

SKRIPSI**PENGARUH STRES KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP
KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA ANGKASA MART GROUP
PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Riau Pekanbaru*

**OLEH:**

IIN SULISTIO
NPM: 165210358

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

ABSTRAK**PENGARUH STRES KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP
KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA ANGKASA MART GROUP
PEKANBARU**

Oleh:

Iin Sulistio
NPM: 165210358

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja dan pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode purposive sampling dengan populasi sebanyak 45 responden dan sampel digunakan sebanyak 35 responden. Jenis data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan wawancara dengan pihak terkait sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan uji instrument, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan hasil tanggapan responden untuk setiap variabel menunjukkan tanggapan yang baik, sedangkan untuk pengujian bahwa secara parsial stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan dan sedangkan variabel pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru. Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa stress kerja dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung $>$ F tabel. Hubungan antara ketiga variabel dalam kategori kuat sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak di bahas lebih lanjut dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Stress Kerja, Pengalaman Kerja dan Kualitas Kerja

ABSTRACT***THE EFFECT OF WORK STRESS AND WORK EXPERIENCE ON
EMPLOYEE WORK QUALITY AT ANGKASA MART GROUP PEKANBARU*****By:****Iin Sulistio****NPM: 165210358**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of work stress and work experience on the quality of work of employees at Angkasa Mart Group Pekanbaru. This study uses a non-probability sampling technique with purposive sampling method with a population of 45 respondents and a sample of 35 respondents. The types of data used are primary and secondary. The research data were obtained from questionnaires and interviews with related parties according to the research objectives. The analysis technique uses instrument test, classical assumption test, multiple linear regression, hypothesis test and determination test (R^2). The results showed that the results of respondents' responses to each variable showed good responses, while for testing that partially work stress had a negative and significant effect on the quality of work of employees and for work experience had a positive and significant effect on the quality of work of employees at Angkasa Mart Group Pekanbaru. Simultaneous testing shows that work stress and work experience have a positive and significant effect on Angkasa Mart Group Pekanbaru, this is evidenced by the calculated F value $> F$ table. The relationship between the three variables in the strong category while the rest is influenced by other factors that are not discussed further in this study.

Keywords: Work Stress, Work Experience and Quality of Work

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, Shalawat serta Salam atas junjungan Nabi Besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“Pengaruh Stress Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada Angkasa Mart Group Pekanbaru”***. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE), dan lengkap pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa teruntuk Ayahanda tercinta dan Ibunda tercinta yang telah membesarkan dan memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis serta selalu mendo'akan penulis dari menjalankan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Dengan kasih sayang yang tulus, ikhlas, serta memberikan bantuan materil, spriritual dan moral yang tak akan dapat penulis balas, selain selalu berdo'a kepada Allah SWT agar Ayahanda dan Ibunda senantiasa diberi kesehatan dan umur yang panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT.

2. Teruntuk Abang, Kakak dan Adik saya yang selalu memberikan semangat, serta selalu memberikan yang tak terhingga bagi penulis hingga sampai terselesaikan skripsi ini, semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan, umur panjang dan selalu dimurahkan rezekinya. Amin...
3. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Firdaus AR, SE, M.,Si. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
5. Ibu Hj. Ellyan Sastraningsih M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM. CRBC selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta Bapak Dr. H. Zulhelmy M Hatta, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Bapak Abd Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR dan selaku pembimbing saya berterimakasih sudah memberikan bimbingan serta masukan dalam penyusunan skripsi penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
7. Ibu Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc selaku pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
8. Bapak Awliya Afwa, SE., MM Sekretaris Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang telah berjasa besar atas memberikan ilmunya selama ini serta seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Perpustakaan Universitas Islam Riau.

10. Pimpinan Supermarket Angkasa Mart Group Pekanbaru, yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian dan juga terima kasih telah banyak membantu dalam proses penelitian dilapangan.
11. Teman-teman saya dan Angkatan 2016 yang telah membantu serta memberikan semangat dan juga kebahagiaan.

Seperti kata Pribahasa “Tak Ada Gading Yang Tak Retak” dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih dari kata sempurna, masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun cara penulisan. Selanjutnya apabila terdapat kesalahan baik materi yang tersaji maupun dalam teknik penyelesaiannya, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata, semoga apa yang terdapat dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, September 2021
Penulis

Ttd

IIN SULISTIO
NPM 165210358

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Kualitas Kerja Karyawan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Kerja Karyawan	8
2.1.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Kerja.....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Karyawan	9
2.2 Stress Kerja.....	10
2.2.1 Pengertian Stress Kerja	10
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi stress kerja.....	13
2.2.3 Sumber Stress Kerja	17
2.2.4 Dimensi Stress Kerja	19
2.2.5 Indikator Stress Kerja	19
2.3 Pengalaman Kerja	20
2.3.1 Pengertian Pengalaman Kerja	20
2.3.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja.....	21
2.3.4 Cara Mendapatkan Pengalaman Kerja	23

2.3.5 Indikator Pengalaman Kerja.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Kerangka Pemikiran.....	27
2.6 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	
4.1 Sejarah Singkat Angkasa Mart Group Pekanbaru.....	36
4.2 Peraturan Supermarket Angkasa Mart	37
4.3 Cara Kerja Karyawan Angkasa Mart	40
4.4 Struktur Organisasi Angkasa Mart Group Pekanbaru.....	41
4.5 Aktivitas Supermarket.....	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden	46
5.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin	46
5.1.2 Karakteristik Tingkat Umur	47
5.1.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir	48
5.1.4 Karakteristik Masa Bekerja.....	49
5.2 Uji Kualitas Data.....	50
5.2.1 Uji Validitas	50
5.2.2 Uji Reliabilitas	51
5.3 Analisis Deskriptif	51
5.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Stress Kerja	51
5.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Pengalaman Kerja	58
5.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Kerja Karyawan	63
5.4 Hasil Analisis Data.....	70
5.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	70

5.4.1.1 Uji Normalitas.....	70
5.4.1.2 Uji Heterokedastisitas	72
5.4.1.3 Uji Multikolinearitas	72
5.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	73
5.4.3 Analisis Uji F (Simultan)	74
5.4.4 Analisis Uji T (Parsial)	75
5.4.5 Analisis Uji Determinasi (R^2)	76
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	84



Halaman

Tabel 1.1 Komposisi Karyawan Berdasarkan Bidang Pekerjaan Pada Angkasa Mart Group Pekanbaru Tahun 2020.....	3
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian Pada Angkasa Mart	31
Tabel 5.1 Uji Validitas	50
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas	51
Tabel 5.3 Tanggapan Konflik Rumah Pada Pekerjaan	52
Tabel 5.4 Tanggapan Masalah Ekonomi.....	53
Tabel 5.5 Tanggapan Pengembangan Karir	54
Tabel 5.6 Tanggapan Hubungan Interpersonal	54
Tabel 5.7 Tanggapan Struktur Organisasi.....	55
Tabel 5.8 Tanggapan Kondisi dan Situasi Pekerjaan.....	56
Tabel 5.9 Tanggapan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 5.10 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Stress Kerja...	57
Tabel 5.11 Tanggapan Lama Waktu/ Masa Kerja.....	59
Tabel 5.12 Tanggapan Tingkat Pengetahuan	60
Tabel 5.13 Tanggapan Keterampilan	60
Tabel 5.14 Tanggapan Penguasaan Pada Peralatan dan Pekerjaan	61
Tabel 5.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pengalaman Kerja ..	62
Tabel 5.16 Tanggapan Kemampuan Kerja Karyawan	63
Tabel 5.17 Tanggapan Kekuatan Kerja Karyawan	64

Tabel 5.18 Tanggapan Tingkat Produktivitas Kerja	65
Tabel 5.19 Tanggapan Kuntitas Kerja	65
Tabel 5.20 Tanggapan Kemampuan Membuat Rencana Kerja.....	66
Tabel 5.21 Tanggapan Kretivitas Karyawan Dalam Bekerja.....	67
Tabel 5.22 Tanggapan Evaluasi Tindakan Kerja	67
Tabel 5.23 Tanggapan Kehadiran Karyawan.....	68
Tabel 5.24 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Variabel Kualitas Kerja.....	69
Tabel 5.25 Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel 5.26 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 5.27 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 5.28 Hasil Uji F (Simultan).....	74
Tabel 5.29 Hasil Uji t (Parsial)	75
Tabel 5.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 24

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Angkasa Mart Group Pekanbaru..... 44

Gambar 5.1 Grafik Normal P-P of Regression Standarized Residual..... 71

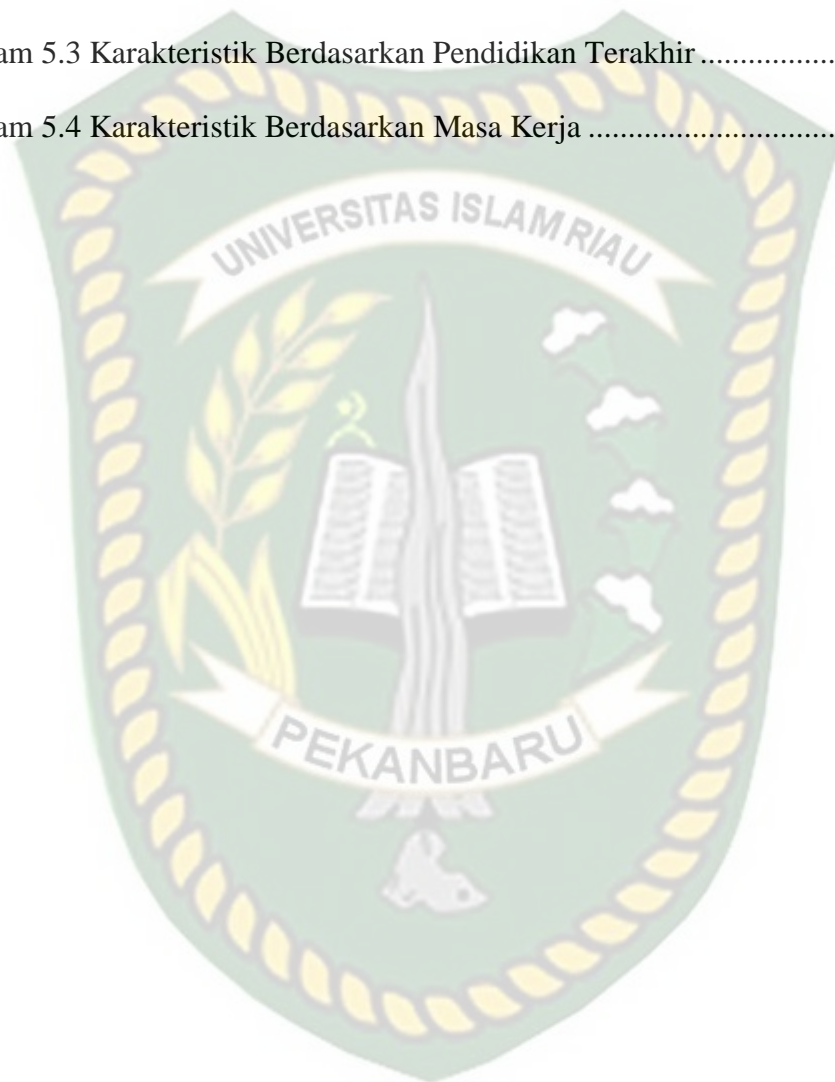
Gambar 5.2 Grafik ScatterPlot Heteroskedastisitas 72



DAFTAR DIAGRAM

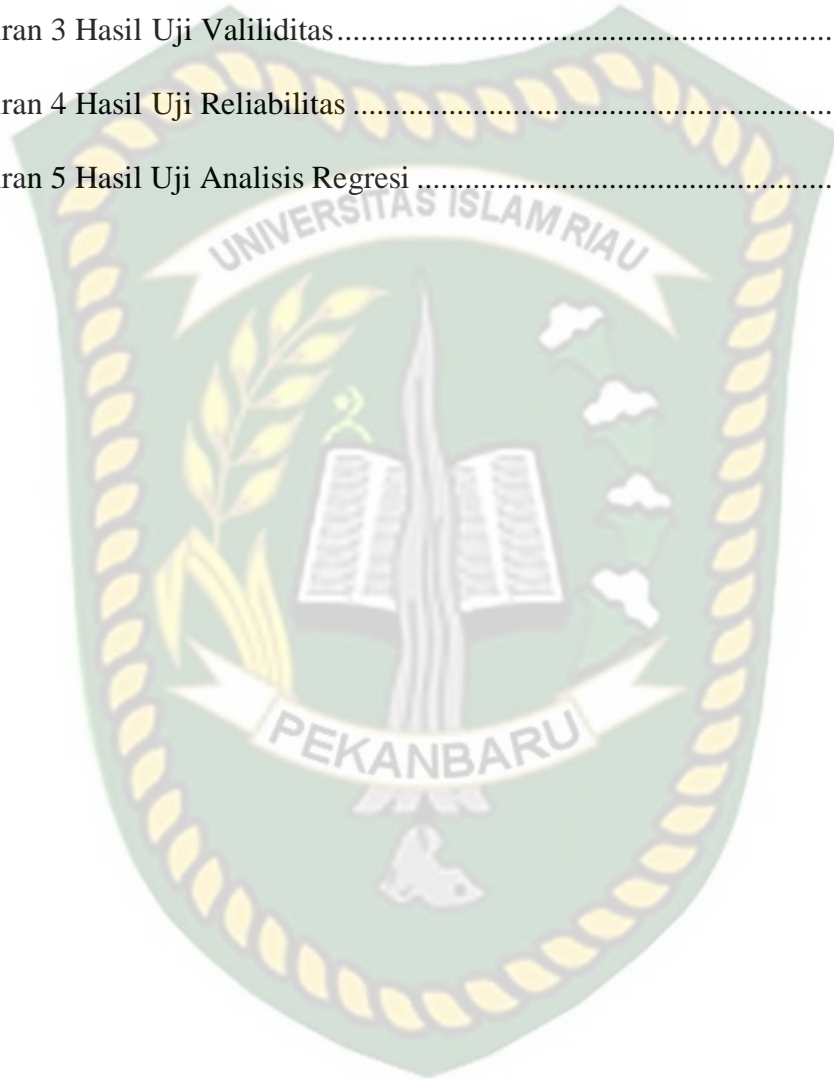
Halaman

Diagram 5.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Diagram 5.2 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Umur	47
Diagram 5.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Diagram 5.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	49

**DAFTAR LAMPIRAN**

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Tanggapan Responden	89
Lampiran 3 Hasil Uji Valiliditas.....	92
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	95
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi	96



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan dapat ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Perusahaan adalah urat nadi perekonomian bangsa Indonesia karena dalam mencapai tujuannya mencari laba, harus memenuhi aneka ragam kebutuhan masyarakat. Perusahaan sebagai suatu organisasi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber-sumber ekonomi untuk memproduksi barang dan jasa di dorong untuk meningkatkan produktivitas usaha sehingga nantinya mampu memaksimalkan laba untuk bertahan dalam jangka panjang.

