

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN *HULL CONSTRUCTION* DI PT. DOK DAN PERKAPALAN SURABAYA

MASLATIFA HANIM

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Kampus Ketintang, Surabaya 60231
Email: maslatifahanim45@gmail.com

Abstract

Abstract: *This study aimed to examine the effect of job stress toward job satisfaction, job stress on employee performance, job satisfaction on employee performance, and job stress on employee performance mediated by job satisfaction on employees of Hull Construction at Dock and Shipping Company Surabaya. This is a quantitative research. The data were collected by a questionnaire survey with samples of 83 employees. The used data analysis technique in this study was Structural Equation Model Partial Least Square with the assistance from SmartPLS 2.0. This study using a Likert scale as the measurement scale. The result of this study found that job stress affected job satisfaction positive significantly, job stress affected the employee performance positive insignificantly, job stress affected job satisfaction positive significantly, and it is proved that job satisfaction is mediating the influence of job stress to employee performance.*

Keywords: *job stress, job satisfaction, employee performance.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan asset penting bagi organisasi, karena merupakan sumber daya yang mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan (Hidayati dkk. 2008).

Peran sumber daya manusia membutuhkan pengelolaan yang baik dari manajemen organisasi sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap pengelolaan sumber daya manusia (Salmah 2015).

Pengelolaan sumber daya manusia diantaranya mengelola stres kerja karyawan. Stres kerja yang dikelola dengan baik memungkinkan karyawan mencapai kinerja yang optimal, tetapi stres kerja juga dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi.

Handoko (2011: 200) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang karyawan. Selain stres kerja, hal lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja.

Menurut Handoko (2011: 193) kepuasan (*Job Satisfaction*) merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan yang memandang pekerjaan mereka, dan kepuasan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan memainkan peran yang sangat penting terhadap kinerja organisasi. Hal ini penting untuk mengetahui bagaimana karyawan dapat dipertahankan melalui membuat mereka puas dan termotivasi untuk mencapai hasil yang luar biasa. Target dan prestasi tergantung pada kepuasan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Maka sebab itu dapat dipastikan bahwa kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang berhubungan dengan stres kerja yaitu stres terhadap kepuasan kerja menurut Yahaya *et al.* (2010) meneliti tentang *The Effect of Various Modes of Occupational Stress, Job Satisfaction, Intention to Leave and Absentism Companies Commission of Malaysia* yang dilakukan pada 100 karyawan di komisi perusahaan Malaysia menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hal senada juga diungkapkan dalam penelitian Mansoor *et al.* (2011) meneliti tentang *The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres berhubungan negatif dengan kepuasan kerja karyawan.

Namun hal ini dibantah oleh hasil penelitian dari Tunjungsari (2011) yang meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat Pt. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Hasil dari penelitian bahwa terdapat hubungan yang positif atau signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan, karena stres kerja yang dialami karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung dalam kondisi stres yang tidak terlalu tinggi sehingga masih dapat diantisipasi dengan melakukan pekerjaan yang lebih baik dan menyebabkan karyawan tetap merasa puas akan hasil pekerjaannya.

Hal senada juga diungkapkan dalam penelitian Noor dkk. (2016) mengatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan (parsial) terhadap kinerja karyawan.

Penelitian selanjutnya berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim (2014) dengan judul *The Influence of Organizational Culture and Work Stress on Work Satisfaction of The Employee (Study of University of Brawijaya Malang*, penelitian tersebut mengemukakan bahwa stres kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan Universitas Brawijaya Malang harus diminimalkan melalui sikap dan metode yang tersedia untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Universitas Brawijaya Malang.

Demikian juga pada hasil penelitian lain yang berhubungan dengan stres yaitu Stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmed *et al.* (2013) yang berjudul *Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan*, yang mengungkapkan bahwa stres kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan, dalam arti bila seorang karyawan mengalami stres kerja maka kinerja yang akan dicapai menurun.

Hal senada juga di ungkapkan oleh shahriari *et al.* (2013) yang berjudul *Influential Factors On Job Stress And Its Effect On The Employee's Performance Among Bank Sepah Branches In Tehran*, mengungkapkan bahwa stres kerja dan kinerja memiliki pengaruh negatif.

