan	
	- Keterampilan	5941
	- Kecepatan	5592
	- Ketelitian	6354
	- Banyaknya jumlah kendaraan	2763

*Sumber:* Key Performance Indicator, Annual Report PT Jasa Marga (Persero), 2007.

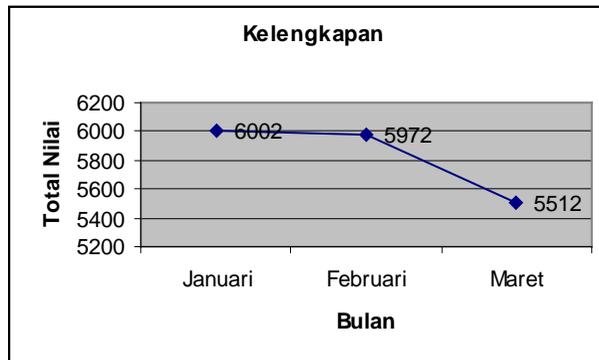
**TABEL 1.5**  
**DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA PETUGAS TOL**  
**KOLEKTOR PT JASA MARGA (PERSERO)**

<b>Divisi / Bagian</b>	<b>Dasar Pengukuran Kerja (Bulan Maret)</b>	<b>Total Nilai</b>
Operasional Tol Kolektor	1. Motivasi	
	- Kelengkapan	5512
	- Absensi	4982
	- Sikap	3854
	2. Kemampuan	
	- Keterampilan	5685
	- Kecepatan	5211
	- Ketelitian	5993
	- Banyaknya jumlah kendaraan	2417

*Sumber:* Key Performance Indicator, Annual Report PT Jasa Marga (Persero), 2007.

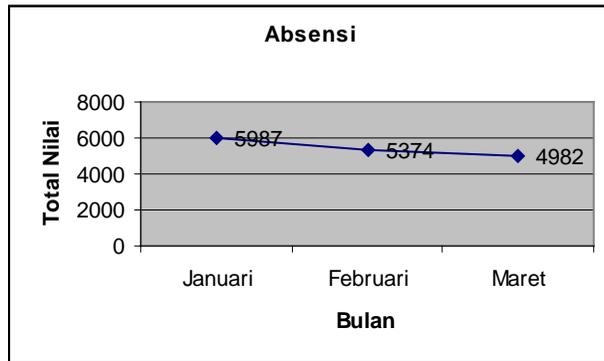
Dari tabel dasar pengukuran prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) yang diperoleh dari bulan januari hingga bulan maret di atas dapat dibuatkan gambar grafik untuk masing-masing dasar pengukuran prestasi kerja yaitu Motivasi dan Kemampuan dari bulan januari hingga bulan maret.

**GAMBAR 1.1**  
**GRAFIK DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA UNTUK**  
**MOTIVASI BERDASARKAN KELENGKAPAN**



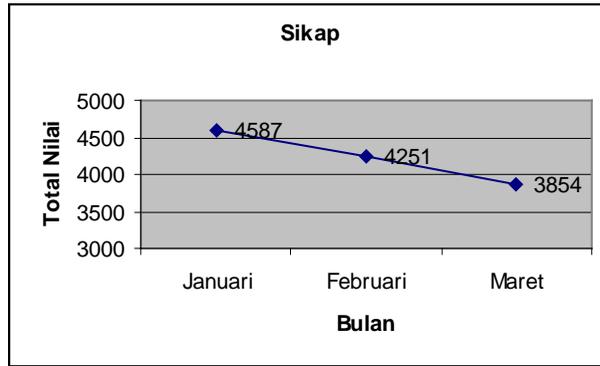
Dari tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan motivasi berdasarkan kelengkapan, yaitu petugas tol kolektor tidak menggunakan atribut pakaian atau perlengkapan lainnya dengan lengkap saat bertugas.