Kemampuan perusahaan untuk melakukan perubahan akan sangat tergantung dari kemampuan karyawannya dalam menghadapi retail tersebut, termasuk kesiapan dalam melakukan perubahan. Karyawan sebagai asset perusahaan merupakan salah satu aspek penting dalam kelangsungan sebuah organisasi, dimana kenyamanan yang dirasakan karyawan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Di satu sisi, kemampuan manajemen dalam mengolah dan mendapat dukungan yang berkualitas dari

sumber daya manusia yang bertujuan menyamakan pengertian dan pemahaman tentang adanya suatu perubahan yang dijalankan.

Memahami pentingnya keberadaan sumber daya manusia di era globalisasi ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tidak terlepas daripada peningkatan kualitas sumber daya manusia, pihak perusahaan pun dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Oleh karena itu, agar perusahaan dapat lebih berkembang secara optimal maka pemeliharaan hubungan yang serasi dan kontinyu dengan para karyawan menjadi sangat penting.

Angkasa Mart Group merupakan perusahaan yang bergerak dibidang ritel yang menjual berbagai produk barang konsumsi dan kebutuhan rumah tangga, dan mempunyai tujuan untuk menjadikan perusahaan yang mampu menghasilkan pelayanan yang professional di bidangnya melalui bagian *Frontliner* dimana mempunyai target yang harus dicapai.

Untuk saat ini kualitas pelayanan di Angkasa Mart Group tidak mengalami banyak masalah, namun terdapat beberapa pelanggan atau konsumen yang menyampaikan masih kurang puas terhadap pelayanan di Angkasa Mart Group. Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di Angkasa Mart Group cenderung mengalami peningkatan tetapi banyak karyawan yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik lagi sehingga kinerja menjadi kurang optimal. Untuk memperbaiki kinerja tersebut, bisa dilakukan dengan cara *coaching conseling*, dan *desending*. Untuk memberikan gambaran jumlah karyawan Angkasa Mart Group dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Komposisi Karyawan Berdasarkan Bidang Pekerjaan Pada Angkasa Mart Group Pekanbaru Tahun 2020

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah
1	Kepala Toko	8
2	Admin Toko	8
3	Kasir	16
4	Pramuniaga	11
Total Karyawan		43

Sumber : Angkasa Mart Group, 2020.

Berdasarkan tabel diatas total jumlah karyawan Angkasa Mart Group adalah 43 orang karyawan yang terbagi pada tugas dan posisi masing-masing jabatan karyawan. Salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas kerja seseorang terlihat dari bagaimana seorang karyawan tersebut dapat bekerja sesuai dengan harapan oleh atasan, selain itu karyawan dapat mencapai target yang telah ditetntukan oleh atasan.

Beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan dengan para karyawan yaitu dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan, mempertikan bentuk-bentuk peningkatan motivasi kerja karyawan secara optimal, dan sebagaimana pihak manajemen perusahaan memperbaiki usaha-usaha penanggulangan stress kerja yang sedang atau akan muncul yang disebabkan oleh pekerjaan karyawan tersebut.

Stres kerja dapat berakibat positif (*eustress*) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu.

Stress kerja muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau ditempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab pemikul pekerjaan, stress dan ketidakpuasan akan meningkat. Stress kerja yang tinggi dapat mempengaruhi terganggunya karyawan dalam mengambil suatu keputusan yang berisiko tinggi terhadap konsumen yang sedang berbelanja. Ketika stress kerja yang dialami karyawan tinggi dapat mempengaruhi kondisi fisik dan mental karyawan dan dapat menyebabkan kurang optimalnya seorang karyawan dalam bekerja dan dapat membuat pegawai bisa salah dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan jika stress kerja pegawai rendah itu dapat berdampak baik bagi kinerja seorang karyawan tersebut dan dapat membuat karyawan menjadi optimal dalam bekerja melayani masyarakat secara menyeluruh dalam lingkungan kerja tersebut.

Secara umum diketahui bahwa pengalaman kerja merupakan faktor yang berkontribusi terhadap fisik dan mental kesejahteraan karyawan. Karena itu, ia memiliki pengaruh yang signifikan pada pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku seperti produktifitas, absensi, tingkat *turnover* dan hubungan karyawan. Selain itu pengalaman kerja karyawan yang dibutuhkan adalah karyawan yang mengerti akan pasar, minimal pernah bekerja di minimarket atau setidaknya pernah berjualan, tetapi pada kenyataannya tidak selalu menetapkan standar pengalaman pada saat melakukan *recruitment* karyawan mementingkan pengalaman kerja tetapi lebih kepada memiliki karakter yang kuat, jujur dan pekerja keras. Untuk itu penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah ada perbedaan kualitas pelayanan antara karyawan yang berpengalaman dengan

karyawan yang tidak berpengalaman. Secara umum diketahui bahwa pengalaman kerja merupakan faktor yang berkontribusi terhadap fisik dan mental kesejahteraan karyawan. Karena itu, ia memiliki pengaruh yang signifikan pada pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku seperti produktivitas, absensi, tingkat *turnover* dan hubungan karyawan.

Berdasarkan latar belakang mengenai pentingnya meningkatkan kualitas kerja karyawan, maka pihak Angkasa Mart Group harus memperhatikan stress kerja karyawan dan pengalaman kerja karyawan dilingkungan Angkasa Mart Group, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Stress Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada Angkasa Mart Group Pekanbaru”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang di angkat adalah:

1. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru?
3. Apakah stress kerja dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Angkasa Mart Group

Sebagai gambaran yang jelas mengenai pengaruh stress kerja dan pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan dan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia.

- b. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan dan mampu menambah wawasan keilmuan tentang kualitas kerja.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia dan di harapkan dapat memberikan tambahan referensi dan hasil penelitian ini dapat di pakai sebagai acuan penelitian lebih lanjut.

1.4 Sistematika Penulisan

Daftar isi yang direncanakan akan terbagi menjadi enam bab, di mana masing-masing bab terdiri dari bab dan sub-sub bab. Adapun garis besar sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Didalam bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan stress kerja dan komitmen pengalaman kerja terhadap kualitas kerjakaryawan dilengkapi juga dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan yang terakhir adalah hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan diakhiri dengan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan memberikan gambaran mengenai data yang digunakan dalam penelitian, cara peneliti menentukan populasi sasaran, sarta daftar dan profil perusahaan yang menjadi populasi sasaran penelitian yaitu Angkasa Mart Group.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini akan memaparkan hasil penelitian serta pembahasannya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini akan memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Kualitas Kerja

2.1.1 Defisni Kualitas Kerja

Menurut (Poerwadarminta, 2010), kualitas kerja merupakan suatu kemampuan menghasilkan sesuatu. Sedangkan kerja berarti kegiatan melakukan sesuatu yang dilakukan untuk mencari nafkah mata pencarian. Secara teknis, kualitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Kualitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu (Riyanto, 2015). Kualitas kerja adalah kemampuan menghasilkan suatu kerja yang lebih banyak daripada ukuran biasa yang telah umum (The Liang Gie, 2011).

Menurut Flippo (2011) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, makadapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut.

Menurut Mangkuprawira (2014), kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja. Sedangkan menurut Martoyo (2013)

kualitas kerja merupakan suatu proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja tersebut dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar serta dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus meningkatkan loyalitas organisasi dari para karyawan atau pegawai.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Menurut Moekijat (2012), kualitas dan kemampuan fisik karyawan produktivitas karyawan perusahaan dipengaruhi oleh tiga faktor :

- 1) Kualitas dan kemampuan karyawan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos, mental dan kemampuan fisik karyawan.
- 2) Saran pendukung, sarana pendukung atau peningkatan produktivitas kerja karyawan.
- 3) Lingkungan kerja, termasuk teknologi dan cara produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan dan kesehatan serta sarana dilingkungan kerja itu sendiri.

2.1.3 Indikator Kualitas Kerja Karyawan

Menurut Riyanto (2015), indikator dalam mengukur tingkat kualitas kerja karyawan sebagai berikut:

1. Hasil pekerjaan yang bermutu dan sesuai dengan peraturan yang ada.
Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Pekerjaan dengan baik dan teliti.
3. Bekerja dengan akurat dan jarang membuat kesalahan.

Akurat berarti teliti, saksama atau cermat (Hanun Armanda; 2018).

Akurat juga berarti tepat benar dan meminimalisir kesalahan untuk menghindari resiko besar.

Adapun indikator dari kualitas kerja pegawai menurut Hasibuan (2011) yaitu;

1. Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
2. Hasil kerja optimal, harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja dan kuantitas kerja.
3. Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.
4. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

2.2 Stress Kerja

2.2.1 Definisi Stress Kerja

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses pikir dan kondisi seorang karyawan.

Menurut Siagian (2014) stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi seseorang. Stress kerja yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya, artinya karyawan yang bersangkutan akan mengalami berbagai gejala negatif. Stres kerja adalah suatu kondisi karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaan baik dari tugas, pimpinan dan lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja (Wibowo, 2014).

Menurut Robbins (2012), mengemukakan bahwa stres kerja sebagai suatu ketidakseimbangan antara keinginan dan kemampuan memenuhinya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya. Sedangkan menurut Hasibuan (2011), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, sehingga menyebabkan nervous dan merasakan kecuatiran kronis. Jadi Stres kerja dapat dinyatakan sebagai suatu tekanan yang dirasakan karyawan dalam pekerjaannya, yang bersumber dari tugas, pimpinan dan lingkungan kerja, sehingga mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi karyawan tersebut.

Menurut Wibowo & Bagus Dwiarta (2015) *Job Stress* merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Menurut Rivai (2012) stres adalah tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga bisa diartikan sebagai tekanan,

ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Menurut Mangkunegara (2017) mengatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari symptom antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stress merupakan kondisi yang menekan diri dan jiwa seseorang yang menciptakan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis sehingga bisa berakibat ketidakmampuan seseorang dalam merespon lingkungannya. Aktivitas di setiap kelompok organisasi dimana manusia dapat mengalami stres. Stres akan selalu mengikuti seseorang dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Dari prespektif orang biasa, stres merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan atau dapat menggangukannya.

Setiap orang pasti mengalami stres, baik didalam organisasi maupun diluar organisasi apapun. Dengan kata lain setiap orang tidak dapat menghindari stres, untuk itu karyawan maupun pimpinan berkewajiban mengelolanya dengan baik. Ketika seseorang karyawan maupun manajer mampu mengelola stresnya dengan baik, maka konsekuensinya adalah negatif terhadap individu maupun organisasi. Jadi, stres tidak hanya berdampak negatif, tetapi juga berdampak positif pada seseorang. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hans Selye (Luthan, 2011) mengemukakan bahwa stres bukanla sekedar ketegangan

syaraf, stres dapat memiliki konsekuensi yang positif, stres bukanlah sesuatu yang harus dihindari, dan tidak adanya stres sama sekali adalah kematian.

Sedangkan Handoko (2010) mengemukakan stres ialah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi kondisi lingkungan.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Job Stress (Stres Kerja)

Job stress atau stres kerja tidak serta merta dirasakan atau datang begitu saja kepada individu atau karyawan pada suatu perusahaan. Para ahli mengemukakan berbagai macam faktor yang menjadi penyebab munculnya *job stress*. Menurut Robbins & Judge (2013) terdapat tiga faktor penyebab stres kerja, yaitu:

a) Faktor lingkungan

Faktor lingkungan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah perubahan situasi bisnis, ketidakpastian politik, kemajuan teknologi, dan terorisme. Perubahan situasi bisnis yang menyebabkan ketidakpastian ekonomi akan membuat karyawan perusahaan yang bersangkutan merasa cemas terhadap kesejahteraan masa depan mereka. Tak hanya itu, situasi politik yang tidak menentu yang ditandai dengan demonstrasi dimana akan membuat seseorang merasa tidak nyaman, karena banyaknya demonstran sehingga berdampak terhadap penutupan jalan dan mogoknya angkutan umum. Kondisi ini akan membuat karyawan merasa stres karena terlambat untuk kerja. Kemajuan teknologi juga akan menyebabkan karyawan perusahaan yang tidak bisa mengimbangnya akan

merasakan stres. Selain ketiga faktor tersebut, terorisme juga sebagai salah satu faktornya. Meningkatnya terorisme akan menyebabkan orang-orang merasa stres dan kemananya dirasa terganggu

b) Faktor Organisasi

Terdapat banyak faktor didalam organisasi yang dapat menyebabkan stres karyawan. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah:

1. Tuntutan tugas yang berlebihan yang diberikan oleh atasan.

Apabila karyawan yang bersangkutan tidak dapat menyeimbangkan apa yang diinginkan atasan dengan kemampuannya maka karyawan tersebut akan merasakan stress.

2. Rekan kerja yang tidak menyenangkan juga sebagai salah satu faktor timbulnya job stress. Seseorang yang merasa nyaman dengan rekannya didalam suatu perusahaan atau organisasi akan menurunkan tingkat stres mereka, begitu sebaliknya jika rekan dalam perusahaan atau organisasi tidak dapat membuat relax satu sama lain maka tingkat stres yang dirasakan akan semakin meningkat. Gaya kepemimpinan manajemen yang otorier akan menimbulkan adanya *job stress*. Karyawan akan merasa semakin tertekan jika tidak merasa nyaman berdiskusi dengan atasannya.

c) Faktor Individu

Faktor individu ini berkaitan dengan kehidupan pribadi seseorang atau karyawan seperti persoalan keluarga maupun masalah ekonomi (individu tidak dapat melelakukan pengelolaan finansial secara baik adalah salah satu faktor penyebab timbulnya stres).

Menurut Devis Newstrom dalam Margiati (2011) menyatakan bahwa job stress terjadi karena beberapa faktor yaitu:

- 1) Tugas yang terlalu banyak akan menimbulkan karyawan stres jika banyaknya pekerjaan tidak sebanding dengan kemampuan dan waktu yang tersedia.
- 2) Supervisor atau atasan yang kurang pandai dalam menguasai tugas bawahannya dan tidak pandai dalam membimbing serta memberi pengarahan secara baik dan benar kepada bawahannya maka akan menyebabkan job stress bagi karyawan atau bawahan supervisor tersebut.
- 3) Frustrasi yang dirasakan oleh karyawan karena beberapa faktor diantaranya adalah terhambatnya promosi, ketidakjelasan tugas maupun wewenang, serta ketidakpuasan gaji atau upah yang diterima.
- 4) Perubahan tipe pekerjaan dari sebelumnya juga menyebabkan timbulnya stres yang akan dirasakan oleh karyawan. Kondisi ini mungkin timbul akibat mutasi yang tidak sesuai dengan keahliannya, atau karena status jabatan yang berada dibawah status sebelumnya.

Menurut Hurrel dalam Munandar (2016), faktor-faktor pekerjaan yang dapat menimbulkan stres dikategorikan menjadi 5 besar antara lain adalah faktor-faktor interistik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, dan struktur serta iklim organisasi.

a) Faktor-faktor Interistik dalam Organisasi

Faktor-faktor interistik dalam pekerjaan meliputi tuntutan fisik dan tugas. Tuntutan fisik misanya faktor kebisingan, sedangkan faktor-faktor tugas meliputi

adanya resiko dan bahaya, beban kerja yang terlalu banyak, serta kerja malam atau lembur kerja.