Penelitian selanjutnya berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mathur *et al.* (2007) dengan judul *"Stress As A Correlate Of Job Performance: A Study Of Manufacturing Organizations"* mengatakan bahwa variabel *independent* (stres) berkontribusi lebih signifikan terhadap variabel *dependent* (kinerja pekerjaan), dimana ketika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Adapun juga penelitian stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Ouyang (2009) yang meneliti tentang *The Mediating Effects of Job Stress and Job Involvement Under Job Instability: Banking Service*

Personnel of Taiwan as an Example mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Adapun juga penelitian stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Sutrisno (2010) mengatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan CV. Bintang Karya Putra di Surabaya, artinya bahwa stres kerja dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi kinerja karyawan CV. Bintang Karya Putra di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan CV. Bintang Karya Putra di Surabaya sangat dipengaruhi oleh stres kerja seorang karyawan atau sekelompok karyawan.

Selain penelitian yang membahas stres kerja terhadap kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja, adapun juga penelitian yang membahas tentang kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yaitu menurut Nur (2013) meneliti tentang Konflik Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dimiliki akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Penelitian selanjutnya menurut Noermijati dan Primasari (2015) yang meneliti tentang *The effect of job stress and job motivation on employees' performance through job satisfaction (A study at PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Surabaya - Gempol branch)* mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian selanjutnya berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapoeira dkk. (2013) yang berjudul *Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kinerja Individu dan Kepuasan Kerja (Studi pada Kepolisian Resort Malang Kota)* yang mengungkapkan bahwa antara variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja individu, yang artinya bahwa data hasil penelitian tidak mendukung adanya pengaruh langsung dari Kepuasan kerja terhadap kinerja individu. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja individu adalah ditolak.

Berdasarkan research gap di atas, menjadi sebuah hal yang menarik untuk diteliti lebih lanjut mengenai stres kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Adapun objek dari penelitian ini adalah PT. Dok dan Perkapalan Surabaya. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan galangan kapal nasional yang bergerak dibidang jasa pembangunan kapal baru dan reparasi.

Berdasarkan hasil wawancara Menurut salah satu karyawan selaku pekerja lapangan (tidak ingin disebutkan

identitasnya) pada tanggal 22 Januari 2016 di PT Dok dan Perkapalan Surabaya. Peneliti mendapatkan hasil wawancara bahwa masalah yang sering terjadi pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya banyak berhubungan dengan variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan terutama bagian bengkel konstruksi badan kapal (*Hull Construction*).

Permasalahan yang ada pada bagian konstruksi adalah keterlambatan gaji yang diterima oleh karyawan setiap bulannya. Gaji yang diterima oleh karyawan PT. Dok dan Perkapalan Surabaya tidak sesuai dengan tanggal yang ditentukan oleh perusahaan. Gaji merupakan pemberian pembayaran finansial kepada karyawan sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivasi pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang.

Proses pembayaran gaji biasanya diberikan dalam setiap bulannya. Gaji dapat berperan dalam meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas dalam perusahaan. Perusahaan yang tergolong modern, saat ini banyak mengaitkan gaji dengan kinerja. Maka hal tersebut perusahaan harus menepati janji dengan memberikan gaji tepat waktu, bila gaji yang diterima tidak sesuai dengan tanggal yang ditentukan oleh perusahaan maka kinerja karyawan menurun karena karyawan kurang termotivasi untuk bekerja dengan giat dan sempurna. Hal itu akan menyebabkan timbulnya stres kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

PT. Dok dan Perkapalan Surabaya mempunyai visi yaitu menjadi perusahaan jasa pemeliharaan dan perbaikan kapal yang terdepan di Indonesia. Terdepan dalam artian; terunggul dalam kualitas, ketepatan waktu dan profitabilitas (*zero % penalty* dan *late delivery*), terpercaya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, terhandal dalam memberikan solusi. Seluruh kegiatan dan pengelolaan PT. Dok dan Perkapalan Surabaya dalam memenuhi visi perusahaan, sangat diperlukan adanya manajemen kinerja yang baik agar sumber daya manusia yang dimiliki dapat mencapai tujuan perusahaan. Salah satu pencapaian tujuan perusahaan adalah mendapatkan keuntungan dari usahanya dan selalu berupaya untuk menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha serta meningkatkan dan mengembangkan usahanya.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada *Hull Constructions* di PT. Dok. Dan Perkapalan Surabaya”**.

