



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

SKRIPSI

SAFINATUN NAJAH 1810111058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2022**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

SAFINATUN NAJAH 1810111058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Safinatun Najah

NIM : 1810111058

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Safinatun Najah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safinatun Najah
NIM : 1810111058
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT
Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 22 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Safinatun Najah

SKRIPSI

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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SAFINATUN NAJAH

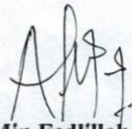
1810111058

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 28 Juni 2022

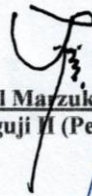
Dan dinyatakan menerima syarat untuk diterima :



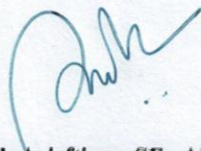
Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos. I, M.M
Ketua Penguji



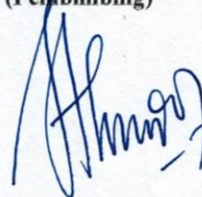
Alnisa Min Fadlillah, BBA, MBA, CHRP
Penguji I



Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Siti Hidavati, SE., MM
Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Juni 2022

***The Influence of Job Stress and Job Satisfaction on Employee
Performance at PT Jasamarga Tollroad Operator Area Tol Layang
Mohammed Bin Zayed (MBZ)***

By Safinatun Najah

Absctract

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.*

Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ)

Oleh Safinatun Najah

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.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Selasa, tanggal 28 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Safinatun Najah

No.Pokok Mahasiswa : 1810111058

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Job Stress dan Job Satisfaction terhadap Employee Performance pada Petugas Operasional Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Ketua	1.
2	Alnisa Min Fadlillah, BBA, MBA, CHRP	Anggota I	2.
3	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Juni 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya skripsi dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ) dapat berhasil diselesaikan oleh peneliti. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini. Serta kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M. dan Ibu Alnisa Min Fadillah, BBA., MBA., CHRP selaku dosen penguji skripsi yang juga telah memberi beberapa saran untuk skripsi ini. Serta kepada bapak dan ibu dosen serta tenaga pendidik lainnya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan hingga lulus dari UPN Veteran Jakarta. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Andhi Sumprana, Ibu Amelia Umar Pradipta, Bapak Anang Rudiarto dan Bapak Andi Aziz selaku pihak dari JMTO MBZ dan JMLI yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di JMTO Area MBZ sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.

Serta tidak lupa penulis sampaikan terima kasih untuk diri penulis sendiri atas usahanya untuk selalu berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Juga kepada Bapak H. Mansur dan (Almh) Ibu Masturoh selaku orang tua tersayang dan saudara-saudara saya yang selalu mendo'akan, mendukung, dan menjadi motivasi terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Kepada teman-teman kesebelasan terutama Nashrin Urbach yang telah banyak membantu dan memberikan masukan atas penulisan skripsi saya ini, serta untuk teman-teman sekalian yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat saya kepada kalian sebagai orang-orang yang telah menemani dan memberi dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap dengan dibuatnya karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Bekasi, 22 Juni 2022

Safinatun Najah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1 Landasan Teori	12
II.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
II.1.2 Kinerja Karyawan.....	14
II.1.3 Stres Kerja	24
II.1.4 Kepuasan Kerja	36
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	42
II.3 Model Penelitian.....	48
II.3.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	49

II.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	50
II.3.3 Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	50
II.4 Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	52
III.1.1 Definisi Operasional	52
III.1.2 Pengukuran Variabel	53
III.2 Populasi dan Sampel	56
III.2.1 Populasi	56
III.2.2 Sampel	56
III.3 Teknik Pengumpulan Data	57
III.3.1 Jenis Data	57
III.3.2 Sumber Data	57
III.3.3 Pengumpulan Data	58
III.4 Teknik Analisis Data	60
III.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	60
III.4.2 Analisis Statistik Inferensial	61
III.4.3 Uji Hipotesis	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	66
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	66
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	66
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif	69
IV.2.3 Analisis Statistik Inferensial	73
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis	80
IV.3.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	80

IV.3.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	82
IV.4 Pembahasan.....	83
IV.4.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	83
IV.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	85
IV.4.3 Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	87
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
V.1 Simpulan	89
V.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
RIWAYAT HIDUP	96
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol	2
Tabel I.2 Data Kecelakaan dan Gangguan Kendaraan Ruas Tol Layang MBZ Tahun 2021.....	3
Tabel I.3 Hasil Survei terkait Stres Kerja Petugas Operasional Ruas Tol Layang MBZ.....	6
Tabel I.4 Hasil Survei terkait Kepuasan Kerja Petugas Operasional Ruas Tol Layang MBZ.....	7
Tabel II.1 Matriks Penelitian Sebelumnya.....	45
Tabel III.1 Pengukuran Variabel Employee Performance	54
Tabel III.2 Pengukuran Variabel Stres kerja.....	54
Tabel III.3 Pengukuran Variabel Job Satisfaction	55
Tabel III.4 Skala Likert.....	55
Tabel III.5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	55
Tabel III.6 Interpretasi Nilai Indeks.....	61
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	68
Tabel IV.4 Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan	70
Tabel IV.5 Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Stres Kerja..	71
Tabel IV.6 Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja	72
Tabel IV.7 Hasil Nilai Loading Factor	76
Tabel IV.8 Hasil Nilai Cross Loading.....	77
Tabel IV.9 Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	78
Tabel IV.10 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	78
Tabel IV.11 Nilai Coefficient Determinant (R-Squared).....	79
Tabel IV.12 Hasil Inner Model Path Coefficients	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Model Penelitian	49
Gambar IV.1 Diagram Jalur	74
Gambar IV.2 Diagram Jalur Re-estimate.....	75
Gambar IV.3 Inner Model.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	97
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	102
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden	107
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Penelitian	108
Lampiran 5 Hasil Output Outer Model Penelitian	110
Lampiran 6 Hasil Output Inner Model Penelitian.....	111
Lampiran 7 Hasil Output SmartPLS 3.3.9	112
Lampiran 8 T Tabel.....	115
Lampiran 9 F Tabel	117