1) Pengembangan Karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres bagi individu, seperti ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, serta promosi jabatan yang dirasa kurang.

2) Hubungan dalam Pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak ditandai dengan kepercayaan minat yang rendah pada suatu perusahaan atau organisasi akan menyebabkan rendahnya kepuasan kerja, kondisi kesehatan individu menurun, serta tingkat ancaman oleh atasan maupun rekan kerja akan semakin meningkat. Kondisi ini apabila tidak dimanage secara tepat maka akan menimbulkan job stress.

3) Struktur dan Iklim Organisasi

Rendahnya peran setiap individu pada suatu perusahaan atau rendahnya partisipasi dalam pengambilan keputusan akan berdampak terhadap suana hati yang kurang-baik dan perilaku yang cenderung negatif.

4) Peran Individu dalam Organisasi

Setiap karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan mempunyai tugas maupun perannya masing-masing. Kondisi ini mengartikan bahwa setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugas yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian, karyawan tidak selalu berhasil untuk

memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya peran merupakan pembangkit stres.

2.2.3 Sumber-Sumber *Job Stress* (Stres Kerja)

Ada banyak sumber-sumber stres menurut para pakar psikologi atau sumber daya manusia. Diantaranya adalah menurut Siagan (2014) antara lain:

a) Berasal dari pekerjaan

Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan antara lain:

- 1) Beban tugas yang terlalu besar.
- 2) Iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak nyaman.
- 3) Tidak seimbangnya antara wewenang dan tanggung jawab
- 4) Fungsi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya.

b) Konflik antar karyawan dengan pihak lain didalam dan diluar pekerjaan.

- 1) Berasal dari luar pekerjaan, situasi lingkungan luar pekerjaan dapat juga menjadi sumber stres. Berbagai masalah yang dihadapi oleh seseorang, seperti:

1. Masalah keluarga
2. Perilaku negatif anak-anak
3. Kehidupan keluarga tidak atau kurang harmonis
4. Pindah tempat tinggal dan adanya anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, terkena penyakit, gawat dan lain sebagainya.

Penyebab stres on the job menurut Handoko (2011), yang mempengaruhi kinerja, meliputi:

- a. Beban kerja yang berlebihan
- b. Tekanan atau desakan waktu
- c. Kualitas supervise yang jelek
- d. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- e. Frustrasi
- f. Konflik antar pribadi atau kelompok
- g. Perbedaan antar nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- h. Berbagai bentuk perubahan

Penyebab-penyebab stres off the job, antara lain:

- a. Kekhawatiran finansial
- b. Masalah yang bersangkutan dengan anak
- c. Masalah politik
- d. Masalah-masalah pernikahan (misalnya perceraian)
- e. Perubahan-perubahan yang terjadi ditempat tinggal
- f. Masalah pribadi seperti kematian anak saudara atau keluarga.

Pada dasarnya segala macam bentuk stres disebabkan oleh kekurangan pengertian manusia akan keterbatasan-keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres.

2.2.4 Dimensi Job Stress (Stres Kerja)

Menurut Cooper dalam Puji Astuti (2012) dimensi dari stres kerja dapat dikelompokkan menjadi dua, *stressor* individu, *stressor* organisasi, berikut dimensi stres kerja serta indikatornya :

1. *Stressor* individu

Stres pada individu dimana tekanan atau ketegangan yang dihadapi seseorang akan mempengaruhi emosi, Pikiran, dan kondisi keseluruhan dari seseorang tersebut.

2. *Stressor* Organisasi

Stress yang berasal dari organisasi terjadi karena desain struktur organisasi dan politik perusahaan, serta tidak adanya kebijakan yang khusus.

2.2.5 Indikator *Job Stress* (Stres Kerja)

Menurut Cooper (1999) dalam Puji Astuti (2012) terkait dengan 2 kelompok dimensi yaitu *stressor* individu dan *stressor* organisasi yang sudah dijelaskan terdapat beberapa indikator pada *stressor* individu, yaitu:

1. Konflik rumah-pekerjaan

Dimana karyawan mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, atau kurangnya dukungan dari pasangan hidup, bisa juga terjadi konflik pernikahan atau bisa karena stres memiliki dua pekerjaan yang menimbulkan meningkatnya konflik, kelemahan mental, menurun atau menaikinya motivasi dan produktivitas.

2. Faktor interpersonal

Hasil kerja karyawan dan sistem dukungan sosial yang karyawan dapat berpengaruh baik ataupun buruk. Selain itu bisa muncul dari persaingan

politik. Kecemburuan dan kemarahan dan kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

3. Pengembangan karir

Hal ini bisa disebabkan seperti karyawan promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya atau promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya.

2.3 Pengalaman Kerja

2.3.1 Definisi Pengalaman Kerja

Pengalaman dapat memunculkan potensi seseorang. Potensi yang penuh akan muncul secara bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan terhadap bermacam-macam pengalaman. Jadi sesungguhnya yang penting diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kemampuan seseorang untuk belajar dari pengalamannya, baik pengalaman manis maupun pahit. Maka pada hakikatnya pengalaman adalah pemahaman terhadap sesuatu yang dihayati dan dengan penghayatan serta mengalami sesuatu tersebut diperoleh pengalaman, keterampilan ataupun nilai yang menyatu pada potensi diri (Puji Astuti, 2012).

Menurut Siagian (2014), pengalaman kerja mengacu pada berapa lama seseorang bekerja, berapa banyak jenis pekerjaan atau jabatan yang pernah dilakukannya, dan berapa periode masa kerjanya pada masing-masing pekerjaan atau jabatan tersebut. Winardi mendefinisikan senioritas adalah masa kerja seorang pekerja bilamana diterapkan pada hubungan kerja maka senioritas adalah masa kerja seorang pekerja pada perusahaan tertentu (Winardi: 2009).

Menurut Siagian (2014) banyak organisasi yang memperhatikan pengalaman kerja (senioritas) sebagai dasar dalam persyaratan promosi

(pengembangan karir) dengan melihat pada pertimbangan: (a) sebagai penghargaan atas jasa seorang karyawan dilihat dari segi loyalitasnya kepada organisasi, (b) penilaian bersifat obyektif karena cukup dengan membandingkan masa kerja orang-orang tertentu yang mendapat pertimbangan untuk dipromosikan, (c) mendorong organisasi untuk mengembangkan para pegawainya, karena pegawai yang paling lama berkarya pada akhirnya akan dipromosikan oleh organisasi.

Pengalaman kerja dibutuhkan dalam hal peningkatan prestasi dan promosi jabatan. Pertimbangan lama bekerja menjadi prioritas utama dalam menentukan promosi. Dan pengalaman kerja juga memberikan ilmu pengetahuan empiris untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan tertentu yang tidak diperoleh dari pendidikan formal (Hasibuan, 2011).

Orang yang berpengalaman dalam bekerja memiliki kemampuan kerja yang lebih baik dari orang yang baru saja memasuki dunia kerja, karena orang tersebut telah belajar dari kegiatan-kegiatan dan permasalahan yang timbul dalam kerjanya. Dengan adanya pengalaman kerja, maka telah terjadi proses penambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan serta sikap pada diri seseorang, sehingga dapat menunjang dalam mengembangkan diri dengan perubahan yang ada.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Mengingat pentingnya pengalaman kerja dalam suatu perusahaan, maka dipikirkan juga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja. Menurut Handoko (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja adalah:

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja.
Untuk enunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu.
2. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan dari seseorang.
3. Sikap dan kebutuhan (*attitude and needs*) untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
4. Kemampuan-kemampuan analistis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penghasilan.
5. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan.

Menurut Ahmad (2013), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi masa atau pengalaman kerja seseorang adalah sebagai berikut:

- a) Jenis tugas
Semakin banyak jenis tugas yang dilaksanakan seseorang maka umumnya orang tersebut akan memperoleh pengalaman kerja yang lebih baik.
- b) Penerapan
Semakin banyak penerapan pengetahuan, keterampilan, dan sikap seseorang dalam melaksanakan tugas tentunya akan dapat meningkatkan pengalaman kerja orang tersebut.
- c) Waktu
Semakin lama seseorang melaksanakan tugas akan memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak.

d) Frekuensi

Semakin sering melaksanakan tugas sejenis umumnya orang tersebut akan memperoleh pengalaman kerja yang lebih baik.

e) Hasil

Seseorang yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak akan dapat memperoleh hasil pelaksanaan tugas yang lebih baik.

2.3.3 Cara Mendapatkan Pengalaman Kerja

Menurut Syukur (2007) menyatakan bahwa cara yang dapat dilaksanakan untuk memperoleh pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

a) Pendidikan

Berdasarkan pendidikan seseorang, maka orang tersebut dapat memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak dari sebelumnya.

b) Pelaksanaan tugas

Melalui pelaksanaan tugas sesuai dengan kemampuannya, maka seseorang akan semakin banyak memperoleh pengalaman kerja.

c) Media informasi

Pemanfaatan berbagai media informasi, akan mendukung seseorang untuk memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak.

d) Penataran

Melalui kegiatan penataran, maka seseorang akan memperoleh banyak pengalaman dari orang yang menyampaikan bahan penataran tersebut.

e) Pergaulan

Melalui pergaulan sehari-hari, orang semakin banyak memperoleh pengalaman kerja untuk diterapkan sesuai dengan kemampuannya.

f) Pengamatan

Dengan mengamati, maka orang tersebut akan dapat memperoleh pengalaman kerja yang lebih baik sesuai dengan taraf kemampuannya.

2.3.4 Indikator Pengalaman Kerja

Menurut Foster (2016), ada beberapa hal juga untuk menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja, yaitu:

1. Lama Waktu/Masa Kerja

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

2. Tingkat Pengatahuan dan Keterampilan yang Dimiliki

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Mutmainah (2020)	Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada	Model Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja Karyawan Pada PT. Sumber

		PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) Dikabupaten Pinrang		Alfaria Trijaya (Alfamart) Dikabupaten Pinrang
2	Yoanisa Mahardiani (2013)	Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas kerja Karyawan Pada PT. Unifood Sukses Makmur Wilayah Kota Semarang	Model Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Saran dalam penelitian ini dimana perusahaan diharapkan untuk lebih memperhatikan keadaan dari karyawan yang ada di perusahaannya agar lebih mampu meningkatkan kinerja dari perusahaan itu sendiri.
3	Fernando Armando Paat (2019)	Pengaruh Pengalaman Kerja dan Stres Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour), Lebak Bulus-Jakarta Selatan	Model Regresi Linier Berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) dan secara parsial pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan sedangkan untuk stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour) sebaiknya memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan seperti pengalaman kerja dan stres kerja untuk dapat mengembangkan bidang sumber daya manusia dalam perusahaan.
4	Muhammad Fadli (2019)	Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. Indormarco Prismaatama	Model Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian diartikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis 1 (H1) yaitu stress kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. Indormarco Prismaatama terbukti sedangkan

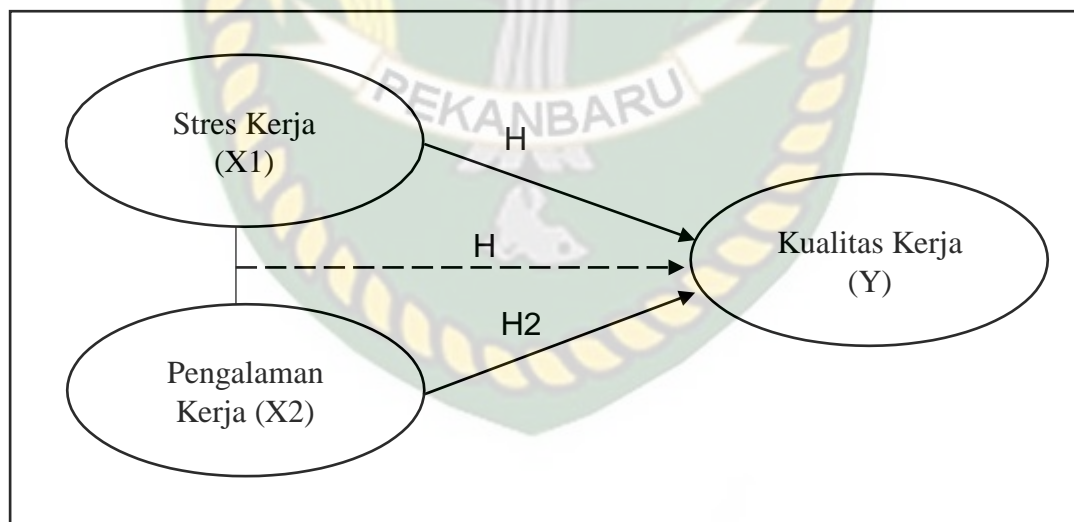
				variabel lingkungan kerja sebesar 0,686 dengan kualitas kerja karyawan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan
5	Nismawati dan Hidayat (2019)	Pengaruh Stres Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makasar	Model Regresi linier Berganda	Adanya variabel Stres Kerja (X1), maka akan berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Berdasarkan hasil uji persamaan regresi, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pengalaman Kerja (X2) dalam uji t berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Berdasarkan keseluruhan uji instrumen, maka diperoleh kesimpulan variabel Stres Kerja (X1) dan Pengalaman Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Berdasarkan hasil uji persamaan regresi, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,405 atau sebesar 40,5 %. Ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel X mempunyai kontribusi atau pengaruh terhadap variabel dependen Y (Kualitas Kerja Karyawan) pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, sedang sisanya sebesar 59,5 % itu dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Sumber : Olahan Peneliti

2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Siagian (2014) stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi seseorang. Stress kerja yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Pengalaman kerja dibutuhkan dalam hal peningkatan prestasi dan promosi jabatan. Pertimbangan lama bekerja menjadi prioritas utama dalam menentukan promosi dan pengalaman kerja juga memberikan ilmu pengetahuan empiris untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan tertentu yang tidak diperoleh dari pendidikan formal (Hasibuan, 2011). Berikut ini kerangka penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Jurnal Penelitian Terdahulu 2019

Keterangan

Parsial = —————>

Simultan = - - - - ->

2.6 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H1: Diduga stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

H2: Diduga pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

H3: Diduga stress kerja dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah Angkasa Mart Group yang tersebar di seluruh di Kota Pekanbaru dan adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Angkasa Mart Group.