GAMBAR 1.2  
GRAFIK DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA UNTUK  
MOTIVASI BERDASARKAN ABSENSI



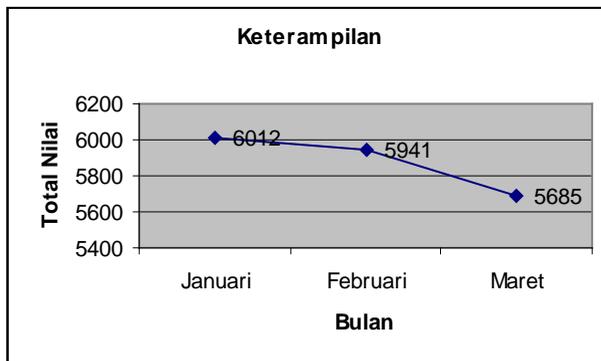
Dari tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan motivasi berdasarkan tingkat ketidakhadiran petugas tol kolektor, dengan alasan sakit, izin, atau pun tanpa keterangan sama sekali.

GAMBAR 1.3  
GRAFIK DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA UNTUK  
MOTIVASI BERDASARKAN SIKAP



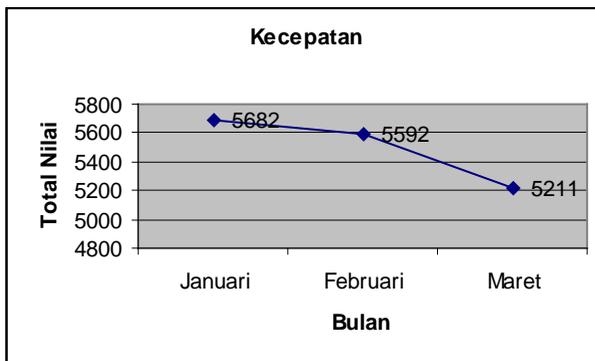
Dari tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan motivasi berdasarkan sikap, para petugas kurang memperhatikan sikap yang seharusnya mereka miliki ataupun tunjukkan saat melakukan pekerjaan sehingga terjadi perubahan sikap kearah yang tidak baik, misalnya timbul rasa tidak peduli yang berlebihan.

GAMBAR 1.4  
GRAFIK DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA UNTUK  
KEMAMPUAN BERDASARKAN KETERAMPILAN



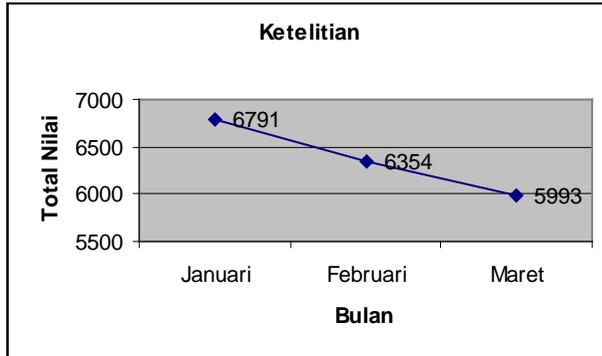
Dari tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan kemampuan berdasarkan keterampilan petugas tol kolektor dalam melakukan pekerjaan

**GAMBAR 1.5**  
**GRAFIK DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA UNTUK**  
**KEMAMPUAN BERDASARKAN KECEPATAN**



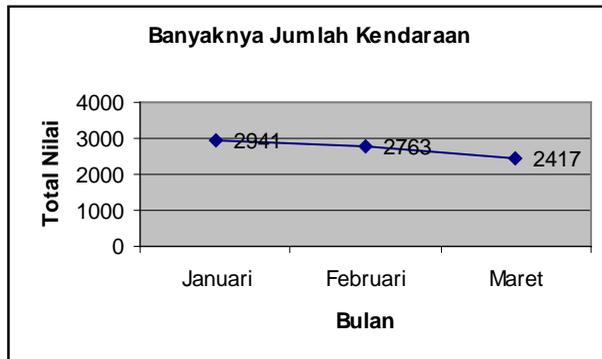
Dari tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan kemampuan berdasarkan kecepatan, para petugas tol kolektor kurang atau tidak lagi dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya.

