

# **PENGARUH FAKTOR STRES TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PENGEMBANGAN BANDARA JUANDA SURABAYA**

Nuzulul Fatimah dan Bambang Ermawadi  
STIE Mahardhika, Jl. Dukuh Menanggal 42A Surabaya

## **ABSTRACT**

*Job stress will bring different influences. For every one of the environmental pressures that exceed the limits of the individual, such as motivation, physical health as well as the emergence of certain behaviors very disturbing activities of employees. For employees, that sort of thing will greatly affect the performance.*

*Some of the factors that cause stress work in a job according to Robin (1996:23) is the environmental factors outside the organization, (which include economic conditions), organizational factors (which include tasks, roles, relationships, organizational structure and organizational conditions). In general, job stress is caused not understand the limitations of its individuals, are less able to adapt to the pressures that happened. Quality of Human Resources who is able to work under pressure of heavy workload while providing excellent quality service is needed.*

*The purpose of this study was to determine the effect of stress factors on the quality of service of employees development Juanda Airport in Surabaya. The method used is to use the techniques/methods of qualitative, while the data were analyzed premises multiple linear regression analysis. The results showed that job stress is composed of the environment, individuals, groups and organizations have a significant impact on the quality of service of employees in the development of Juanda Airport in Surabaya.*

*Keywords: Job stress, environmental, organizational and quality*

## **ABSTRAK**

Stres kerja akan membawa pengaruh yang berbeda. Bagi setiap orang tekanan dari lingkungan yang melampaui batas kemampuan individu tersebut, seperti motivasi kerja, kesehatan fisik serta timbulnya perilaku-perilaku tertentu yang sangat mengganggu aktifitas kerja karyawan. Bagi karyawan, hal semacam itu akan sangat berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Beberapa factor yang menyebabkan terjadinya stress kerja dalam suatu pekerjaan menurut Robin (1996:23) adalah factor lingkungan di luar organisasi, (yang meliputi kondisi ekonomi), factor organisasional (yang meliputi tugas, peran, hubungan, struktur organisasi dan kondisi organisasi). Pada umumnya stress kerja disebabkan tidak mengertinya individu akan keterbatasan yang dimilikinya, kurang mampu dalam menyesuaikan diri terhadap tekanan-tekanan yang menimpanya. Kualitas Sumber Daya Manusia yang mampu bekerja di bawah tekanan beban kerja yang berat dengan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas prima sangat diperlukan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh factor stress terhadap kualitas pelayanan karyawan pengembangan Bandara Juanda Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan tehnik/metode kualitatif, sedangkan data dianalisis denga alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja yang terdiri dari lingkungan, individu, kelompok dan organisasi mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan karyawan bagian pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

Kata kunci ; Stres kerja, lingkungan, organisasional dan kualitas

## **PENDAHULUAN**

Bandar udara (Bandara) mempunyai peranan penting sebagai salah satu pintu masuk ke dalam suatu daerah. Hal ini tidak terlepas dari perkembangan transportasi udara yang

dewasa ini berkembang pesat di seluruh dunia. Perekonomian suatu wilayah dengan cepat dapat berkembang dengan adanya aksesibilitas yang mudah dan cepat.

Bandar Udara Juanda, Surabaya sebagai satu-satunya Bandar udara komersial di wilayah Surabaya saat ini, selain sebagai pintu masuk wilayah Surabaya juga merupakan bagaian dari jalur distribusi barang ke wilayah Indonesia Timur. Selain itu sebagai bandara udar aterbesar kedua di Indonesia yang memiliki tingkat sirkulasi arus penumpang domestic yang sangat besar, terutama peranannya sebagai satu-satunya saran penghubung udara antara wilayah dalam daerah Jawa Timur antar propinsi di Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan semakin meningkatnya arus lalu lintas pesawat udara yang ada serta semakin banyaknya maskapai penerbangan yang ada sekarang di Indonesia. Besarnya biaya pengangkutan udara / harga tiket pesawat yang semakin terjangkau juga menjadi sebab banyaknya konsumen yang memilih menggunakan angkutan udara.