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Stress Kerja (X1) Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi seseorang. Menurut Siagian (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Stressor Individu • Stressor Organisasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik rumah pada pekerjaan 2. Masalah Ekonomi 3. Pengembangan karir 4. Hubungan Interpersonal 1. Struktur Organisasi 2. Kondisi dan situasi pekerjaan 3. Jenis pekerjaan 	Ordinal
Pengalaman Kerja (X2) adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Pengalaman Kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama waktu/masa kerja 2. Tingkat pengetahuan 3. Keterampilan 4. Penguasaan pada peralatan dan pekerjaan 	Ordinal
Kualitas Kerja (Y) adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas	<ul style="list-style-type: none"> • Potensi Diri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Kekuatan 	Ordinal

dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Flippo (2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil kerja optimal • Proses kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produktivitas Karyawan 2. Kuantitas kerja 1. Kemampuan membuat rencana kerja 2. Kreatif 3. Evaluasi tindakan kerja 4. Kehadiran 	
---	---	---	--

Sumber : Data Olahan

3.3 Populasi dan Sampel

a) Populasi

Menurut Sugiyono (2017) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Angkasa Mart Group Pekanbaru yang berjumlah 45 orang karyawan.

b) Sampel

Sampel adalah unit dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, karena itu sampel yang diambil dari populasi harus mewakili (Sugiyono, 2017). Sedangkan teknik pengambilan sample adalah dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 35 karyawan Angkasa Mart Group Pekanbaru bagian Admin, Kasir dan Pramuniaga. Adapun kerangka komposisi jumlah sampel dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Angkasa Mart Group Pekanbaru

Pemilihan Sampel Penelitian	Total
Karyawan Angkasa Mart 1	5
Karyawan Angkasa Mart 2	5
Karyawan Angkasa Mart 3	4
Karyawan Angkasa Mart 4	5
Karyawan Angkasa Mart 5	4
Karyawan Angkasa Mart 6	4
Karyawan Angkasa Mart 7	4
Karyawan Angkasa Mart 8	4
Jumlah Sampel	35

Sumber: *Angkasa Mart Group*

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Data primer, yaitu data yang diambil dari narasumber atau pemilik perusahaan yang melalui pengamatan dilapangan.
- b) Data sekunder, yaitu data yang sudah ada atau yang sudah tersedia sebagai profil diatas, tugas pokok, fungsi dan jumlah karyawan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Wawancara (Interview)

Yaitu teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) dalam mengumpulkan data mengajukan berbagai pertanyaan kepada Narasumber.

b) Penyebaran Kuesioner (Angket)

Yaitu teknik pengumpulan data dimana partisipasi atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan, kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

a) Analisis Deskriptif

Untuk menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan tentang pengaruh stress kerja, pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru, berdasarkan data-data yang diperoleh serta dilandasi konsep maupun teori-teori yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian sehingga dapat mengambil suatu kesimpulan. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja, pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru, maka alat analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Dimana kategori jawaban responden yaitu:

- 1) Sangat Setuju : Diberi Skor 5
- 2) Setuju : Diberi Skor 4
- 3) Cukup Setuju : Diberi Skor 3
- 4) Tidak Setuju : Diberi Skor 2
- 5) Sangat Tidak Setuju : Diberi Skor 1

b) Uji Instrument Penelitian

1) Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika

pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tertentu. Apabila koefisien korelasi person yang diperoleh memiliki signifikansi dibawah level 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau kostruk terhadap instrument penelitian. Perhitungan reabilitas dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik *Cronbach alpha (a)*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach alpha (a)* > 0,6 maka kuesioner dinyatakan reliabel, atau semakin mendekati angka 1 maka kuesioner akan semakin tinggi dalam memiliki reliabilitasnya.

c) Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan anone simple Kolmogorov-smirnov test dengan melihat tingkat signifikan 5%. Dasar dari pengambilan keputusan dari uji normalitas ini adalah dengan melihat *probability asymp.sig (2-tailed)*. Jika *probability asymp.sig (2-tailed)* > 0,05 ,maka data mempunyai distribusi yang normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana satu atau lebih variabel independen dapat dinyatakan sebagai kombinasi linier dari variabel independen lainnya. Untuk menguji ada ataupun tidaknya

multikolinearitas jika nilai R^2 dan F hitung tinggi sedangkan nilai t hitung banyak yang tidak signifikan. Cara lain yang digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan metode *Farrar-Glauber* dan melihat nilai *VIF (Variance inflating factor) < 10 dan tolerance > 0,10*.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji ini adalah untuk menguji apakah dalam metode regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Jika variance berbeda maka disebut Heterpskedastisitas. Kebanyakan data cross section mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar). Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat scatterplots.

d) Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisi regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua buah atau lebih variabel bebas. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Ket :

Y = Koefisien Kualitas Kerja

a = Konstanta

b1 = Koefisien Stress Kerja

b2 = Koefisien Pengalaman Kerja

X1 = Variabel Stress Kerja

X2 = Variabel Pengalaman Kerja

ϵ = Standart error

e) Pengujian Hipotesis

1) Uji F (Simultan)

Uji statistic F dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan sudah benar atau tidak.

2) Uji t (Korelasi Parsial)

Uji t merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen dengan level signifikan 5 % dengan ketentuan sebagai berikut.

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (H_0 ditolak, H_a diterima).
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (H_0 diterima, H_a ditolak).

3) Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel yang terikat. Untuk mengukur besarnya kontribusi variasi X terhadap variasi Y digunakan uji koefisien determinasi R^2 . Nilai determinasi R^2 mempunyai range antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin baik pula hasil regresi tersebut, semakin mendekati 0 maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat Supermarket Angkasa Mart Group Pekanbaru

Supermarket Angkasa Mart merupakan salah satu Supermarket yang beralamat di Jalan Beringin, Air Hitam Kota Pekanbaru Riau. Pada awal tahun 2011, seorang wirausahawan mendirikan sebuah usaha penjualan barang-barang harian, yang menjual kebutuhan sehari-hari di kawasan Kota Pekanbaru. Pemilik usaha ini bernama Bapak Fadli Hamzah, seorang wirausahawan yang berhasil memanfaatkan perkembangan kebutuhan masyarakat yang ada di sekitar wilayah tempat tinggalnya. Pada awalnya Bpk. Fadli Hamzah ini hanya menjual sebatas barang-barang kebutuhan harian saja, seperti sembako. Namun seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam, maka Bpk. Fadli menyiasati perubahan kebutuhan itu dengan menambah barang dagangannya. Maka pada tahun 2014 Bpk. Fadli Hamzah mendirikan sebuah usaha grosir yang diberi nama **Supermarket Angkasa Mart**. Pemberian nama yang unik ini dianggap sebagai salah satu pemberi daya tarik bagi masyarakat untuk berbelanja di swalayan ini. Karena perkembangan usaha yang semakin meningkat ini, maka usaha yang awalnya hanyalah sebuah usaha grosiran ini lama kelamaan menjelma menjadi salah satu swalayan yang besar di kota Pekanbaru. Usaha yang pada awalnya hanya memiliki beberapa orang karyawan ini, sekarang telah memiliki 43 orang karyawan dan telah bekerja sama dengan beberapa pusat grosir yang ada di Kota Pekanbaru seperti Indo Grosir dan Lotte Mart.

4.2 Peraturan Supermarket Angkasa Mart

- 1) Masuk kerja harus tepat waktu, paling lambat 08.15 dan jika terlambat akan dikenakan sanksi.
- 2) Setelah mengeluarkan barang, sapu dan pel seluruh lantai dalam dan luar toko (menyapu yang di luar, lantainya harus dibasahi dengan air atau dipercikkan dengan air terlebih dahulu).
- 3) Rapi dan bersihkan barang yang ada di stand yang menjadi tanggung jawab masing-masing.
- 4) Jika ada barang yang belum disusun atau diberi label dihari sebelumnya, maka kerjakan itu terlebih dahulu, setelah itu baru rapikan dan bersihkan barang-barang yang ada pada stand masing-masing.
- 5) Lihat stock barang yang ada di stand masing-masing, jika berkurang lihat stock di gudang atas atau gudang bawah, jika ada di gudang tersebut langsung saja diberi lable dan disusun pada stand.
- 6) Jaga dan tunggu stand masing-masing, sesuai dengan SOP yang telah ditugaskan, jangan menggunakan popok bayi sebagai bantal dan dilarang berbaring saat menjaga stand, dan dilarang keras duduk di atas beras.
- 7) Duduk dengan sopan saat menjaga stand, dan lansung menghampiri pelanggan jika ada pelanggan.
- 8) Jangan meninggalkan stand saat tugas, dilarang bercanda, ngobrol, dan berkumpul dengan sesama karyawan.
- 9) Seandainya bosan di belakang atau di belakang stand tanggung jawab anda, silahkan bergantian dengan teman yang ada di depan atau di belakang stand anda.

- 10) Kasir tidak boleh dibantu oleh teman yang lain, kecuali kalau sudah ada perintah.
- 11) Layani pelanggan dengan ramah dan sopan, bila ada aduan dari pelanggan, dan terbukti kebenarannya, akan langsung diberhentikan sebagai karyawan Angkasa Mart.
- 12) Jika melihat pelanggan yang mencurigakan, mohon diperhatikan dan diikuti sampai mereka membayar dan atau keluar dari toko.
- 13) Dilarang keras menggunakan HP saat jam kerja, baik menggunakan headfree ataupun yang lainnya. Jika ketahuan dan sudah diperingati, namun tidak ada perubahan, maka akan diberhentikan.
- 14) Bagi yang sudah bisa memberi label harga, jangan sampai salah label, jika ada barang yang salah label harus bisa dipertanggung jawabkan dan akan diberi sanksi.
- 15) Jangan sekali-kali mencuri/mengutil barang yang ada di dalam toko, jika ketahuan akan ditindak langsung oleh pihak kepolisian.
- 16) Seluruh karyawan/I Angkasa Mart, diberikan wewenang untuk mengamati tingkah laku teman yang lain. Jika ada teman yang mencurigakan, atau anda melihat gerak gerik teman yang mencurigakan, dan sudah mengarah ke pencurian barang, pengrusakan, persekongkolan yang bersifat merugikan toko, harap melaporkan ke pemilik toko. Jika laporan itu terbukti kebenarannya, yang melaporkan akan diberikan uang jasa atas kejujuran senilai Rp.500.000; dan namanya tidak akan diketahui oleh pelaku pencurian dan teman yang lainnya, serta mendapat poin plus untuk kenaikan gaji, dan pelakunya akan dilaporkan ke pihak kepolisian.

- 17) Semua karyawan Angkasa Mart hanya diperbolehkan berhutang barang senilai maksimal Rp 50.000/bulan dan setelah menerima gaji langsung akan dilakukan pemotongan gaji dan harus diketahui oleh ketua shift.
- 18) Bagi yang tidak masuk kerja (dengan alasan atau tanpa alasan) kecuali sakit akan dilakukan pemotongan gaji perhari.
- 19) Tidak ada izin keluar selama jam kerja, dan jika keluar pada saat jam kerja belum berakhir, maka akan dilakukan pemotongan gaji untuk satu hari.
- 20) Tidak ada yang keluar toko atau mondar mandir dari dalam ke luar toko atau berputar-putar tanpa ada tujuan yang jelas, dalam jam kerja (kecuali memang penting dan berhubungan dengan aktifitas kerja atau keadaan yang darurat).
- 21) Jam istirahat harus tepat waktu, jangan sampai terlambat (toleransi 5 menit), jika lebih dari toleransi, maka akan didenda Rp 5.000; dan apabila masih terlambat juga dan sudah diperingati, maka akan diberhentikan secara sepihak.
- 22) Jam keluar siang dan jam pulang sore harus menunggu teman dari shift lain datang.
- 23) Pada sore hari, dalam kondisi yang toko tidak sibuk, maka bersihkan toko dari dalam sampai luar toko.
- 24) Jangan meniru tingkah laku pegawai yang malas.
- 25) Jangan melakukan pelanggaran terhadap peraturan toko, karena akan langsung diberhentikan.
- 26) Kalau ada masalah kerja bisa ditanyakan kepada ketua shift.
- 27) Semua karyawan laki-laki harus bertanggung jawab dengan kondisi gallon

yang kosong yang ada ditoko.

- 28) Toko harus dalam keadaan yang bersih selama toko dibuka, lorong stand menjadi tanggung jawab penjaga stand.
- 29) Jangan menggunakan barang dagangan.
- 30) Jangan membuat keributan selama bekerja, atau akan diberhentikan.
- 31) Jika merasa lapar, namun jam istirahat masih lama, maka diperbolehkan memakan kue atau snack sepengetahuan ketua shift.
- 32) Melakukan pembimbingan terhadap karyawan baru.
- 33) Menggunakan lampu sesuai kebutuhan.
- 34) Matikan kran air sewaktu anda keluar dari kamar mandi.
- 35) Ketua shift diberikan wewenang untuk mengontrol semua pegawai yang menjadi tanggung jawab shiftnya.

4.3 Cara Kerja Karyawan Angkasa Mart

- 1) Apabila ada barang masuk, harus diperiksa dulu oleh ketua kelompok atau pemilik toko.
- 2) Setelah ada perintah dari ketua kelompok atau pemilik toko, kemudian barang tersebut harus diberi label harga sesuai dengan posisi stand. Apabila posisi anda tidak ada menjaga, jangan memberi label harga barang tersebut, tanyakan terlebih dahulu kepada ketua kelompok.
- 3) Sebelum menyusun barang di pajangan, lihatlah terlebih dahulu kondisi lorong stand anda, apabila sedang ramai pelanggan, jangan disusun dulu, perhatikan dan layani pelanggan terlebih dahulu.
- 4) Cek harga barang terlebih dahulu dan samakan harga barang yang baru dengan barang yang lama, apabila ada perbedaan, maka tanyakan dan

laporkan kepada ketua kelompok atau pemimpin toko.

- 5) Susunlah barang yang baru datang disebelah belakang atau bawah dari barang yang telah ada di pajangan, terutama barang yang sifatnya mudah rusak. Setelah itu buanglah sampah atau pembungkus barang-barang tersebut.
- 6) Kembali ke posisi stand masing-masing.
- 7) Dilarang menukarkan barang, kecuali sepengetahuan dan seizin kasir.
- 8) Periksa kondisi gallon yang di bawa pelanggan, dan jika tidak sesuai dengan standar kelayakan, harap di tolak.
- 9) Sarankan pembeli untuk membayar ke kasir terlebih dahulu (untuk pembelian gallon, beras, gula).
- 10) Tidak bisa menjual gallon yang ada, kecuali dengan boro senilai Rp. 53.000;
- 11) Dilarang untuk memasuki kawasan kerja kasir, kecuali dengan izin kasir atau didampingi kasir.