KAJIAN PUSTAKA

Stres Kerja

Menurut Handoko, (2011: 200) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang. Menurut Kreitner, Kinicki (2005: 351-352) Stres merupakan suatu respon adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik individu dan / atau proses psikologis secara langsung terhadap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menimbulkan tuntutan khusus baik fisik maupun psikologis individu yang bersangkutan. Menurut pendapat Mangkunegara (2001: 157) mendefinisikan “stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja didefinisikan sebagai respon fisik dan emosional yang terjadi ketika persyaratan kerja tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya dan kebutuhan pekerja. Stres kerja menimbulkan masalah psikologis yang relevan dengan ketidakpuasan kerja, antededen stres atau disebut stresor yang mempengaruhi karyawan lain dan karyawan itu sendiri, Luthans dalam Riza dan Noermijati (2015).

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka disimpulkan bahwa stres kerja merupakan ketegangan atau proses psikologi yang disebabkan oleh tekanan baik secara tuntutan fisik maupun psikologis karyawan yang dapat menyebabkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang.

Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2011: 193) kepuasan (*Job Satisfaction*) merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan yang memandang pekerjaan mereka, dan kepuasan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Menurut Robbins dalam Riza dan Noermijati (2015) kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristik.

Menurut Sopiah (2008: 170) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan yang puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, bila berupa perasaan puas maka kepuasan kerja karyawan tercapai dan jika berupa perasaan tidak puas maka karyawan tidak merasa puas.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001: 67).

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2009: 67) mengemukakan kinerja merupakan hasil pekerjaan mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Menurut Hasibuan (2003: 94) mengungkapkan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka disimpulkan bahwa suatu hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam waktu tertentu dan sesuai tanggung jawabnya. Pengumpulan data metode penelitian kuantitatif menggunakan instrument penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2012: 14), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan metode digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT. Dok dan Perkapalan Surabaya yang berjumlah sebanyak 83 karyawan. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu seluruh karyawan tetap konstruksi. Alasan peneliti memilih karyawan tetap karena hal ini menjadi pertimbangan untuk menyebarkan angket kepada karyawan yang memahami situasi dan kondisi pekerjaan bagian konstruksi. Berdasarkan wawancara sebelumnya dapat disimpulkan bahwa karyawan tetap lebih banyak yang mengalami stress kerja dikarenakan stress kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah wawancara, observasi, kuesioner (angket). Wawancara dilakukan pada bagian konstruksi (*Hull Construction*) PT. Dok dan Perkapalan Surabaya sebagai sumber informasi yang berhubungan dengan penelitian ini. Angket penelitian disebarkan secara langsung kepada semua responden yaitu karyawan tetap bagian konstruksi PT. Dok dan Perkapalan Surabaya.

Penelitian ini menggunakan variabel bebas/independent (x) yaitu variabel stres kerja. Untuk mengukur stres kerja menggunakan indikator dari Yuliawan (2012) yang terdiri dari sembilan indikator antara lain: Beban kerja, Tekanan/desakan waktu, Wewenang/tanggung jawab, Konflik, Keadaan kerja yang tidak sehat, Peralatan kerja yang kurang memadai, Balas jasa yang terlalu rendah, Perbedaan nilai terhadap pegawai, Perlakuan yang tidak adil dan wajar.

Kemudian variabel mediasi (z) yaitu variabel kepuasan kerja. Untuk mengukur kepuasan kerja menggunakan indikator dari Riza dan Noermijati (2015) yang terdiri dari lima indikator antara lain: Pekerjaan itu sendiri, Pendapatan, Kesempatan promosi, Pengawasan, Rekan kerja.

Sedangkan variabel terikat /*Dependent* yaitu variabel kinerja karyawan. Untuk mengukur kinerja karyawan menggunakan indikator dari Riza dan Noermijati (2015) yang terdiri dari tiga indikator antara lain: kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Statistik deskriptif pada penelitian ini menggunakan teori kriteria skor variabel *Ferdinand*, sedangkan statistik inferensial menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dan pengolahan data menggunakan bantuan program SmartPLS 2.0.