Berdasarkan data dari Koran Kompas tanggal 25 Februari 2003, pergerakan arus penumpang domestic di Bandara Udara Juanda, Surabaya sampai triwulan keempat tahun 2002, meningkat sebanyak 1.402.089, orang atau naik 52,10% disbandingkan tahun 2001. Sehingga secara keseluruhan arus pergerakan penumpang domestic tahun 2002 naik menjadi 4.093.020 orang sedangkan tahun 2001 sebanyak 2.690.931 orang. Kenaikan pergerakan penumpang ini juga memicu penambahan frekuensi penerbangan dan rute baru. Frekuensi yang banyak ditambah adalah rute Surabaya – Jakarta yang mencapai 120 penerbangan dari total 240 penerbangan perhari. Rute lain yang ramai adalah Surabaya-Bali, Surabaya-Lombok dan Surabaya-Balikpapan. Selama tahun 2002, pergerakan pesawat sebanyak 69.472 kali atau naik 25,48% dibandingkan tahun 2001 sebanyak 55.368 kali.

Dengan volume penumpang yang mencapai 6 juta penumpang per tahun dan kargo yang semakin meningkat setiap tahunnya, Bandara Juanda diperkirakan dalam beberapa

tahun mendatang diperkirakan tidak akan mampu menampung besarnya lonjakan penumpang tersebut. Kondisi ini membawa akibat pada pengembangan Bandara Juanda yang lebih besar lagi selain pengembangan secara fisik, hal lain yang turut terbebani dengan perkembangan Bandara tersebut juga membawa akibat pada tingginya beban kerja karyawan yang terlibat di dalamnya, sehingga menuntut adanya usaha-usaha interaksi antara individu dengan lingkungan kerja itu sendiri. Interaksi itu dibutuhkan agar terbentuk suatu koordinasi, kerja sama dan sinergi yang baik dalam lingkungan kerja tersebut.

Tujuan utama dari terbentuknya komunikasi sinergi dalam lingkungan kerja adalah untuk memudahkan pencapaian tujuan. Dalam penyesuaian diri dan interaksi tersebut masing-masing individu (Tenaga kerja) memiliki daya adaptasi yang berbeda. Apabila dalam melakukan penyesuaian diri dan interaksi itu gagal atau tidak berjalan dengan baik maka situasi semacam ini yang akan dapat menimbulkan terjadinya stress kerja.

Stres kerja akan membawa pengaruh yang berbeda bagi setiap orang. Tekanan dari lingkungan yang melampaui batas kemampuan individu tersebut, seperti menurunnya motivasi kerja, kesehatan fisik serta timbulnya perilaku-perilaku tertentu yang sangat mengganggu aktifitas kerja karyawan. Bagi tenaga kerja, hal semacam ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap prestasi kerja. Beberapa factor yang menyebabkan terjadinya stress kerja di dalam suatu pekerjaan : Faktor tersebut menurut Robbin (1996 : 23) diantaranya adalah factor lingkungan di luar organisasi (yang meliputi kondisi ekonomi), factor organisasional (meliputi tugas, peran, hubungan, struktur organisasi dan kondisi organisasi).

Pada umumnya stress kerja disebabkan oleh tidak mengertinya individu akan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki individu, kurang mampu

menyesuaikan diri terhadap tekanan-tekanan yang menimpanya, untuk itu maka diperlukan kualitas SDM / karyawan yang mampu bekerja di bawah tekanan beban kerja yang berat dengan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas prima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Faktor Stres (yang meliputi lingkungan kerja, individu, kelompok dan organisasi) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pengembangan Bandara Udara Juanda Surabaya.

### METODE PENELITIAN

Variabel bebas : StresKerja (X).