4.4 Struktur Organisasi

Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan tidaklah dilakukan secara sendiri oleh pimpinan perusahaan melainkan dilakukan secara bersama-sama dan terkoordinir melalui orang-orang yang ada, dimana masing-masing orang tersebut bekerja menurut bidang dan spesifikasi yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu diperlukan suatu organisasi, yang lebih jelasnya dapat dikatakan bahwa organisasi adalah bentuk dari setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi merupakan suatu proses interaksi, yaitu adanya hubungan antar fungsi wewenang dan tanggung jawab atas

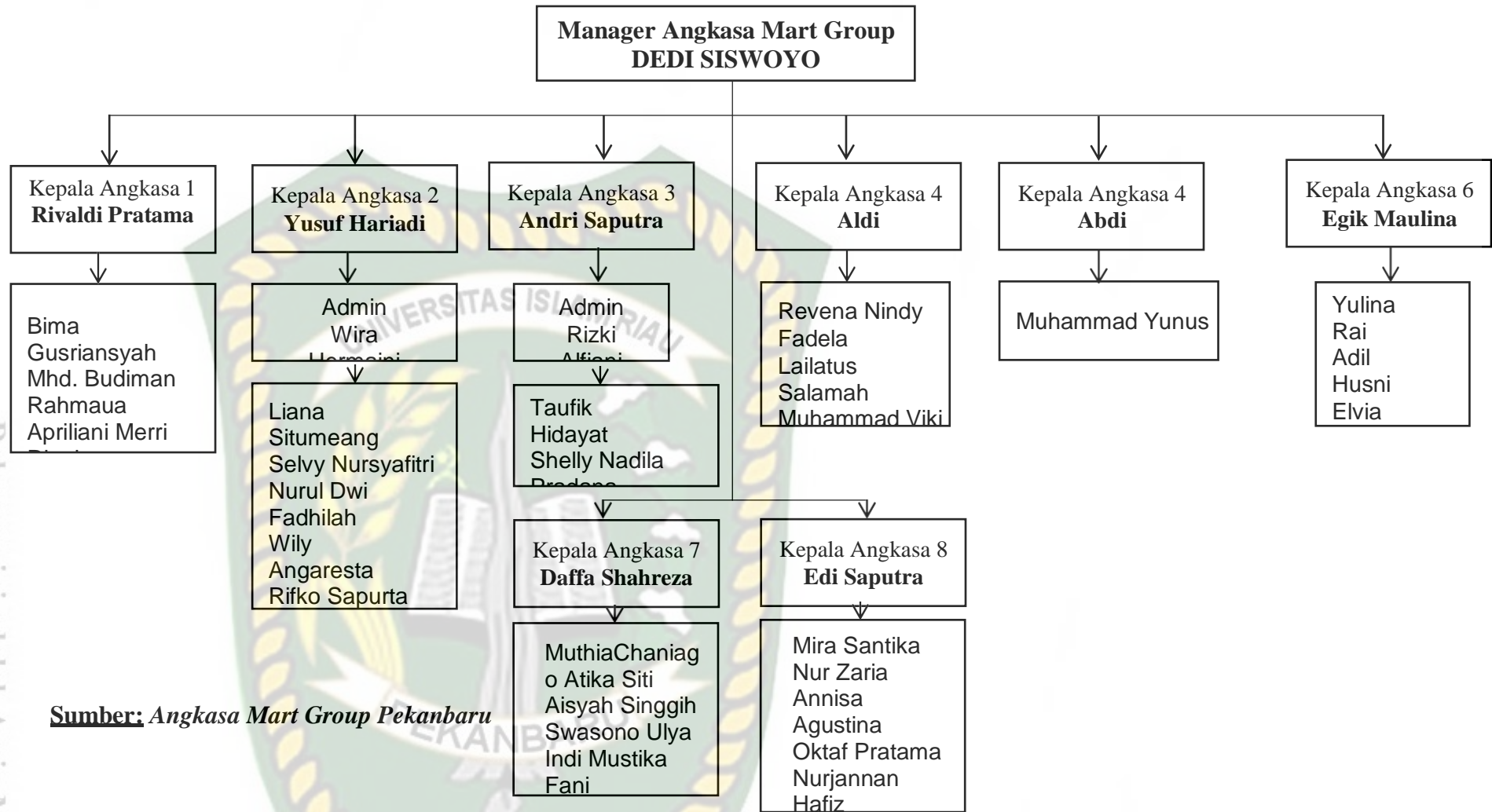
setiap orang terhadap pekerjaannya yang dibebankan kepada anggota organisasi. Sebagai suatu proses interaksi, kata organisasi bersifat hidup, berkembang dan bergerak. Jadi organisasi tidaklah mati atau statis. Dengan demikian jelaslah bahwa organisasi itu terdiri dari sekelompok orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Ada tiga ciri sifat dari suatu organisasi yaitu:

1. Adanya sekelompok orang-orang
2. Antar hubungan terjadi dalam suatu kerjasama yang harmonis
3. Kerjasama didasarkan atas hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing.

Berbagai ciri-ciri tersebut harus saling terkait antar satu dengan yang lainnya sehingga membentuk rantai kegiatan dalam mencapai sasaran perusahaan. Maka dalam pengertian organisasi ini dapat dinyatakan sistem saling pengaruh antar orang dalam sekelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam pengertian ini, organisasi dianggap sebagai pengelompokan aktivitas yang diperlukan untuk organisasi secara horizontal dan vertikal. Agar fungsi suatu organisasi terlaksana dan bermakna sebagaimana yang diharapkan maka perlu adanya pembagian tugas dan wewenang secara jelas dan tegas. Bentuk dari pada pembagian tugas dan wewenang yang merupakan implementasi, selanjutnya dituangkan dalam struktur yang diartikan sebagai hubungan antar fungsi atau aktivitas dalam organisasi, sehingga dapat jelas organisasi-organisasi yang dimaksud. Jadi dengan demikian, struktur organisasi adalah merupakan kerangka antar hubungan satuan-satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, tugas dan wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh.

Struktur organisasi yang baik harus memenuhi syarat efektif dan efisien. Suatu organisasi yang dikatakan efektif adalah bagaimana struktur tersebut memungkinkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dari setiap individu yang ada dalam mencapai sasaran organisasi. Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah kalau memudahkan dalam pencapaian tujuantujuan oleh orang-orang dengan konsekuensi yang tidak terduga atau biaya minimum. Dengan struktur organisasi yang efisien ini, diharapkan dapat terhindar dari terjadinya pemborosan atau kecerobohan, sehingga dapat memberikan kepuasan kerja, mempunyai garis otoritas yang jelas dan tuntutan yang wajar akan tanggung jawab, mengizinkan partisipasi dalam memecahkan persoalan, memberikan ketentuan tentang status serta juga memberikan kesempatan pengembangan pribadi dan upah yang bersaing. Bentuk organisasi pada setiap perusahaan mempunyai perbedaan. Hal ini disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan kebutuhan perusahaan. Struktur organisasi yang digunakan oleh **Supermarket Angkasa Mart** ini adalah berbentuk lini (garis) yang dipakai oleh seorang direktur yang mempunyai garis komando. Direktur merupakan pimpinan tertinggi dalam perusahaan yang mempunyai tugas menetapkan tujuan dan kebijakan yang akan dilakukan oleh perusahaan. Struktur organisasi perusahaan ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Supermarket Angkasa Mart Group Pekanbaru

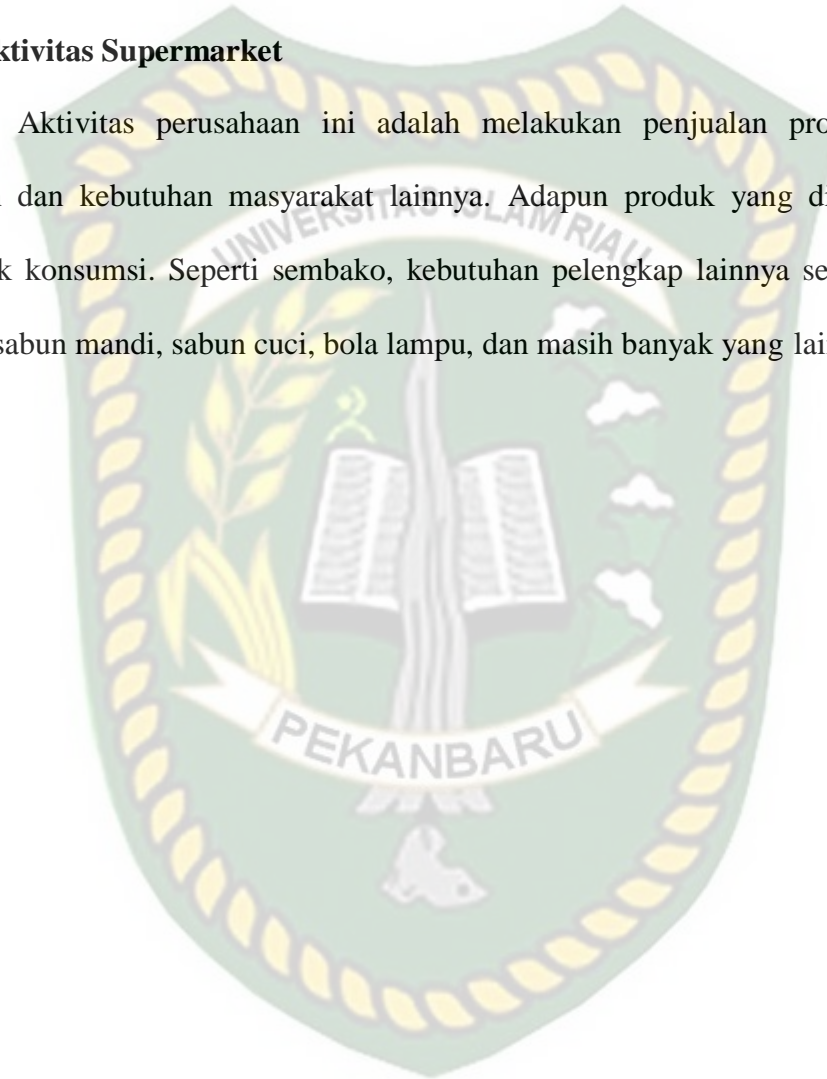


Sumber: Angkasa Mart Group Pekanbaru

Pimpinan usaha selaku pemegang kekuasaan tertinggi diperusahaan bertugas menentukan segala kebijaksanaan yang akan ditempuh oleh perusahaan. Pimpinan akan dibantu oleh karyawan menjalankan aktifitas yang ada pada perusahaan tersebut.

4.5 Aktivitas Supermarket

Aktivitas perusahaan ini adalah melakukan penjualan produk-produk harian dan kebutuhan masyarakat lainnya. Adapun produk yang dijual adalah produk konsumsi. Seperti sembako, kebutuhan pelengkap lainnya seperti popok bayi, sabun mandi, sabun cuci, bola lampu, dan masih banyak yang lainnya.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

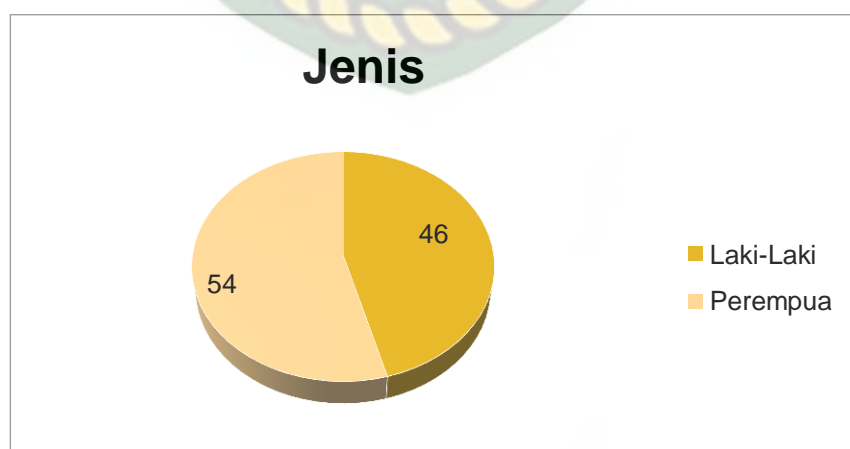
5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden ditentukan untuk memberikan gambaran tentang pentingnya antara data responden dan analisis yang dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian yang diteliti. Kuesioner yang disebarakan semuanya telah didistribusikan dan dapat dijadikan data dalam penelitian ini. Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada 35 orang karyawan Angksa Mart Group Pekanbaru. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia responden, pendidikan dan masa kerja responden, berikut ini penjabaran dari karakteristik responden yang dapat dilihat sebagai berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 jenis yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil analisis berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada diagram berikut ini:

Diagram 5.1
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden



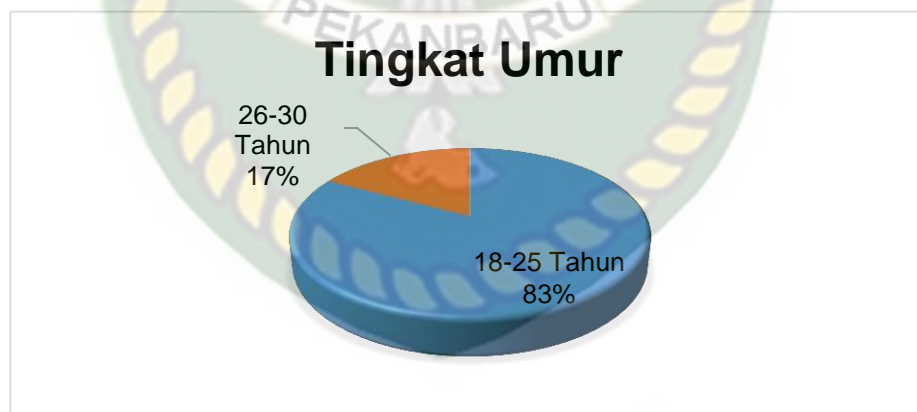
Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan diagram lingkaran diatas maka dapat dijelaskan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 16 responden dengan persentase 46% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 19 responden dengan persentase 54%. Pada perusahaan ini merupakan perusahaan retail sehingga banyak membutuhkan karyawan sebagai pramuniaga dan lebih memprioritaskan karyawan perempuan daripada laki-laki.

5.1.2 Umur Responden

Umur menjadi salah satu faktor yang cukup berperan dalam membentuk kematangan dalam proses pengambilan keputusan seseorang, disamping faktor-faktor lainnya. Umur responden dikelompokkan ke dalam dua tingkatan umur, yaitu 18-20 tahun dan 26-30 tahun. Berikut ini hasil tanggapan responden dapat dilihat sebagai berikut:

Diagram 5.2
Karakteristik Berdasarkan Tingkat Umur Responden



Sumber: Data Olahan 2021

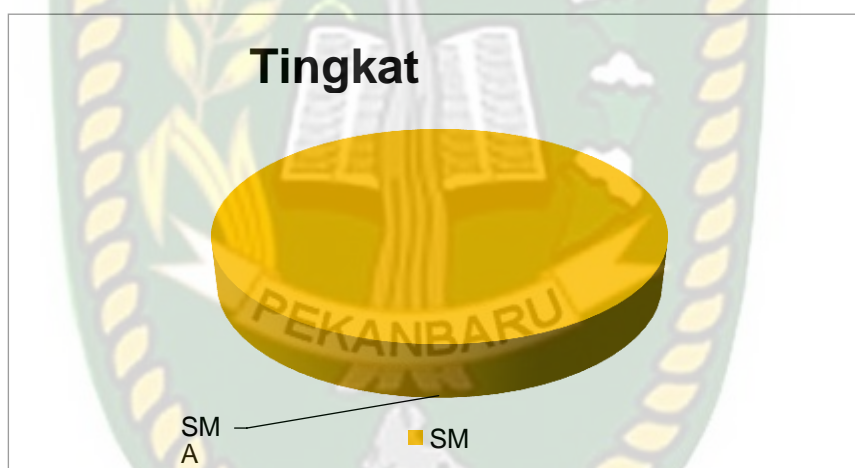
Berdasarkan diagram lingkaran diatas maka dapat di ketahui bahwa yang berkontribusi dalam penelitian ini memiliki rentang umur yang paling besar pada umur 18-25 tahun berjumlah 29 responden atau sebesar 83% sedangkan untuk umur 26-30 tahun memiliki kontribusi sedikit berjumlah 6 responden atau sebesar

17%. Dari uraian tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa rentang umur yang bekerja pada Angkasa Mart Group berkisar pada umur 18-25 tahun, yang artinya umur tersebut merupakan usia produktif dan merupakan kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menjaga dan melayani supermarket tersebut.