GAMBAR 1.6  
GRAFIK DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA UNTUK  
KEMAMPUAN BERDASARKAN KETELITIAN



Dari tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan kemampuan berdasarkan ketelitian petugas tol kolektor saat bekerja.

GAMBAR 1.7  
GRAFIK DASAR PENGUKURAN PRESTASI KERJA UNTUK  
KEMAMPUAN BERDASARKAN BANYAKNYA JUMLAH  
KENDARAAN



Dari tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan kemampuan berdasarkan banyaknya jumlah kendaraan yang dapat ditangani petugas tol kolektor.

PT Jasa Marga (Persero) mempunyai batas minimal atau target yang ingin dicapai untuk dasar pengukuran prestasi kerja petugas tol kolektor, yaitu untuk motivasi karyawan target minimal yang diinginkan perusahaan adalah di atas 6500, dan untuk keterampilan target minimal yang diinginkan perusahaan adalah di atas 7000 dengan jumlah kendaraan yang dapat ditangani sebanyak 3500 kendaraan.

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat adanya penurunan prestasi kerja pada petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) selama tiga bulan pertama tahun 2008 yaitu dari bulan januari hingga maret.

Dari latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul:

**“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Petugas Tol Kolektor PT Jasa Marga (Persero) Cabang Purbaleunyi Bandung Tahun 2008”.**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat stres kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) ?
2. Bagaimana prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) ?
3. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui tingkat stres kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) ?
2. Mengetahui prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) ?
3. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) ?

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat batasan yang bertujuan untuk menjaga konsistensi dari tujuan penelitian itu sendiri, sehingga bahasan untuk permasalahan tidak akan meluas. Batasan tersebut adalah:

1. Objek penelitian adalah petugas tol kolektor PT Jasa Marga (Persero) cabang purbaleunyi yang berlokasi di jalan DR. Djundjuran no.257 Bandung sebanyak 230 orang, kemudian dari jumlah populasi tersebut diambil sampel sebanyak 69 orang.
2. Pembahasan dibatasi pada faktor stres individu, kelompok, organisasi dalam lingkungan pekerjaan, dan organisasi di luar pekerjaan.

#### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Kegunaan penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai bahan perbandingan antara ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dan dapat mencoba mengimplementasikannya di dalam dunia kerja maupun dunia bisnis.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang kondisi kerja dan prestasi kerja karyawan serta bahan masukan yang dapat digunakan perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam melaksanakan promosi jabatan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana tingkat stress yang dialami karyawan, kondisi dan penilaian prestasi kerja karyawan, sehingga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

## **1.7 Kerangka Pemikiran**

Meskipun sumber daya manusia merupakan salah satu dari sekian banyak aspek yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan secara umum, namun sumber daya manusia ini tetap merupakan komponen utama dan terpenting yang menjadi faktor kunci dalam kinerja perusahaan, sehingga sangat tidak mungkin bagi perusahaan untuk mengabaikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan seperti, kompensasi, sarana prasarana yang menunjang keamanan dan kenyamanan dilingkup kerja agar dapat mengoptimalkan prestasi kerja karyawan.

Kurangnya pemenuhan kebutuhan tersebut, dapat menimbulkan stres yang secara langsung dapat berpengaruh pada prestasi kerja karyawan tersebut. Stres adalah sebuah respon adaptif, yang dimediasikan oleh perbedaan-perbedaan individual, yang disebabkan oleh aksi, situasi, atau peristiwa tertentu yang menetapkan permintaan tertentu pada seseorang.

Pada umumnya stres sering dialami oleh semua orang, terutama di perkotaan khususnya kota-kota besar, karena banyak sekali persaingan dan tuntutan dalam melakukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kasus-kasus yang berkaitan dengan stres banyak dijumpai dalam organisasi atau lingkungan kerja.

*Stressor* adalah kondisi-kondisi yang dapat menyebabkan stress dan kategori *stressor* yang dapat memicu stres, yaitu: *stressor* individu, *stressor* grup atau kelompok, *stressor* organisasi, dan *stressor* di luar organisasi.