HASIL PENELITIAN

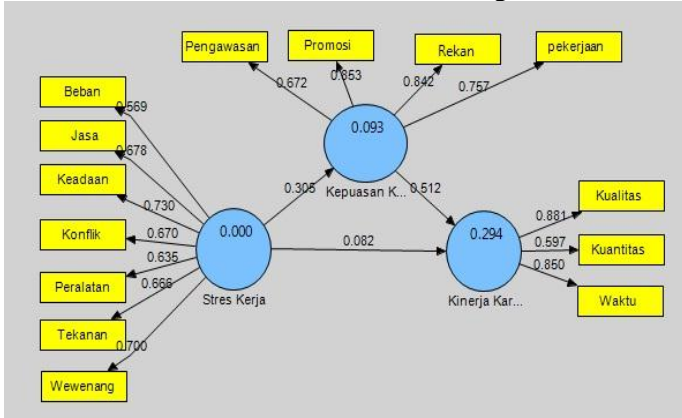
Responden dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *Hull Construction* PT. Dok dan Perkapalan Surabaya yang seluruhnya berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 100%. Responden mayoritas berusia antara 41-51 tahun. Mayoritas responden telah menikah sebesar 97,5%, responden belum menikah sebesar 1,2%, responden yang duda sebesar 1,2%. Kemudian sebagian besar responden memiliki pendidikan SMP dengan presentase sebesar 9,6%, sedangkan SMA/SMK dengan presentase sebesar 83,1%, Diploma dengan presentase sebesar 6,1%, sarjana dengan presentase sebesar 1%, dan memiliki masa kerja selama <10 tahun sebesar 2,4%, masa kerja selama 10-20 tahun sebesar, dan masa kerja selama >20 tahun sebesar 55,4%. 42,1%.

Dalam mengukur validitas digunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen diukur dengan outer loading > 0.5 dianggap cukup. Sedangkan indikator dapat dikatakan memenuhi validitas diskriminan bila nilai akar AVE > korelasi antar variabel yang diukur dengan variabel lainnya.

Pada model awal, konstruk belum valid karena tidak semua indikator memenuhi validitas konvergen yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan di olah ulang kembali

model konstruk awal dengan membuang indikator-indikator yang masuk ke dalam kategori validitas konvergen rendah.

Bentuk selanjutnya dari model antar konstruk setelah beberapa indikator dibuang, model konstruk valid karena indikator sudah memenuhi validitas konvergen.



Tabel 1 Indikator yang Dibuang

Variabel	Item	Indikator Variabel
Stres Kerja	Nilai	Penilaian terhadap menyebabkan saya kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan
	Perlakuan	Pegawai diperlakukan dengan tidak adil oleh atasan, sehingga para pegawai merasa tidak nyaman dalam bekerja
Kepuasan Kerja	Pendapatan	Saya merasa puas dengan pendapatan saya sekarang
		Pendapatan saya peroleh selama ini sesuai dengan beban kerja yang diberikan

Untuk menentukan *composite reliability*, apabila nilainya *composite reliability* diatas 0,70 dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang tinggi atau reliabel.

Tabel 2. Composite Reliability Variabel

Konstruk	Composite Reliability
Kepuasan Kerja	0,863714
Kinerja Karyawan	0,825518
Stres Kerja	0,847069

Sumber: Output SmartPLS2(2016)

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk seluruh konstruk di atas 0,7. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk telah memenuhi *composite reliability* atau reliabel.

Tabel 3 Nilai R-Square Model

Konstruk	R-Square
Stres Kerja	
Kepuasan Kerja	0.092964
Kinerja Karyawan	0.293993

Sumber: Output SmartPLS2(2016)

Berdasarkan tabel 3 di atas, *R-square* dari stres kerja memberikan nilai *R-Square* sebesar 0.092964 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk kepuasan kerja yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk stres kerja sebesar 0,93% sedangkan 99,07% dijelaskan oleh variabel lain di luar yang diteliti.

Selanjutnya model pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan memberikan nilai *R-Square* 0.293993 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk kinerja karyawan yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk stres kerja sebesar 2,93% sedangkan 97,07% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Sementara hasil analisis statistik PLS menghasilkan koefisien *path* pada *inner model* yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.Path Koefisien

Hubungan	Original Sample (O)	T-Statistic
Stres Kerja -> Kepuasan Kerja	0.304899	2.679861
Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	0.081977	0.847311
Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,511567	4.948203

Sumber: SmartPLS2.0

Berdasarkan tabel 4 di atas, hasil analisis statistik PLS menghasilkan koefisien *path* pada *inner model*. Hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja memiliki nilai yang positif artinya kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan karena memiliki nilai lebih dari 1,96 sehingga hipotesis diterima. Hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan memiliki nilai yang positif tapi tidak signifikan artinya kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif dan tidak signifikan karena memiliki

nilai kurang dari 1,96 sehingga hipotesis ditolak. Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan memiliki nilai yang positif signifikan artinya kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan karena memiliki nilai lebih dari 1,96 sehingga hipotesis diterima.