5.1.3 Pendidikan Responden

Berdasarkan pendidikan terakhir, responden yang bekerja pada Angkasa mart Group ini berlatar belakang pendidikan SMA, seperti yang tercantum pada diagram lingkaran berikut ini:

Diagram 5.3
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden



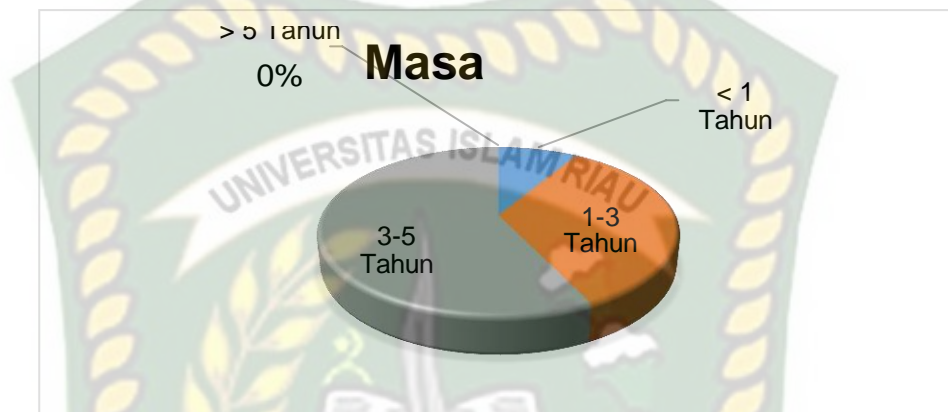
Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan diagram 5.3 diatas maka dapat diketahui tingkat pendidikan berdasarkan komposisi diatas maka sebanyak 35 responden atau sebesar 100% dengan tingkat pendidikan SMA. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan tingkat pendidikan yang bekerja pada Angkasa Mart Group ini dominan pada tingkat pendidikan SMA, yang berarti perusahaan memprioritaskan para karyawan yang bekerja pada supermarket tersebut dengan latar belakang pendidikan SMA.

5.1.4 Masa Bekerja

Adapun karakteristik dari hasil penelitian ini terhadap masa bekerja responden di sajikan dalam tabel berikut ini:

Diagram 5.4
Karakteristik Berdasarkan Masa Bekerja Responden



Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan diagram 5.4 yang disajikan diatas dapat dilihat dari 35 responden yang memiliki masa kerja 3-5 tahun adalah responden paling banyak yaitu sebanyak 20 responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa lama bekerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru ini memiliki masa kerja 3-5 tahun, dengan ini berarti mereka sudah cukup matang dalam menghadapi permasalahan yang ada serta sudah cakap dalam pekerjaan yang telah diberikan.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pengujian terhadap validitas masing-masing item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini menggunakan metode kolerasi *product moment* tdengan tingkat signifikan dengan $\alpha = 5\%$ dengan sampel sebanyak 35 responden, nilai kritis korelasi *product moment* atau disebut r tabel adalah 0,325.

5.2.1 Uji Validitas Data

Hasil uji validitas kuesioner variabel stress kerja, pengalaman kerja dan kualitas kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas Data

<i>Variabel</i>	<i>Item Pernyataan</i>	<i>(r-hitung)</i>	<i>(r-tabel)</i>	<i>Keterangan</i>
Stress Kerja (X1)	X1.1	0,479	0,325	Valid
	X1.2	0,612	0,325	Valid
	X1.3	0,753	0,325	Valid
	X1.4	0,914	0,325	Valid
	X1.5	0,779	0,325	Valid
	X1.6	0,773	0,325	Valid
	X1.7	0,831	0,325	Valid
<i>Variabel</i>	<i>Item Pernyataan</i>	<i>(r-hitung)</i>	<i>(r-tabel)</i>	<i>Keterangan</i>
Pengalaman Kerja (X2)	X2.1	0,872	0,325	Valid
	X2.2	0,563	0,325	Valid
	X2.3	0,796	0,325	Valid
	X2.4	0,638	0,325	Valid
<i>Variabel</i>	<i>Item Pertanyaan</i>	<i>(r-hitung)</i>	<i>(r-tabel)</i>	<i>Keterangan</i>
Kualitas Kerja (Y)	Y1	0,789	0,325	Valid
	Y2	0,648	0,325	Valid
	Y3	0,868	0,325	Valid
	Y4	0,807	0,325	Valid
	Y5	0,801	0,325	Valid
	Y6	0,803	0,325	Valid
	Y7	0,782	0,325	Valid
	Y8	0,861	0,325	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada variabel X dan Y mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat $\alpha = 0,05\%$ dengan 35 responden, maka nilai r hitung yang didapat dari pengolahan data SPSS versi 25.00 lebih besar dari r tabel 0,325 sehingga butir pertanyaan

pada variabel stress kerja, pengalaman kerja dan kualitas kerja yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronbach's*, dimana hasil pengujian dari uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2
Hasil Uji Reliabilitas

<i>Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Reliabilitas</i>	<i>Ket</i>
Stress Kerja (X1)	0,802	0,60	Reliable
Pengalaman (X2)	0,780	0,60	Reliable
Kualitas Kerja (Y)	0,916	0,60	Reliable

Sumber: Olahan SPSS 2021

Pengujian reliabilitas dilakukan pada item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliable jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,60. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga instrument yang digunakan nyatakan reliable.

5.3 Analisis Deskriptif Penelitian

5.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Stess Kerja (X1)

Menurut Mangkunegara (2017) mengatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari symptom antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan

mengalami gangguan pencernaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stress merupakan kondisi yang menekan diri dan jiwa seseorang yang menciptakan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis sehingga bisa berakibat ketidakmampuan seseorang dalam merespon lingkungannya. Aktivitas di setiap kelompok organisasi dimana manusia dapat mengalami stres. Stres akan selalu mengikuti seseorang dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Dari prespektif orang biasa, stres merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan atau dapat menggangukannya. Berikut ini hasil tanggapan responden untuk setiap indikator pada setiap dimensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.3
Tanggapan Responden Mengenai Konflik Rumah Terhadap Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Sering	5	2	5,71
2	Sering	4	2	5,71
3	Cukup Sering	3	15	42,86
4	Tidak Sering	2	10	28,57
5	Sangat Tidak Sering	1	6	17,14
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab cukup sering sebanyak 15 responden atau sebesar (42,86%), selanjutnya sebanyak 10 responden atau sebesar (28,57%) menjawab tidak sering, kemudian sebanyak 6 orang menjawab sangat tidak sering, namun terdapat 2 orang atau (5,71%) menjawab sering dan sangat sering. Dari tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan dalam kategori cukup sering. Peneliti menganalisis bahwa masalah yang terjadi pada karyawan dapat menimbulkan adanya stress kerja, masalah rumah pada pekerjaan ini dapat menurunkan hasil kinerja karyawan dan akan membuat kualitas kerja karyawan tersebut tidak baik,

masalah rumah pada pekerjaan yang dimaksud adalah kurangnya gaji karyawan tersebut sehingga menimbulkan masalah dalam rumah tangga dan akan berdampak juga pada pekerjaan. Jika dilihat dari tanggapan tersebut menunjukkan responden menilai bahwa mereka dapat meminimalisir adanya konflik atau masalah dengan pihak orang rumah ataupun dengan pekerjaan.

Tabel 5.4
Tanggapan Responden Mengenai Masalah Ekonomi Yang Terjadi Pada Karyawan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	-	-
2	Setuju	4	2	5,71
3	Cukup Setuju	3	22	62,86
4	Tidak Setuju	2	11	31,43
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 responden atau sebesar (62,86%), selanjutnya sebanyak 11 responden atau sebesar (31,43%) menjawab tidak setuju dan kemudian sebanyak 2 responden atau sebesar (5,71%) menjawab setuju. Jadi, masalah ekonomi dalam keluarga merupakan salah satu sumber masalah jika kebutuhan rumah tangga tidak terpenuhi. Stress kerja dalam keluarga di dasari adanya beberapa faktor seperti kekuarangan harapan yang diinginkan pegawai, dari tanggapan diatas terdapat 2 responden atau (5,71%) menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, jika dilihat dari identitas responden berdasarkan kuesioner salah satunya merupakan karyawan yang telah memiliki keluarga dan mempunyai pendapatan yang belum mencukupi kebutuhan dalam satu bulan.

Tabel 5.5
Tanggapan Responden Mengenai Pengembangan Karir

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	-	-
2	Setuju	4	1	2,86
3	Cukup Setuju	3	24	68,57
4	Tidak Setuju	2	10	28,57
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 24 responden atau sebesar (68,57%), selanjutnya sebanyak 10 orang atau sebesar (28,57%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 1 orang atau sebesar (2,86%) menjawab setuju. Peneliti menganalisis bahwa pengembangan karir pada Supermarket Angkasa Mart Pekanbaru belum sepenuhnya diberikan kepada karyawannya, Angkasa Mart Group Pekanbaru mendesain jenjang karir yang belum jelas sehingga para karyawan bekerja tidak ada rotasi pekerjaan, karyawan bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing dan keahliannya masing-masing.

Tabel 5.6
Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Interpersonal

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Mampu	5	-	-
2	Mampu	4	4	11,43
3	Cukup Mampu	3	23	65,71
4	Tidak Mampu	2	8	22,86
5	Sangat Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 23 responden atau sebesar (65,71%), sebanyak

8 responden atau sebesar (22,86%) menjawab tidak setuju dan kemudian sebanyak 4 responden atau sebesar (11,43%) menjawab setuju. Jadi, hubungan interpersonal yang terjadi pada Supermarket Angkasa Mart Pekanbaru ini sudah baik, namun para karyawan perlu menjalin lebih erat lagi hubungan antar rekan kerja ataupun dengan pihak atasan karena terdapat 4 responden menjawab setuju.

Tabel 5.7
Tanggapan Responden Mengenai Struktur Organisasi

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	-	-
2	Setuju	4	3	8,57
3	Cukup Setuju	3	26	74,29
4	Tidak Setuju	2	6	17,14
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 26 responden atau sebesar (74,29%) dan kemudian sebanyak 6 responden atau sebesar (17,14) menjawab tidak setuju dan kemudian sebanyak 3 orang atau sebesar (8,57%) dengan menjawab setuju. Dari tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan dalam kategori cukup setuju. Jadi, peneliti menganalisis bahwa sebelum membuat struktur organisasi pada Supermarket Angkasa Mart Pekanbaru pihak atasan menyeleksi siapa yang layak untuk mengisi posisi yang sudah disediakan. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan sebuah tugas dan kegiatan, hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung jawab tiap bagian atau departemen atas pekerjaan yang dibebankan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Mengenai Kondisi dan Situasi Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	-	-
2	Setuju	4	4	11,43
3	Cukup Setuju	3	27	77,14
4	Tidak Setuju	2	4	11,43
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 27 responden atau sebesar (77,14%), kemudian sebanyak 4 responden atau sebesar (11,43%) menjawab tidak setuju dan kemudian sebanyak 4 responden atau sebesar (11,43%) menjawab setuju. Dari tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan dalam kategori cukup setuju. Peneliti menganalisis bahwa kondisi dan situasi kerja berkaitan dengan lingkungan kerja, kondisi kerja ini berkaitan dengan kebersihan lingkungan kerja, pencahayaan, kerapian dan lain sebagainya. Terdapat 4 responden menyatakan cukup setuju dan sangat setuju dari pernyataan yang ada, mereka menilai kondisi pada rumah sakit tidak sesuai harapan seperti kurangnya kerapian pada area kerja.

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Mengenai Jenis Pekerjaan Diberikan Kepada Karyawan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	-	-
2	Setuju	4	5	14,29
3	Cukup Setuju	3	23	65,71
4	Tidak Setuju	2	7	20,00
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 23 responden atau sebesar (65,71%),

selanjutnya sebanyak 7 orang responden atau sebesar (20,00%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 5 orang atau sebanyak (14,29%) menjawab setuju. Peneliti menganalisis bahwa jenis pekerjaan yang banyak dan beragam tentunya akan membuat karyawan merasa bosan dan akan timbul rasa stress jika diberikan beragam pekerjaan. Jika dilihat dari tanggapan diatas banyak karyawan merasa cukup setuju jika diberikan banyak pekerjaan namun dengan catatan beban kerjanya tidak melebihi batas kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Tabel 5.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Stress Kerja Pada Angkasa
Mart Group Pekanbaru

No	Sub Indikator Pernyataan	Jawaban Alternatif Responden					Jumlah Skor Nilai
		Skor Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1	Konflik rumah pada pekerjaan	2	2	15	10	6	35
	Nilai Bobot	10	8	45	20	6	89
2	Masalah ekonomi	-	2	22	11	-	35
	Nilai Bobot		8	66	22	-	96
3	Pengembangan karir	-	1	24	9	1	35
	Nilai Bobot		4	72	18	1	95
4	Hubungan interpersonal	-	3	23	8	-	35
	Nilai Bobot		12	69	16	-	97
5	Struktur organisasi	-	3	26	6	-	35
	Nilai Bobot		12	78	12	-	102
6	Kondisi dan situasi pekerjaan	-	4	27	4	-	35
	Nilai Bobot		16	81	8	-	105
7	Jenis Pekerjaan	-	5	23	7	-	35
	Nilai Bobot		20	69	14	-	103
Total Bobot Skor Nilai		10	77	480	110	7	687
Rata-Rata		1,42	11	68,57	15,71	1	98,14

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 5.10 diatas maka dapat dilihat skor perolehan dari tanggapan jawaban responden mengenai variabel stress kerja diperoleh skor 687, sehingga kriteria jawaban responden adalah **Cukup** yaitu berada pada interval 637 sampai 833. Berikut ini kriteria penilaian dari rekapitulasi hasil penelitian:

$$\text{Nilai Maksimum} = 7 \times 5 \times 35 = 1.225$$

$$\text{Nilai Minimum} = 7 \times 1 \times 35 = 245$$

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{1225-245}{5} = 196$$

Range Nilai	Kriteria Penilaian
1029 – 1225	Sangat Baik
833 – 1029	Baik
637 – 833	Cukup
441 – 637	Tidak Baik
245 – 441	Sangat Tidak Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel stress kerja pada kategori **Cukup**. Untuk indikator skor tertinggi terdapat pada indikator kondisi dan situasi pekerjaan dan nilai skor terendah pada indikator konflik rumah pada pekerjaan. Pada indikator yang telah digunakan menunjukkan bahwa karyawan akan merasa terbebani jika kebutuhan hidupnya merasa kurang, seperti kurangnya gaji yang diterima karyawan tersebut sehingga akan menurunkan kualitas kerja karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stress merupakan kondisi yang menekan diri dan jiwa seseorang yang menciptakan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis sehingga bisa berakibat ketidakmampuan seseorang dalam merespon lingkungannya.