Yang dimaksud dengan stress kerja di sini, yaitu tanggapan responden tentang kondisi yang timbul dimana seseorang karyawan tidak mampu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang diinginkannya dimana kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa factor (stressor) :

- a. Lingkungan Fisik (X1), yaitu tanggapan responden terhadap kondisi lingkungan (ruangan) tempat kerja responden tersebut yang indikatornya adalah :
  - 1) Penerangan ruang kerja
  - 2) Tingkat kebisingan ruangan
  - 3) Temperature ruangan
  - 4) Kesegaran udara
- b. Individu (X2), yaitu tanggapan responden terhadap target pekerjaan yang dilaksanakan sehari-hari yang menjadi tanggungjawabnya yang indikatornya adalah :
  - 1) Kemampuan responden menyesuaikan dengan pekerjaan
  - 2) Pemahaman responden terhadap hak dan kewajibannya
- c. Kelompok (X3), yaitu penilaian responden terhadap kualitas hubungannya dengan karyawan lain yang ada dalam kelompok kerjanya. Dimana indikatornya adalah :
  - 1) Hubungan dengan rekan sejawat

- 2) Hubungan dengan atasan
- 3) Hubungan dengan bawahan
- d. Keorganisasian (X4), yaitu penilaian responden terhadap partisipasinya pada pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan perusahaan dimana indikatornya adalah :
  - 1) Partisipasi pada pengambilan keputusan
  - 2) posisi pada instansi
  - 3) pelaksanaan kebijakan instansi

Untuk skala kuisisioner yang digunakan, dengan menggunakan lima skala penilaian dari sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik, dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat setuju, diberi bobot 5
- b. Jawaban setuju, diberi bobot 4
- c. Jawaban Ragu-ragu, diberi bobot 3
- d. Jawaban tidak setuju, diberi bobot 2
- e. Jawaban Sangat tidak setuju, diberi bobot 1

Jenis dan sumber data, dalam penelitian ini metode pengambilan data bersala dari dua sumber data, yaitu :

1. Data Primer, yaitu jenis data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan yang menjadi responden, dengan cara simple random sampling.
2. Data sekunder diperoleh dari Perum. Angkasa Pura Juanda, yaitu tentang gambaran secara umum keadaan perusahaan.

Teknik Analisis, Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik dan metode kuantitatif, sedangkan alat statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Persamaan variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y) adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + e_i$$

- Dimana :
- Y = kualitas pelayanan karyawan
  - B<sub>0</sub> = Konstanta (intercept)
  - B = Parameter koefisien regresi

- X1 = Lingkungan fisik
- X2 = Individu
- X3 = Kelompok
- X4 = Keorganisasian
- E = Estimasi Error

## HASIL

Pada bagian berikut ini akan disajikan analisis deskriptif untuk mendukung analisis kuantitatif akan memberikan gambaran mengenai pengaruh variabel-variabel stress kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya. Untuk tiap-tiap variabel akan dibuatkan tabel distribusi frekuensi.

Hasil skor pada masing-masing item dalam keseluruhan variabel penelitian disajikan dalam lampiran.d ari lampiran tersebut dapat dibaut distribusi frekuensi tiap-tiap variabel penelitian sebagaimana disajikan berikut ini. Disamping itu untuk melengkapi analisis deskriptif akan disajikan distribusi frekuensi dari item- item yang tidak dianalisa secar akuantitatif.