Tabel 5
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

<i>Path</i>	Koefisien Pengaruh	Kesimpulan
Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	0.081977	
Stres Kerja-> Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0.304899 x (0,511567) = 0,15597	Hipotesis diterima

Sumber: SmartPLS2.0

Dari tabel 4. dapat diketahui bahwa besarnya koefisien pengaruh langsung antara stres kerja terhadap kinerja karyawan 0.081977 lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung antara stres kerja terhadap *kinerja karyawan* 0,15597.

Hal ini menunjukkan jika kepuasan kerja merupakan variabel mediasi atau antara dari pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis 4 diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, telah memperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif dengan kepuasan kerja. Sehingga pengujian hipotesis stres kerja terhadap kepuasan kerja diterima.

Hasil dari uji analisis deskriptif dengan kategori *Three Box Method*, stres kerja yang terjadi di *Hull Construction* PT. Dok dan Perkapalan Surabaya dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam kategori tinggi. Rata-rata tertinggi ditunjukkan pada indikator “peralatan kerja” yaitu sebesar 4,06 dengan kategori tinggi maka dapat dikatakan bahwa indikator peralatan kerja lebih kuat dalam mengukur variabel stres kerja dibandingkan dengan indikator lainnya.

Hasil uji analisis deskriptif telah diketahui bahwa stres kerja yang terjadi pada bagian *Hull Construction* PT. Dok dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam kategori sedang dengan hasil skor rata-rata sebesar 3,52.

Dapat diketahui bahwa karyawan PT. Dok dan Perkapalan Surabaya merasa stres karena keadaan kerja.

Indikator keadaan kerja termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai 3,76. Situasi kerja dianggap tidak sehat oleh karyawan karena tempat kerja tidak bersih. Asap dan debu sisa dari kegiatan pengelasan tidak bisa langsung dikeluarkan karena ruangan kerja yang sirkulasi udaranya tidak baik. Apalagi tidak diberikannya masker agar pernapasan karyawan dalam bekerja tidak terganggu.

Hal lain yang membuat stres kerja karyawan adalah pemberian bonus oleh PT. Dok dan Perkapalan Surabaya. Dalam indikator balas jasa nilainya adalah 3,82 yang termasuk kategori tinggi. Berarti karyawan menginginkan bonus kerja mereka kurang jika dibandingkan pekerjaan yang telah mereka selesaikan. Menurut salah satu karyawan bagian pengelasan (tidak ingin disebutkan identitasnya) bahwa bonus tutup akhir tahun mulai dari tahun 2014 sampai 2015 belum diberikan. Bahkan menurut pengakuan beliau sering telat gaji hampir dalam kurun waktu satu minggu dikarenakan bagian keuangan salah menghitung dan kalkulasi awal tidak sesuai, sehingga perusahaan bisa merugi diakibatkan lebih besar pengeluarannya.

Hal lain yang membuat stres kerja karyawan adalah peralatan kerja. Dalam indikator peralatan kerja nilainya 4,06 yang termasuk dalam kategori tinggi. Pada perusahaan PT. Dok dan Perkapalan Surabaya bagian konstruksi ada beberapa mesin yang rusak yaitu mesin blander otomatis yang bekerjanya memotong material yang alurnya lurus. Kegunaan blander otomatis adalah untuk memotong material dengan sesuai alur yang telah diatur dengan secara rapi dan benar. Jika salah satu mesin rusak maka pekerjaan tersebut akan terhambat meskipun masih ada mesin lainnya, karena mesin produksi sangatlah erat kaitannya dengan proses produksi.

Karyawan mengalami kepuasan dalam melakukan pekerjaan dilihat dari uji deskriptif bahwa kepuasan termasuk kategori tinggi dengan nilai 3,91. Hasil dari uji analisis deskriptif rata-rata tertinggi pada variabel kepuasan ditunjukkan pada indikator “rekan kerja” yaitu sebesar 4,30 dengan kategori tinggi maka dapat dikatakan bahwa indikator rekan kerja lebih kuat dalam mengukur variabel kepuasan kerja dibandingkan dengan indikator lainnya.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan salah satu pekerja lapangan dengan bapak Itut Suroso selaku *staff foreman instal* bahwa karyawan menganggap puas dalam bekerja, dapat dipengaruhi oleh hubungan *intern* antar karyawannya, karena kerjasama yang baik antar rekan kerja membuat pekerjaan mereka mudah, rekan kerja selalu memberi bantuan apabila menemui kesulitan dalam bekerja. Keakraban karyawan di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya membentuk rasa tidak canggung untuk bertanya kepada rekan kerja jika menemui kesulitan. Hubungan baik antara karyawan senior dan karyawan muda juga bermanfaat untuk

menemukan jalan keluar jika terjadi masalah. Selalu ada komunikasi yang baik dengan rekan kerja adalah kunci utama menyelesaikan pekerjaan tim di *hull construction*. Memberikan pekerjaan tim yang nyaman dan membuat rasa puas dalam bekerja.