5.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Pengalaman Kerja (X2)

Pengalaman dapat memunculkan potensi seseorang. Potensi yang penuh akan muncul secara bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan

terhadap bermacam-macam pengalaman. Jadi sesungguhnya yang penting diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kemampuan seseorang untuk belajar dari pengalamannya, baik pengalaman manis maupun pahit. Maka pada hakikatnya pengalaman adalah pemahaman terhadap sesuatu yang dihayati dan dengan penghayatan serta mengalami sesuatu tersebut diperoleh pengalaman, keterampilan ataupun nilai yang menyatu pada potensi diri (Puji Astuti, 2012). Berikut ini hasil tanggapan responden untuk setiap indikator pada setiap dimensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.11
Tanggapan Responden Mengenai Lama dan Masa Bekerja Karyawan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	10	28,57
2	Setuju	4	22	62,86
3	Cukup Setuju	3	3	8,57
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 22 responden atau sebesar (62,86%), selanjutnya sebanyak 10 orang responden atau sebesar (28,57%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau sebanyak (8,57%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis bahwa lamanya masa kerja karyawan akan berpengaruh pada kemampuan karyawan dalam bekerja, semakin lama karyawan itu bekerja maka pengalaman kerjanya akan semakin bertambah sehingga berbagai jenis pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

Tabel 5.12
Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pengetahuan Yang Dimiliki
Oleh Karyawan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	10	28,57
2	Setuju	4	24	68,57
3	Cukup Setuju	3	1	2,86
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan responden yang menjawab setuju sebanyak 24 responden atau sebesar (68,57%), selanjutnya sebanyak 10 orang responden atau sebesar (28,57%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau sebanyak (2,86%) menjawab cukup setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut, artinya tingkat pengetahuan karyawan dalam bekerja pada dunia retail sudah baik perlu adanya peningkatkan pengetahuan karyawan agar mereka dapat berkembang lebih baik lagi, namun tingkat kemampuan ini tidak menjamin semua karyawan memilikinya karena terdapat 1 responden menjawab cukup setuju, yang artinya karyawan tersebut menilai tingkat pengetahuan yang ia miliki masih kurang dan perlunya perusahaan memberikan pelatihan agar para karyawan dapat memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik lagi.

Tabel 5.13
Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Dalam Bekerja

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	9	25,71
2	Setuju	4	17	48,57
3	Cukup Setuju	3	5	14,29
4	Tidak Setuju	2	3	8,57
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	2,86
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 17 responden atau sebesar (48,57%), selanjutnya sebanyak 9 orang responden atau sebesar (25,71%) menjawab sangat setuju, sebanyak 5 orang atau sebanyak (14,29%) menjawab cukup setuju, kemudian sebanyak 3 orang atau sebesar (8,57%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 1 orang atau sebesar (2,86%) menjawab sangat tidak setuju. Peneliti menganalisis bahwa keterampilan karyawan dalam bekerja kurang memumpuni hal ini dapat terjadi karena kurang pengetahuan karyawan dalam bekerja, pihak Angkasa Mart juga tidak memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga keterampilan yang dimiliki oleh karyawan ini standar saja dan bahkan tidak memiliki kemampuan atau keterampilan dalam menggunakan peralatan kerja seperti komputer dan mesin kasir.

Tabel 5.14
Tanggapan Responden Mengenai Penguasaan Peralatan Kerja Untuk
Menyelesaikan Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Mampu	5	12	34,29
2	Mampu	4	22	62,86
3	Cukup Mampu	3	1	2,86
4	Tidak Mampu	2	-	-
5	Sangat Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 22 responden atau sebesar (62,86%), selanjutnya sebanyak 12 orang responden atau sebesar (34,29%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau sebanyak (2,86%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis bahwa dalam menggunakan peralatan kerja terdapat karyawan yang menjawab cukup setuju,

yang artinya karyawan tersebut kurang bisa dalam menggunakan perelatan kerja yang telah disediakan seperti komputer, scanner ataupun input data.

Tabel 5.15
Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pengalaman Kerja Pada Angkasa Mart Group Pekanbaru

No	Sub Indikator Pernyataan	Jawaban Alternatif Responden					Jumlah Skor Nilai
		Skor Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1	Lama waktu/masa kerja	10	22	3	-	-	35
	Nilai Bobot	50	88	9	-	-	147
2	Tingkat pengetahuan	10	24	1	-	-	35
	Nilai Bobot	50	96	3	-	-	149
3	Keterampilan	9	17	5	3	1	35
	Nilai Bobot	45	68	15	6	1	135
4	Penguasaan peralatan	12	22	1	-	-	35
	Nilai Bobot	60	88	3	-	-	151
Total Bobot Skor Nilai		205	340	30	6	1	582
Rata-Rata		51,2	85,0	7,5	1,5	0,2	145,5

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 5.15 diatas maka dapat dilihat skor perolehan dari tanggapan jawaban responden mengenai variabel pengalaman kerja diperoleh skor 582, sehingga kriteria jawaban responden adalah **Baik** yaitu berada pada interval 476 sampai 588. Berikut ini kriteria penilaian dari rekapitulasi hasil penelitian:

$$\text{Nilai Maksimum} = 4 \times 5 \times 35 = 700$$

$$\text{Nilai Minimum} = 4 \times 1 \times 35 = 140$$

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{700-140}{5} = 112$$

Range Nilai	Kriteria Penilaian
588 – 700	Sangat Baik
476 – 588	Baik
364 – 476	Cukup
252 – 364	Tidak Baik
140 – 252	Sangat Tidak Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel pengalaman kerja pada kategori **Baik**. Untuk indikator skor tertinggi terdapat pada indikator tingkat pengetahuan dan nilai skor terendah pada indikator keterampilan. Untuk mendapatkan pengalaman kerja tentunya para karyawan akan setia pada pekerjaannya, semakin lama dan banyak pengalaman kerja karyawan maka akan dapat memberikan feedback pada karyawan tersebut seperti keterampilan dan kemampuan yang tidak dimiliki oleh orang lain.

5.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Kerja (Y)

Menurut Flipppo (2011) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Berikut ini hasil tanggapan responden untuk setiap indikator pada setiap dimensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.16
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Dalam Bekerja

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Mampu	5	7	20,00
2	Mampu	4	25	71,43
3	Cukup Mampu	3	3	8,57
4	Tidak Mampu	2	-	-
5	Sangat Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 25 responden atau sebesar (71,43%), selanjutnya sebanyak 7 orang responden atau

sebesar (20,00%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau sebanyak (8,57%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis bahwa kemampuan karyawan merasa mampu dalam melaksanakan pekerjaan, karena pekerjaan yang dibebankan tidaklah begitu berat, karyawan hanya bekerja seperti menjaga toko, membersihkan toko, melayani konsumen serta menata barang di rak agar stok tetap selalu ada pada rak-rak yang telah disediakan.

Tabel 5.17
Tanggapan Responden Mengenai Kekuatan Karyawan Dalam Bekerja

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	6	17,14
2	Setuju	4	28	80,00
3	Cukup Setuju	3	1	2,86
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 28 responden atau sebesar (80,00%), selanjutnya sebanyak 6 orang responden atau sebesar (17,14%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau sebanyak (2,86%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis bahwa kekuatan yang dimaksud ini adalah mereka bekerja sesuai dengan porsinya, karyawan tersebut tidak mudah menyerah dalam bekerja walaupun diberikan beban kerja yang banyak, namun terdapat 1 responden menjawab cukup setuju dengan pernyataan ini yang mungkin saja dia merasa tidak mampu dalam melaksanak tugas yang berlebihan, jadi tidak semua karyawan dapat bekerja dengan beban kerja yang banyak hal ini akan berdampak pada menurunnya hasil kinerja karyawan, perlu adanya motivasi kerja agar karyawan tersebut lebih giat lagi dalam bekerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Tabel 5.18
Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas Karyawan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	8	22,86
2	Setuju	4	26	74,29
3	Cukup Setuju	3	1	2,86
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 26 responden atau sebesar (74,29%), selanjutnya sebanyak 8 orang responden atau sebesar (22,86%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau sebanyak (2,86%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis banyak karyawan yang menggunakan kemampuannya untuk memajukan supermarket angkasa mart ini, contohnya dengan bekerja dengan semangat, mempromosikan barang agar dapat terjual sesuai dengan target perusahaan. Selain itu produktivitas diukur dari aspek kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan, sedangkan produktivitas nilai diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan, sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan.

Tabel 5.19
Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	6	17,14
2	Setuju	4	28	80,00
3	Cukup Setuju	3	1	2,86
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 28 responden atau sebesar (80,00%), selanjutnya sebanyak 6 orang responden atau sebesar (17,14%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau sebanyak (2,86%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis kuantitas kerja salah suatu upaya yang dilakukan dengan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja sesuai target. Artinya karyawan harus selalu menyiapkan kondisi tubuh yang kuat dan sehat, kondisi perasaan dan emosi yang penuh dengan semangat, kondisi pikiran yang jernih, tenang dan kreatif.

Tabel 5.20
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Dalam Membuat Rencana Kerja

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	9	25,71
2	Setuju	4	26	74,29
3	Cukup Setuju	3	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 26 responden atau sebesar (74,29%) dan selanjutnya sebanyak 12 orang responden atau sebesar (34,29%) menjawab sangat setuju. Peneliti menganalisis bahwa para karyawan dalam merencanakan pekerjaan untuk kedepannya sangat baik, hal ini terlihat dari tanggapan responden yang menjawab setuju, hal ini terlihat jelas bahwa para karyawan memiliki rencana kerja untuk dirinya sendiri dan untuk perusahaan karena mereka dituntut untuk bekerja sesuai dengan peraturan kerja yang menyebutkan bahwa karyawan dituntut untuk dapat bekerja dengan iklas dan memiliki rencana untuk dapat mengembangkan supermarket angkasa mart group pekanbaru.

Tabel 5.21
Tanggapan Responden Mengenai Kreativitas Karyawan Dalam Bekerja

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	8	22,86
2	Setuju	4	25	71,43
3	Cukup Setuju	3	2	5,71
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 25 responden atau sebesar (71,43%), selanjutnya sebanyak 8 orang responden atau sebesar (22,86%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau sebanyak (5,71%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis bahwa terdapat 2 responden menjawab cukup setuju yang artinya karyawan tersebut kurang kreatif dalam bekerja, kurang cekatan sehingga akan menimbulkan beban kerjanya akan menumpuk jika tidak bekerja dengan cepat. Karyawan kreatif merupakan suatu tahapan penting dimana karyawan menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja karyawan dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.

Tabel 5.22
Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Tindakan Kerja

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	7	20,00
2	Setuju	4	26	74,29
3	Cukup Setuju	3	2	5,71
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 26 responden atau sebesar (74,29%), selanjutnya sebanyak 7 orang responden atau sebesar (20,00%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau sebanyak (5,71%) menjawab cukup setuju. Peneliti menganalisis bahwa tindakan evaluasi kerja yang dicanangkan oleh para karyawan sesuai dengan pekerjaan yang telah dikerjakan, jawaban diatas menunjukkan bahwa sebelum memberikan hasil kerja yang telah dikerjakan para karyawan akan mengkoreksi ulang agar tidak terjadi kesalahan dan akan mengulang untuk kedua kalinya.

Tabel 5.23
Tanggapan Responden Mengenai Kehadiran

No	Pilihan Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	9	25,71
2	Setuju	4	24	68,57
3	Cukup Setuju	3	2	5,71
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah			35	100,00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas responden yang menjawab setuju sebanyak 24 responden atau sebesar (68,57%), selanjutnya sebanyak 9 orang responden atau sebesar (25,71%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau sebanyak (5,71%) menjawab cukup setuju. Dari hasil tanggapan tersebut maka dapat dianalisis tanggapan responden telah baik dan menunjukkan adanya relasi pada setiap diri karyawan. Mereka sangat memperhatikan betul jika waktu masuk dan pulang kerja yang tepat waktu, namun terdapat 2 karyawan yang menganggap bahwa jam pulang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada aturan perusahaan. Jam pulang kadang berlebih dan tidak sesuai dengan jadwal jam kerja. Berdasarkan penjelasan diatas mengenai karyawan masuk dan pulang tepat

waktu maka dapat disimpulkan bahwa responden menjawab pada kategori setuju atau baik atas karyawan yang masuk dan pulang tepat waktu.