Jika dilihat dari jawaban responden pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

### a. Variabel Lingkungan (X1)

Jika dilihat dari data-data pendapat responden terhadap kondisi lingkungan kerja di Bagian Pengembangan Bandara Juanda. Dapat dilihat pada table 1 berikut ini:

Tabel 1. Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja (X1)

Persepsi	Frekuensi	%
Tidak setuju	0	0
Kurang setuju	0	0
Ragu – ragu	0	0
Setuju	41	68,3
Sangat setuju	19	31,7
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Rata – rata</b>	<b>4,31</b>	

Sumber : Print Out SPSS

Jika dilihat dari rata-rata penilaian yang diberikan oleh responden terhadap variabel lingkungan kerja dari karyawan pengembangan Bandara Juanda, maka sebagian besar responden 68,3% responden menyatakan setuju, dan 19% responden lainnya menyatakan sangat setuju. Jika diambil dari rata- rata penilaian seluruh responden, maka rata-rata penilaian responden terhadap kondisi lingkungan kerja di bagian pengembangan Bandara Juanda Surabaya dengan nilai 4,31 atau termasuk dalam kategori setuju dengan kondisi lingkungan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

### b. Variabel Individu (X2)

Jika dilihat dari rata-rata pendapat responden terhadap indibidu pada kondisi indibidu di Bagian Pengembangan Bandara Juanda dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jawaban Responden Terhadap Variabel Individu (X2)

Persepsi	Frekuensi	%
Tidak setuju	0	0
Kurang setuju	0	0
Ragu – ragu	0	0
Setuju	41	68,3
Sangat setuju	19	31,7
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Rata – rata</b>	<b>4,31</b>	

Sumber : Print Out SPSS

Jika dilihat dari rata-rata penilaian yang diberikan oleh responden terhadap variabel individu dari karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda, maka sebagian besar responden 86,7% rensponden menyatakan setuju, dan 11,7% menyatakan sangat setuju sedangkan 1,7% responden lainnya menyatakan akan cukup baik. Jika diambil rata-rata penilaian seluruh responden, maka rata-rata penilaian responden terhadap kondisi individu karyawan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya dengan nilai 4.1 termasuk dalam kategori setuju dengan kondisi

individu di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

c. Variabel Kelompok (X3)

Jika dilihat dari rata-rata pendapat responden terhadap kelompok pada kondisi individu di Bagian Pengembangan Bandara Juanda dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kelompok (X3)

Persepsi	Frekuensi	%
Tidak setuju	0	0
Kurang setuju	0	0
Ragu – ragu	31	51,7
Setuju	29	48,3
Sangat setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Rata – rata</b>	<b>3,48</b>	

Sumber : Print Out SPSS

Jika dilihat dari rata-rata penilaian yang diberikan oleh responden terhadap variabel kelompok dari karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda, maka sebagian besar responden 51,7% responden menyatakan ragu-ragu, dan 48,3% responden lainnya menyatakan baik. Jika diambil dari rata-rata penilaian seluruh responden, maka rata-rata penilaian responden terhadap kondisi kelompok di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya dengan nilai 3,48 atau termasuk dalam kategori setuju dengan kondisi kelompok kerja di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

d. Variabel Keorganisasian (X4)

Jika dilihat dari rata-rata pendapat responden terhadap Keorganisasian pada kondisi individu di bagian pengembangan bandara juanda dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Jawaban Responden Terhadap Variabel Keorganisasian (X4)

Persepsi	Frekuensi	%
Tidak setuju	0	0
Kurang setuju	0	0
Ragu – ragu	31	51,7

Setuju	29	48,3
Sangat setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Rata – rata</b>	<b>3,66</b>	

Sumber : Print Out SPSS

Jika dilihat dari rata-rata penilaian yang diberikan oleh responden terhadap variabel organisasi dari karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda, maka sebagian besar responden 51,7% responden menyatakan ragu-ragu, dan 48,3% responden lainnya menyatakan setuju. Jika diambil dari rata-rata penilaian seluruh responden, maka rata-rata penilaian responden terhadap kondisi kelompok di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya dengan nilai 3,48 atau termasuk dalam kategori setuju dengan kondisi keorganisasian di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

e. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Jika dilihat dari rata-rata pendapat responden terhadap kualitas pelayanan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Persepsi	Frekuensi	%
Tidak setuju	0	0
Kurang setuju	11	18,3
Ragu – ragu	35	58,3
Setuju	14	23,3
Sangat setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Rata – rata</b>	<b>3,05</b>	