Hasil penelitian diatas juga mendukung hasil penelitian dari Tunjungsari (2011) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang positif atau signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Pada penelitian dari Lucia, dkk., (2015) juga menjelaskan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pada penelitian dari Noor, dkk., (2016) juga menjelaskan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan (parsial) terhadap kinerja karyawan.

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, telah memperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Sehingga pengujian hipotesis stres kerja terhadap terhadap kinerja ditolak.

Temuan ini mendukung oleh Mahardiani (2013) menemukan bahwa Hasil dari penelitian bahwa terdapat hubungan yang tidak berpengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari uji analisis deskriptif dengan kategori *Three Box Method*, kinerja karyawan yang terjadi di *Hull Constructions PT*. Dok dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam kategori tinggi. Rata-rata tertinggi ditunjukkan pada indikator “kualitas” yaitu sebesar 4,25 dengan kategori tinggi maka dapat dikatakan bahwa indikator kualitas kerja lebih kuat dalam mengukur variabel kinerja karyawan dibandingkan dengan indikator lainnya.

Hasil uji analisis diskriptif telah diketahui bahwa kinerja karyawan yang terjadi pada bagian *Hull Construction PT*. Dok dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam dalam kategori tinggi dengan hasil skor rata-rata sebesar 4,10. Dalam penelitian ini stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dapat dilihat dari nilai koefisien pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yaitu 0.081977 yang menunjukkan nilai positif dan hasil *t-statistik*-nya sebesar 0.847311 yang lebih kecil dari 1,96 berarti tidak signifikan. Pengaruh positif tidak signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan berarti besarnya nilai kinerja karyawan tidak dipengaruhi secara pasti oleh stres kerja. Sehingga pengujian hipotesis stres kerja terhadap kinerja karyawan ditolak.

Menurut Bapak Bambang Riyadi, di perusahaan bahwa karyawan selalu mengerjakan pekerjaan dengan baik dan sesuai target yang ditentukan perusahaan, buktinya target tahunan perusahaan terpenuhi. Hasil dari uji analisis deskriptif dengan kategori *Three Box Method*, kinerja karyawan yang terjadi di *Hull Construction PT*. Dok dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai 4,10.

Kuantitas dan kualitas pekerjaan yang telah dilakukan karyawan merasa memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Terbukti dengan nilai rata-rata indikator kuantitas dan kualitas yang termasuk tinggi dengan masing-masing nilai 3,99 dan 4,25. Sedangkan narasumber lain yaitu bapak Itut Soeroso selaku staf *foreman install* bahwa kinerja karyawan pada periode tahun 2014-2015 memuaskan karena sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan dan tidak ada pelanggaran tentang pekerjaan seperti menunda-nunda pekerjaan ataupun mangkir dari kerja. Memang benar hal yang terurai diatas dibuktikan nilai ketepatan waktu 4,08 dengan kategori tinggi, artinya tugas terselesaikan dengan tepat waktu.

Berdasarkan wawancara dengan pekerja lapangan bagian konstruksi bahwa tingginya kinerja karyawan di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya bukan dipengaruhi oleh besarnya stres kerja yang dialami karyawan karena stres kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dikarenakan faktor-faktor pengambat yaitu masalah fasilitas kerja seperti, peralatan kerja (mesin produksi) APD (alat pelindung diri), gaji dan tunjangan.

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, telah memperoleh hasil bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sehingga pengujian hipotesis kinerja karyawan terhadap terhadap kinerja diterima.

Hasil penelitian diatas juga mendukung hasil penelitian dari Riza dan Noermijati (2015) menyebutkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pada penelitian dari Noermijati dan Primasari (2015) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari uji analisis deskriptif dengan kategori *Three Box Method*, kepuasan kerja yang terjadi di *Hull Constructions PT*. Dok dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam kategori tinggi. Rata-rata tertinggi ditunjukkan pada indikator “rekan kerja” yaitu sebesar 4,30 dengan kategori tinggi maka dapat dikatakan bahwa indikator rekan kerja

lebih kuat dalam mengukur variabel kepuasan kerja dibandingkan dengan indikator lainnya.