#### 1. *Stressor* Individu

##### a. Konflik Peran

Seorang individu merasakan konflik peran ketika memenuhi suatu deretan harapan tentang konflik pekerjaan dengan memenuhi kepada sederetan harapan lainnya.

##### b. Beban Kerja yang Berlebih

Kelebihan beban dapat saja terdiri dari dua tipe, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Kelebihan beban kerja secara kualitatif terjadi saat orang merasakan bahwa mereka tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau bahwa standar kinerja yang disyaratkan terlalu tinggi. Kelebihan beban kerja secara kuantitatif terjadi karena seseorang memiliki terlalu

banyak, atau tidak tersedia waktu yang cukup untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan.

c. Peran Ganda

Mempunyai tugas yang tidak hanya satu tapi juga merangkap tugas yang lain.

d. Rutinitas Kerja

Pekerjaan yang dilakukan seseorang hampir setiap harinya secara terus-menerus dan mengerjakan pekerjaan yang sama dapat menyebabkan kebosanan, karena tidak adanya pengetahuan dan tantangan dalam pekerjaan.

2. *Stressor* Grup atau Kelompok

a. Partisipasi

Grup dan organisasi yang tidak menggalakkan atau mengizinkan partisipasi akan menjadi sumber frustrasi bagi mereka yang menganggapnya sebagai sesuatu yang penting.

b. Kurangnya Keterpaduan

c. Hubungan Antar Grup atau Kelompok

Hubungan-hubungan yang bermasalah dapat mengarah kepada gangguan komunikasi dan kepuasan kerja yang rendah, serta meningkatkan kemungkinan terjadinya stres.

d. Ketidakcocokan Status

Adanya perbedaan status dapat mengakibatkan adanya perbedaan cara pandang orang yang satu dengan yang lain, sehingga dapat menimbulkan hal-hal yang dirasa tidak nyaman.

3. *Stressor* Organisasi

a. Budaya Organisasi

Layaknya individu, Organisasi memiliki kepribadian yang berbeda. Kepribadian organisasi tersebut sebagian besar ditentukan oleh eksekutif tingkat atas. Kekejaman dan sifat otokratis dapat menciptakan budaya yang penuh dengan rasa cemas.

b. Teknologi

Penyelesaian pekerjaan tanpa didukung oleh teknologi dapat menghambat kelancaran, sehingga karyawan menjadi tertekan dan akhirnya stres.

c. Kurangnya Umpan Balik Terhadap Kinerja

Informasi umpan balik kinerja harus diberikan pada karyawan, dan kemungkinan terbukanya sistem komunikasi dua arah akan semakin besar.

d. Kurangnya Kesempatan Karir

Perubahan-perubahan karir dapat menjadi *stressor* ketika hal tersebut menjadi pusat perhatian, kecemasan, atau keputusan.

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang tidak sesuai dengan keinginan para karyawan dapat menimbulkan rasa tidak nyaman berada dalam perusahaan, sehingga dapat menimbulkan tekanan atau perasaan-perasaan negative yang dapat memacu timbulnya perasaan tertekan.

4. *Stressor* Di Luar Pekerjaan (Ekstraorganisasional)

*Stressor* di luar kerja misalnya masalah keluarga, masalah ekonomi, kurangnya mobilitas dan kualitas hidup.

Faktor penyebab stres (*stressor*) dalam lingkungan kerja dapat menurunkan semangat dan gairah karyawan dalam bekerja, sehingga

mempengaruhi prestasi kerja yang dihasilkan. Prestasi kerja adalah hasil yang diperoleh dari suatu aktivitas pekerjaan tertentu selama periode tertentu. Untuk meningkatkan produktivitas perusahaan perlu dilakukan penilaian prestasi kerja karyawan, gunanya untuk mengukur sejauhmana perkembangan kualitas kerja karyawan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Ada enam kriteria utama yang seringkali digunakan dalam menilai prestasi kerja karyawan, yaitu:

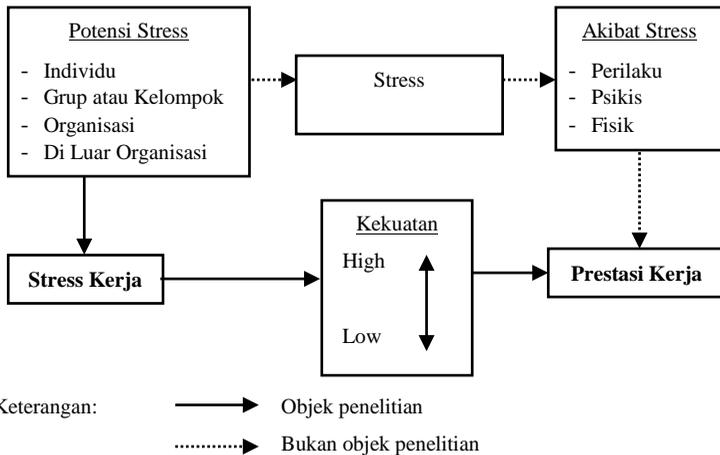
1. Kualitas, menunjukkan taraf kesempurnaan kerja atau pemenuhan aktifitas kerja yang ideal.
2. Kuantitas, menunjukkan jumlah yang dihasilkan.
3. Jangka waktu, menunjukkan tingkat penyelesaian suatu aktivitas yang dikerjakan atau suatu hasil yang dicapai dalam waktu tersingkat.
4. Efektivitas biaya, menunjukkan tingkat maksimalisasi sumber daya organisasi untuk memperoleh hasil.
5. Tingkat supervisi, menunjukkan sejauh mana karyawan dapat melaksanakan suatu pekerjaan tanpa bantuan pihak lain.
6. Hubungan interpersonal, menunjukkan sejauh mana karyawan dapat mendorong rasa percaya diri dan kerjasama.

Dari uraian kerangka pemikiran diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam organisasi stres kerja adalah salah satu dari banyak faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Adanya penurunan prestasi kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas perusahaan, karena karyawan tidak dapat bekerja dengan optimal. Stres yang terjadi pada karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor internal yaitu berasal dari dalam organisasi yang

berhubungan dengan tugas dan pekerjaan karyawan, dan faktor eksternal berasal dari luar lingkungan pekerjaan.

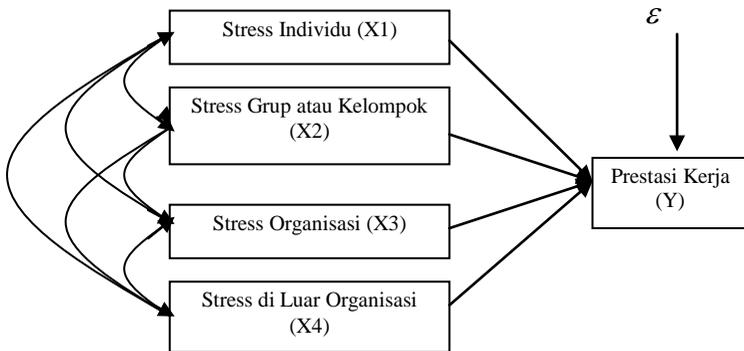
Melalui kerangka pemikiran diatas, maka dapat dibuat model pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga.

GAMBAR 1.8  
KERANGKA PEMIKIRAN



Berdasarkan latar belakang dan kerangka pemikiran diatas dapat dibuat suatu model penelitian sebagai berikut:

GAMBAR 1.9  
MODEL PENELITIAN



### 1.8 Hipotesis

Dari gambar model penelitian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Stres Individu (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y).
2. Stres Grup atau Kelompok (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y).
3. Stres Organisasi (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y).
4. Stres di Luar Organisasi (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y).
5. Stres Individu (X1), Stres Grup atau Kelompok (X2), Stres Organisasi (X3), dan Stres di Luar Organisasi (X4) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y).