Sumber : Print Out SPSS

Jika dilihat dari rata-rata penilaian yang diberikan kepada responden terhadap variabel kinerja dari karyawan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda, maka sebagian besar responden 58,3% responden dinyatakan cukup baik, dan 23,3% responden I dinyatakan baik sedang 18,3% responden lainnya dinyatakan kurang baik. Jika diambil dari rata-rata

penilaian terhadap kualitas pelayanan seluruh responden, maka rata-rata penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya dengan nilai 3,05 atau termasuk dalam kategori cukup baik.

Pengujian Hipotesis, untuk mengetahui pengaruh faktor stress kerja apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut, maka

digunakan analisis kuantitatif dengan metode regresi linear berganda akan dilakukan dengan menggunakan uji F untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis pertama dan uji t untuk membuktikan kebenaran hipotesis kedua.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS Versi 10.00 diperoleh hasil, seperti terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Rangkuman Hasil Analisis Regresi

No	Variable	Koefisien Regresi	t-hitung	Probabilitas	r <sup>2</sup> Parsial
1	Lingkungan	0,299	2,020	0,048	0,263
2	Individu	0,200	1,096	0,049	0,146
3	Kelompok	0,354	2,379	0,021	0,305
4	Organisasi	0,250	2,734	0,008	0,346
Contanta		= 0,445	F Rasio		= 14,075
R Squared		= 0,506	Probabilitas		= 0,000
Multiple R		= 0,711			

Sumber : Out Put SPSS

Dari hasil perhitungan dalam Tabel 6. di atas, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = 0,445 + 0,299 (X1) + 0,204 (X2) + 0,354 (X3) + 0,250 (X4)$$

Dari fungsi regresi diatas artinya adalah sebagai berikut :

- 1) Setiap kenaikan X1 satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada Y sebesar 0,299 (pola hubungan positif) dengan asumsi X2, X3, dan X4 adalah tetap.
- 2) Setiap kenaikan X2 satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada Y sebesar 0,204 (pola hubungan positif) dengan asumsi X1, X3 dan X4 adalah tetap.
- 3) Setiap kenaikan X3 satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada Y sebesar 0,354 (pola hubungan positif) dengan asumsi X1, X2 dan X4 adalah tetap.
- 4) Setiap kenaikan X4 satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada Y sebesar 0,0250 (pola hubungan positif) dengan asumsi X1, X2 dan X3 adalah tetap.

Nilai korelasi R sebesar 0,711 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara variable bebas dengan variabel tidak bebas (terikat) dan koefisien determinan sebesar 0,711 menunjukkan bahwa model regresi berganda ini yang variabel bebasnya terdiri dari lingkungan (X1), individu (X2), kelompok (X3) dan organisasi (X4) secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda sebesar 5,06% selanjutnya dari hasil perhitungan dari Tabel 4.8, model persamaan regresi linear berganda di atas menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan karyawan (Y) sebagai variabel terikat dan variabel lingkungan (X1), individu (X2), kelompok (X3) dan organisasi (X4) sebagai variabel bebas mempunyai pengaruh positif. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel stress kerja tersebut berubah searah dengan kualitas pelayanan karyawan bagian pengembangan Bandara Juanda Surabaya sebagai variabel tidak bebas.

Untuk dapat mengetahui apakah variabel lingkungan (X1), individu (X2),

kelompok (X3) dan organisasi (X4) secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan bagian pengembangan Bandara Juanda Surabaya, dapat dilakukan dengan Uji F, untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung dilakukan dengan menggunakan Uji t.