Hasil uji analisis diskriptif telah diketahui bahwa kepuasan kerja yang terjadi pada bagian *Hull Construction* PT. Dok dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam kategori tinggi dengan hasil skor rata-rata sebesar 4,07. Hasil tersebut dapat diinterprestasikan bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik.

Dalam penelitian ini kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat dilihat dari nilai koefisien pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yaitu 0,511567 yang menunjukkan nilai positif dan hasil *t-statistik* sebesar 4.948203 yang lebih besar dari *t-tabel*, yaitu 1,96 berarti signifikan Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berarti besarnya nilai kinerja karyawan secara tidak kebetulan atau pasti dipengaruhi oleh besarnya nilai kepuasan kerja. Sehingga pengujian hipotesis kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diterima.

Dalam hasil wawancara dengan pekerja lapangan bahwa hal ini diperkuat dengan realita di lapangan kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan *Hull Construction* PT. Dok dan Perkapalan Surabaya memang tinggi. Dari analisis deskriptif, skor tertinggi terletak pada item indikator “rekan kerja” dikarenakan karyawan PT. Dok dan Perkapalan Surabaya memiliki kerjasama yang baik dengan rekannya. Karyawan menganggap stres kerja yang dialami akan bisa diminimalkan karena hubungan intern antar karyawannya. Kerjasama yang baik antar rekan kerja membuat pekerjaan mereka lebih mudah, rekan kerja selalu memberi bantuan apabila menemui kesulitan dalam bekerja. Keakraban karyawan di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya membentuk rasa tidak canggung untuk bertanya kepada rekan kerja jika menemui kesulitan.

Hubungan baik antara karyawan senior dan karyawan muda juga bermanfaat untuk menemukan jalan keluar jika terjadi masalah. Selalu ada komunikasi yang baik dengan rekan kerja adalah kunci utama menyelesaikan pekerjaan tim di *hull construction*. Memberikan pekerjaan tim yang nyaman dan membuat rasa puas dalam bekerja.

Besarnya nilai kinerja karyawan pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya dipengaruhi secara pasti dan tidak secara kebetulan oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya termasuk dalam kategori tinggi dan mean kepuasan kerja juga termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga dapat dijelaskan bahwa nilai tinggi yang diperoleh pada kinerja karyawan dipengaruhi secara positif signifikan oleh tingginya nilai kepuasan kerja.

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALAI KEPUASAN KERJA

Hasil uji pengaruh langsung dan tidak langsung yang ditunjukkan tabel 5 dapat diketahui bahwa kepuasan kerja merupakan variabel intervening atau memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian *Hull Construction* PT. Dok dan Perkapalan Surabaya merupakan pengaruh langsung melalui kepuasan kerja.

Hubungan mediasi atau intervening ini dapat ditunjukkan adanya fenomena pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya. Perusahaan yang menuntut karyawan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya agar pekerjaan pada perusahaan tersebut cepat selesai tepat pada waktunya. Tetapi perusahaan harus memberikan kepuasan terhadap karyawan atas pekerjaannya dengan cara memberikan gaji dengan tepat pada waktunya dan memberikan tunjangan dan bonus.

Pada pengujian pengaruh langsung antara stres kerja terhadap kinerja karyawan 0,081977 lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung antara stres kerja terhadap kinerja karyawan yang nilainya 0,15597. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja terbukti memediasi pengaruh antara stres kerja dan kinerja karyawan.

Dapat diartikan tingginya nilai kinerja karyawan harus melewati kepuasan kerja. Jika perusahaan ingin kinerja karyawannya naik maka harus dilakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan karyawannya terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan tetapi nilainya tidak signifikan melalui kepuasan kerja.

Hasil penelitian diatas juga mendukung hasil penelitian dari Kusuma dkk. (2015) menyebutkan bahwa stres kerja pengaruh tak langsung secara tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya, Stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya, dan kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya.