Pada Uji serentak (Uji F) ini digunakan untuk membuktikan atau menguji kebenaran hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu apakah variabel lingkungan (X1), individu (X2), kelompok (X3) dan organisasi (X4) secara serentak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

Uji serentak (Uji F) dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F Tabel pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$ . Dari hasil perhitungan data pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 14.075, lebih besar dari F Tabel sebesar 2.78 dengan probabilitas sebesar 0.000, ini berarti bahwa pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$  dapat dikatakan bahwa stress kerja terdiri dari lingkungan (X1), individu (X2), kelompok (X3) dan organisasi (X4) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya atau dengan kata lain bahwa dengan taraf nyata 5% hipotesis pertama tersebut.

Besarnya kontribusi seluruh 18 variabel (X) terhadap kualitas pelayanan karyawan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya (Y), ditunjukkan oleh angka  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0.506 atau 50,6%. Angka ini menunjukkan arti bahwa seluruh 18 variabel bebas (X1, X2, X3 dan X4) yang digunakan dalam persamaan regresi ini, secara bersama-sama hanya mampu memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya sebesar 50,6% atau dengan kata lain stress kerja yang terdiri dari lingkungan (X1), individu (X2), kelompok (X3) dan organisasi (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya sebesar 0,56%.

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel besar X1, X2, X3, dan X4 terhadap variabel tergantung Y. Dengan melakukan Uji t ini hipotesis kedua yang mengatakan bahwa organisasi (X2) mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya akan dibuktikan kebenarannya.

Langkah awal yang harus dilakukan adalah membandingkan antara nilai t hitung dengan tabel pada taraf nyata 5%. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 7. Perbandingan Nilai T Hitung Dan T Tabel

No	Variable	Nilai t Hitung	Nilai t Tabel	Keterangan
1	Lingkungan	2,020	1,371	Diterima
2	Individu	1,396		Diterima
3	Kelompok	2,379		Diterima
4	Organisasi	2,734		Diterima

Sumber : Hasil perhitungan

Dari Tabel 4.9 di atas terlihat bahwa dari empat variabel bebas (X1, X2, X3 dan X4) mempunyai nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel, ini berarti bahwa semua variabel : lingkungan (X1), individu (X2),

kelompok (X3) dan organisasi (X4) Pada taraf nyata 5% mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

Apabila dilihat dari nilai  $r^2$  ( $r$  partial) masing-masing variabel bebas, maka variabel organisasi (X4) yang memiliki nilai  $r^2$  sebesar 0,346 merupakan  $r^2$  terbesar dengan probabilitas 0.000 yang berarti bahwa dari keempat variabel bebas yang digunakan dalam model, maka variabel organisasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang menyatakan di duga terdapat variabel yang mempunyai dominan kualitas pelayanan karyawan di Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya, dinyatakan diterima.

Berikut akan diuraikan hasil pengujian mengenai pengaruh masing – masing variabel bebas (X) terhadap variabel tergantung (Y).

a. Pengaruh Variabel Lingkungan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya.

Koefisien regresi variabel lingkungan (X1) adalah sebesar 0,299 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya (Y) yang berarti bahwa jika kondisi lingkungan kerja ditingkatkan, maka kemungkinan kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda juga akan mengalami peningkatan.

Nilai  $t$  hitung untuk variabel lingkungan sebesar 2.020 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1.371 dengan probabilitas sebesar 0,048 lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya (Y) adalah signifikan. Angka  $r^2$  untuk lingkungan adalah 0,263 artinya kontribusi faktor lingkungan terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya sebesar 0,263 atau 26,3% dengan catatan faktor lain konstan.

b. Pengaruh Variabel Individu (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya

Koefisien regresi variabel Individu (X2) adalah sebesar 0,0204 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya (Y) yang berarti bahwa jika kondisi individu ditingkatkan, maka kemungkinan kualitas pelayanan karyawan bagian pengembangan bandara Juanda juga akan mengalami peningkatan.