SARAN

Perusahaan sebaiknya lebih peduli dengan peralatan kerja seperti alat pelindung kepala, alat pelindung mata dan muka, alat pelindung pendengaran, alat pelindung pernafasan, alat pelindung tangan dan kaki, alat pelindung jatuh (ketinggian), alat pelindung tubuh (badan), serta perusahaan juga peduli dengan peralatan yang rusak, dengan cara perusahaan harus lebih detail memantau tentang peralatan kerja dan perusahaan harus segera membenahi peralatan yang rusak agar tidak menghambat pekerjaan karyawan, serta perusahaan sebaiknya memberikan bonus, tunjangan dan gaji per bulan dengan tepat waktu.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan peneliti untuk memberikan variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Seperti variabel motivasi dan keselamatan kerja. Selain itu dimungkinkan juga untuk menggunakan faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan seperti dimensi karakteristik individu (usia, jenis kelamin, masa kerja dan lain-lain), faktor internal dan eksternal serta hal-hal lain yang mempengaruhi stres kerja seperti kondisi fisik dan psikis seseorang dimana sebelumnya tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Ashfaq, Dr. Muhammad Ramzan. Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. 2013. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. 11(6): 61-68.
- Hakim, Luthfi, 2014. The Influence of Organizational Culture and Work Stress on Work Satisfaction of The Employee (Study of University of Brawijaya Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. 2(2): 1-12.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayati, Reni, Yui Purwanto, Susatyo Yuwono. 2008. Kecerdasan Emosi, Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi*. 2(1): 91-96.
- Kreitner, Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusuma, W Putri Cahya Kusuma, Kusdi Rahardjo, Arik Prasetya. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Non Medis Rsud Ibnu Sina Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 18(1): 1-9.
- Lucia, Roosalina Hera, Lotje Kawet, Irvan Trang. 2015. Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado. *Jurnal EMBA*. 3(3): 719-728.
- Mathur, Garima, Silky Vigg, Simranjeet Sandhar. 2007. Stress As A Correlate Of Job Performance: A Study Of Manufacturing Organizations. *Journal of Advances in Management Research*. 4(II): 79-85.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda Karya.
- Mansoor, Muhammad, Sabtain Fida, Sabtain Fida, Zubair Ahmad. 2011. The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*. 2(3): 50-56.
- Mahardiani, Yoanisa. 2013. Pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan outsourcing pada PT. Bank Jateng Cabang Koordinator dan Cabang Pembantu. Wilayah Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2(1): 98-104.
- Noermijati, Diana Primasari. 2015. The effect of job stress and job motivation on employees' performance through job satisfaction (A study at PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Surabaya - Gempol branch). *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*. 18(1): 231-240.
- Noor, Nasyadizi Nilamsar, Kusdi Rahardjo, Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT JasaRaharja (Persero) CabangJawaTimur di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 31(1): 9-15.
- Nur, Saina. 2013. Konflik Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*. 1(3): 739-749.
- Ouyang, Yenhui. 2009. The Mediating Effects of Job Stress and Job Involvement Under Job Instability : Banking Service Personnel of Taiwan as an Example. *Journal of Money, Investmentand Banking*. (11): 16-26.
- Riza, Maulana Muhammad, Noermijati. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Wijaya Kusuma Kabupaten Lumajang Jawa Timur). 3(2): 1-16
- Shahriari, Jamshid Edalatian, Mehdi Meyvand, Pirhossein Koolivand, Jamshid Maleki. 2013. Influential Factors

- On Job Stress And Its Effect On The Employee's Performance Among Bank Sepah Branches In Tehran. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*. 3(3): 446-451.
- Sapoetra, Yudistira Arya, Surachman, Christin Susilowati. 2013. Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kinerja Individu dan Kepuasan Kerja (Studi pada Kepolisian Resort Malang Kota). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 11(3): 503-514.
- Salmah, Ninin Non Ayu. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PTPN VII Cinta Manis. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 12(2): 20-30.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. Edi. 2010. Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Bintang Karya Putra Di Surabaya. 14(4): 460-477.
- Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat Pt. Pos Indonesia (Persero) Bandung. . 1(1): 1-14.
- Yahaya, Azizi, Noordin Yahaya, Farhana Amat, Abdul Talib Bon, Zurihanmi, Zakariya. 2010. The Effect of Various Modes of Occupational Stress, Job Satisfaction, Intention to Leave and Absentism Companies Commission of Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. ISSN 1991-8178: pp. 1676-1684
- Yuliawan, Eko. 2012. Pengaruh Stres Dan Konflik Terhadap Kinerja Pada PT. Pindad Bandung. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*. 2(1): 11-21.
- Wibowo. 2009. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.