Nilai  $t$  hitung untuk variabel individu sebesar 1.396 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,371 dengan probabilitas sebesar 0,049 lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan bahwa variabel individu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya (Y) adalah signifikan. Angka  $r^2$  untuk individu adalah 0,146 artinya kontribusi faktor individu terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya sebesar 0,146 atau 14,6% dengan catatan faktor lain konstan.

c. Pengaruh Variabel Kelompok (X3) Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya

Koefisien regresi variabel kelompok (X3) adalah sebesar 0,354 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya (Y) yang berarti bahwa jika kondisi kelompok kerja ditingkatkan, maka kemungkinan kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda juga akan mengalami peningkatan.

Nilai  $t$  hitung untuk variabel kelompok sebesar 2,379 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,371 dengan probabilitas sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan bahwa variabel kelompok berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya (Y) adalah

signifikan. Angka  $r^2$  untuk kelompok adalah 0,305 artinya kontribusi faktor kelompok terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya sebesar 0,305 atau 30,5% dengan catatan faktor lain konstan.

d. Pengaruh Variabel Organisasi (X4) Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya

Koefisien regresi variabel organisasi (X4) adalah sebesar 0,0250 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda Surabaya (Y) yang berarti bahwa jika kondisi iklim organisasi ditingkatkan, maka kemungkinan kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda juga akan mengalami peningkatan.

Nilai  $t$  hitung untuk variabel organisasi sebesar 2,734 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,371 dengan probabilitas sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05 ini menunjukkan bahwa variabel organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya (Y) adalah signifikan. Angka  $r^2$  untuk lingkungan adalah 0,346 artinya kontribusi faktor lingkungan terhadap kualitas pelayanan karyawan Bagian Pengembangan Bandara Juanda di Surabaya sebesar 0,346 atau 34,6% dengan catatan faktor lain konstan.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

1. Dari hasil perhitungan data pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai  $F$  hitung sebesar 14,075, lebih besar dari  $F$  tabel sebesar 2,78 dengan probabilitas sebesar 0,000, ini berarti bahwa pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  dapat dikatakan bahwa stres kerja yang terdiri dari lingkungan (X1), individu (X2), kelompok (X3) dan organisasi (X4) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan karyawan

bagian pengembangan bandara Juanda Surabaya atau dengan kata lain bahwa dengan taraf nyata 5 %, hipotesis pertama terbukti.

2. Dari empat variabel bebas (X1, X2, X3 dan X4) mempunyai nilai  $t$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $t$  tabel, ini berarti bahwa semua variabel : lingkungan (X1), individu (X2), kelompok (X3) dan organisasi (X4) pada taraf nyata 5% mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kualitas pelayanan karyawan bagian pengembangan bandara Juanda Surabaya. Dengan demikian, maka hipotesis ke dua yang menyatakan “Diduga secara parsial faktor-faktor stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan pengembangan Bandara Udara Juanda Surabaya diterima”.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Algifari, 2000. Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi. Edisi 2. Yogyakarta : BPF.
- As'ad. Mohammad. 2001. Psikologi Industri. Edisi 4. Yogyakarta : Liberty.
- David, Keith & Newstrom W John, 2000, Perilaku Dalam Organisasi, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Penerbit Ailangga, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Gipson, James L, John M Ivancevich and James H Donnelly, Jr. 2000. Organisasi dan Manajemen. Edisi 5. Terjemahan. Jakarta : Erlangga.
- Gipson, James L, John M Ivancevich and James H Donnelly, Jr. 2000. Organisasi Prilaku, Struktur, Proses. Jilid 1 Edisi 5. Terjemahan. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 1998. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi ke 2. Yogyakarta :BPEE.

- Luthans, Fred. 2003. Organisasi Behaviour. Sixth Edition. Singapore : McGraw-Hill, Inc.
- Narbuko, Cholid dan Abu, Ahmadi. 2001. Metodologi Penelitian. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2001. Teori Pengembangan Organisasi. Edisi 2. Bandung : Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 3. Yogyakarta : BPEE.