Tabel 5.24
Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Kerja Pada Angkasa Mart Group Pekanbaru

No	Sub Indikator Pernyataan	Jawaban Alternatif Responden					Jumlah Skor Nilai
		Skor Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1	Kemampuan	7	25	3	-	-	35
	Nilai Bobot	35	100	9	-	-	144
2	Kekuatan	6	28	1	-	-	35
	Nilai Bobot	30	112	3	-	-	145
3	Produktivitas kerja	8	26	1	-	-	35
	Nilai Bobot	40	104	3	-	-	147
4	Kuantitas kerja	6	28	1	-	-	35
	Nilai Bobot	30	112	3	-	-	145
5	Kemampuan membuat rencana kerja	9	26	-	-	-	35
	Nilai Bobot	45	104	-	-	-	149
6	Kreatif	8	25	2	-	-	35
	Nilai Bobot	40	100	6	-	-	146
7	Evaluasi tindakan kerja	7	26	2	-	-	35
	Nilai Bobot	35	104	6	-	-	145
8	Kehadiran	9	24	2	-	-	35
	Nilai Bobot	45	96	6	-	-	147
Total Bobot Skor Nilai		300	832	36	-	-	1168
Rata-Rata		37,5	104,0	4,5	-	-	146,0

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 5.24 diatas maka dapat dilihat skor perolehan dari tanggapan jawaban responden mengenai variabel kualitas kerja diperoleh skor 1168, sehingga kriteria jawaban responden adalah **Baik** yaitu berada pada interval 952 sampai 1176. Berikut ini kriteria penilaian dari rekapitulasi hasil penelitian:

$$\text{Nilai Maksimum} = 8 \times 5 \times 35 = 1400$$

$$\text{Nilai Minimum} = 8 \times 1 \times 35 = 280$$

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{1400-280}{5} = 224$$

Range Nilai	Kriteria Penilaian
1176 – 1400	Sangat Baik
952 – 1176	Baik
728 – 952	Cukup
504 – 728	Tidak Baik
280 – 504	Sangat Tidak Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel pengalaman kerja pada kategori **Baik**. Untuk indikator skor tertinggi terdapat pada indikator kemampuan membuat rencana kerja dan nilai skor terendah pada indikator kemampuan. Untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan perusahaan tentunya akan memberikan program pelatihan karyawan akan mereka dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Kualitas kerja digunakan untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut

5.4 Analisis Data

5.4.1 Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Untuk mengetahui bagaimana normalitas jawaban responden yang menjadi data dalam penelitian ini dapat dilihat dari uji Kolmogorov Smirnov (K-S). Jika data memiliki nilai Signifikansi $> 0,05$ (α) maka asumsi normalitas data tidak terpenuhi. Hasil uji Kolmogorov Smirnov dari penelitian ini terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.25
Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov

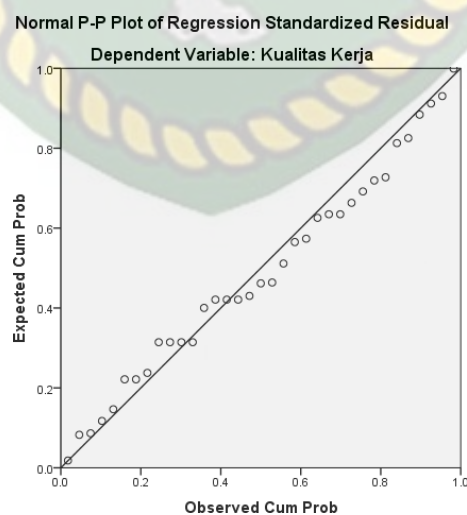
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Stress Kerja	Pengalaman Kerja	Kualitas Kerja
N		35	35	35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	19.857	16.543	33.286
	Std. Deviation	3.0596	2.0050	3.0154
Most Extreme Differences	Absolute	.147	.264	.322
	Positive	.115	.264	.322
	Negative	-.147	-.136	-.221
Kolmogorov-Smirnov Z		.871	1.561	1.906
Asymp. Sig. (2-tailed)		.434	.151	.061

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan tabel 5.25 dapat dilihat bahwa variabel stress kerja memiliki Asymp Sig $0,434 > 0,05$, kemudian variabel pengalaman kerja mempunyai Asymp Sig $0,151 > 0,05$ dan juga variabel kualitas kerja mempunyai Asymp Sig $0,061 > 0,05$ (α) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan untuk penelitian ini berdistribusi normal, Selanjutnya untuk grafik normalitas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 5.1
Grafik Normal P-P of Regression Standarized Residual



Sumber: Data Olahan SPSS 2021

b) Uji Heterokedastisitas

Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilihat dengan mengamati hasil scatter plot yaitu sebagai berikut:

Gambar 5.2
Grafik ScatterPlot Heteroskedastisitas Data



Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan grafik *Scatterplot* diatas menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik pada grafik tersebut tidak membentuk pola dengan jelas dan penyebaran titik-titik pada grafik menyebar dengan sempurna dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak adanya masalah dalam uji heterokedastisitas.

c) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikoleniaritas dilaksanakan dengan menggunakan VIF dan Tolerance. Jika nilai VIF > 10 dan tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikoleniaritas. Sedangkan jika nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$ maka tidak terjadi multikoleniaritas. Uji multikoleniaritas dihitung melalui program SPSS dan hasilnya nilai VIF (Variance Inflation Factory) yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.26

Hasil Pengujian Multikolenieritas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Stress Kerja	.735	1.360
Pengalaman Kerja	.735	1.360

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan nilai pada tabel 5.26 diatas untuk setiap variabel independen nilai tolerancinya $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak mengalami gangguan multikolenieritas.

5.4.2 Hasil Uji Regresi Berganda

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil pengujian yang telah dianalisis menggunakan software SPSS maka hasil dari uji regresi berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.27
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35.866	4.981		7.200	.000
1 Stress Kerja	-.549	.126	-.557	-4.342	.000
Pengalaman Kerja	.503	.193	.334	2.607	.014

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan pada tabel diatas maka dapat diketahui nilai persamaan regresi linier berganda sebagai berikut ini:

$$Y = 35,866 - 0,549X_1 + 0,503X_2 + \epsilon$$

Persamaan regresi tersebut memiliki arti sebagai berikut ini:

- a. Nilai konstanta sebesar 35,866 ini berarti menunjukkan bahwa jika variabel independen (X_1 dan X_2) konstan, maka nilai kualitas kerja akan meningkat sebesar 35,866.
- b. Koefisien regresi stress kerja (X_1) sebesar -0,549 menyatakan bahwa apabila variabel stress kerja (X_1) menurun sebesar satu satuan, maka kualitas kerja (Y) akan menurun sebesar -0,549 satuan.
- c. Koefisien regresi pengalaman kerja (X_2) sebesar 0,503 yang menyatakan bahwa apabila variabel pengalaman kerja (X_2) meningkat sebesar satu satuan, maka kualitas kerja (Y) akan meningkat pula sebesar 0,503 satuan.

5.4.3 Hasil Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel independent memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu uji F berguna untuk mengetahui atas hipotesis dalam penelitian ini. Adapun hasil uji F (Simultan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.28
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.541	2	94.770	25.356	.000 ^b
	Residual	119.602	32	3.738		
	Total	309.143	34			

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan maka dapat dilihat pengaruh antara variabel independent berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun penghitungan nilai F tabel dengan rumus yang dapat dilihat sebagai berikut ini:

$$df(n1) = k-1 = 3-1 = 2$$

$$df (n2) = n-k = 35-3 = 32$$

Dengan melihat penghitungan diatas maka diperoleh nilai f tabel sebesar **3,29** dengan nilai $\alpha = 0,05$. Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar 25,356 dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai signifikan tersebut menunjukkan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian F hitung > F tabel atau (25,356 > 3,29) yang mempunyai arti bahwa variabel stress kerja dan pengalaman kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

5.4.4 Hasil Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pada setiap variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai taraf signifikan (p value), jika nilai taraf signifikan yang dihasilkan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya. Apabila nilai t hitung > t tabel, maka setiap variabel dependen memiliki pengaruh terhadap variabel independent. Hasil pengujian uji T dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.29
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35.866	4.981		7.200	.000
1 Stress Kerja	-.549	.126	-.557	-4.342	.000
Pengalaman Kerja	.503	.193	.334	2.607	.014

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, maka dapat dijelaskan bahwa setiap variabel independent memiliki nilai signifikan (probabilitas) dibawah 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dari setiap variabel

independent secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan. Adapun nilai t tabel diperoleh dari rumus yang dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= t (\alpha / 2 : n-k-1) \\ &= t (0,05 / 2 : 35 - 2 - 1) \\ &= t (0,025 : 32) \\ &= 2,036 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil pengujian diatas maka dapat ambil kesimpulan yaitu:

- 1) Variabel stress kerja (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar -4,342 dengan tingkat signifikan 0,000, dengan demikian nilai t hitung $>$ t tabel ($-4,342 > 2,036$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel stress kerja (X_1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kerja (Y) pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.
- 2) Variabel pengalaman kerja (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,607 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,014, dengan demikian nilai t hitung $>$ t tabel ($2,607 > 2,036$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pengalaman kerja (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja (Y) pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

5.4.5 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen memengaruhi variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y. Berikut ini hasil pengujian uji determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.30
Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	.783 ^a	.613	.589	1.9333	1.834
---	-------------------	------	------	--------	-------

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Nilai Koefisien determinasi untuk variabel independen digunakan *R Square* dan dari hasil pengujian secara statistik maka dapat diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,613 atau 61,3%. Nilai koefisien bernilai positif dan menunjukkan adanya pengaruh kuat antara variabel stress kerja (X_1) dan variabel pengalaman kerja (X_2) terhadap kualitas kerja (Y) pada Angkasa Mart Group Pekanbaru dan sisanya 38,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.5 Pembahasan

Supermarket Angkasa Mart merupakan salah satu Supermarket yang ada di Kota Pekanbaru Riau. Perusahaan ini merupakan usaha penjualan barang-barang harian, yang menjual kebutuhan sehari-hari di kawasan Kota Pekanbaru. Berikut ini hasil penelitian yang telah dilakukan yang dapat dilihat sebagai berikut:

5.5.1 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kualitas Kerja

Dalam hipotesis dijelaskan bahwa diduga stres kerja (X_1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan (Y) pada Angkasa Mart Group Pekanbaru. Penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas kerja karyawan dan hal itu sesuai dengan hipotesis. Hal tersebut menunjukkan bahwa stres kerja tidak dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Tetapi apabila stres yang dialami karyawan terlalu tinggi, maka kualitas kerja karyawan akan terganggu, sehingga sesuai dengan teori menunjukkan bahwa semakin banyak beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan menimbulkan menurunnya kinerja

dari pekerja tersebut.

5.5.2 Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja

Dalam hipotesis dijelaskan bahwa diduga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan (Y). pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan Angkasa Mart Group Pekanbaru, melalui pengujian regresi ternyata ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan Angkasa Mart Group Pekanbaru dan sesuai hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman adalah bekerja lebih baik karena mereka memiliki dasar pengetahuan yang lebih besar dan lebih mahir mengorganisir pengetahuan mereka. Hal ini juga baik bagi peningkatan kualitas karyawan, khususnya pada Angkasa Mart Group Pekanbaru lewat pengalaman kerja yang telah dilewati. Responden pada penelitian ini di mana rata-rata persepsi responden terhadap pengalaman pada kategori baik yang berarti bahwa pengalaman berperan penting terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

5.5.3 Pengaruh Stress Kerja dan Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel stres kerja dan pengalaman kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru. Nilai koefisien bernilai positif dan menunjukkan adanya pengaruh kuat antara variabel stress kerja (X_1) dan variabel pengalaman kerja (X_2) terhadap kualitas kerja (Y) pada Angkasa Mart Group Pekanbaru.

Stres kerja mempengaruhi kualitas pada karyawan dengan diukur berdasarkan indikator beban kerja yang melebihi kapasitas karyawan akan

membuat munculnya rasa geram dan marah. Terjadinya stres kebanyakan menurut karyawan akan menyerang mental. Tidak hanya itu, stres kerja pun sering menyerang fisik. Terjadinya stres yang timbul dalam penurunan fisik menimbulkan masalah pada kesehatan. Stres juga dapat timbul disebabkan oleh tempat kerja. Sebagian waktu bagi karyawan berada pada tempat kerja, dan jika dalam keadaan stres, maka akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan. Stres pada karyawan sebagai salah satu akibat dari bekerja yang perlu dikondisikan pada posisi yang tepat agar kualitas mereka pada posisi yang diharapkan.

Begitu pula pengalaman pada kerja mempengaruhi kualitas kerja pada karyawan dengan diukur berdasarkan indikator lama waktu atau masa kerja dimana dirasa akan lebih mahir bila karyawan itu memiliki pengalaman yang cukup lama dalam bidangnya, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan akan lebih paham dalam penerapan tugas-tugas yang diberikan, dan penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Karyawan yang menunjukkan keterampilan atau skill untuk menjalankan suatu tugas yang diberikan adalah modal dalam pengalaman kerja yang dimiliki. Tingkat penguasaan seseorang terlihat dari teknik karyawan menyelesaikan tugas-tugasnya. Pekerjaan yang sering dilakukan akan membuat karyawan lebih paham serta menambah pengetahuan didalam kinerja. Dengan demikian karyawan akan mengkonsep pekerjaan yang diberikan sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki. Karyawan yang berpengalaman juga dapat waspada untuk menghindari resiko-resiko kerja yang akan datang terhadap kinerja yang dilakukan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu dilakukan oleh Hidayat dan Nismawati Tahun 2019 dengan hasil penelitian adanya variabel Stres

Kerja dan pengalaman kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Kontribusi terhadap variabel dependen Y (Kualitas Kerja Karyawan) pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar sebesar 40,5% sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian pengaruh stres kerja dan pengalaman kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru, maka terdapat beberapa kesimpulan yaitu:

1. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan menurunkan kualitas kerja karyawan tersebut dan pada hasil tanggapan responden untuk variabel stress kerja dalam kategori “cukup”.
2. Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengalaman Kerja (X_2) dalam uji t berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru dan pada hasil tanggapan responden untuk variabel pengalaman kerja dalam kategori “baik”.
3. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa stress kerja dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada Angkasa Mart Group Pekanbaru. Hubungan antara variabel stress kerja (X_1) dan variabel pengalaman kerja (X_2) terhadap kualitas kerja (Y) pada Angkasa Mart Group Pekanbaru menunjukkan adanya pengaruh kuat.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran, antara lain:

1. Pihak perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan kembali mengenai beban kerja yang diberikan kepada karyawan agar karyawan tidak merasakan stress, karena dengan beban kerja yang terlalu tinggi dapat menurunkan kualitas kerja. Karyawan merasa beban yang diberikan berlebihan dan adanya intimidasi dari pihak lain yang dapat mengganggu kualitas kerja karyawan. Untuk itu pihak perusahaan memberi timbal balik yang sesuai dengan beban kerja yang diterima karyawan, sehingga karyawan tidak merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan.
2. Perusahaan perlu juga memberikan pelatihan agar keterampilan karyawan dapat berkembang dalam bidang penjualan yang dikarenakan memiliki jawaban skor skor yang rendah. Hal ini juga baik bagi peningkatan kualitas karyawan, khususnya pada Angkasa Mart Group Pekanbaru lewat pengalaman kerja yang telah dilewati kurang menunjukkan keterampilan karyawan yang memadai.
3. Peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dengan menggunakan atau menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap hasil kualitas kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Flippo, Edwind B. 2011. Manajemen Personalia. Bandung: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Foster, Bill. 2016. Pembinaan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan. PPM. Jakarta. Penerjemah, Ramlan.
- Freser, T.M. (2016). Stres dan Kepuasan Kerja (Terjemahan). Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Ghozali, Imam 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (edisi sembilan) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2011. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta. BPFEE.
- Handoko. 2010. Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesembilan. Toko Gunung Agung: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. S.P. (2001).Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, muhammad dan Nismawati. 2019. Pengaruh Stress Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makasar.
- Komarudin. 2018. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Stres Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Carrefour), Lebak Bulus-Jakarta Selatan. Jurnal Ilmiah Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang.
- Luthans, Fred. 2011. Perilaku Organisasi, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Mangkunegara. 2017. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung.
- Martoyo, Susilo. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. BFFE, Yogyakarta.
- Moekijat. 2012. Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Bandar Maju, Bandung.
- Muhammad Fadli. 2019. Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. Indormarco Prismatama. Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang.

- Munandar. A.S. 2016. Stress dan Keselamatan Kerja “Psikologi Industri dan Organisasi. Penerbit Universitas Indonesia.
- Mutmainah. 2020. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) Dikabupaten Pinrang. Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare.
- Naradhipa dan H. Dini. 2014. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya. Malang.
- Rafika Chandra, 2011. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Costumere Service PT. Koko Jaya Motor Makassar. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar. Tidak Dipublikasikan
- Rivai, Veithzal. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2012. Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh, Jakarta, Gramedia.
- Robbins, Stephen P. 2013. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi, Prenhallindo, Jakarta.
- Septianto, Dwi. (2010). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pataya Raya Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi Dipublikasikan.
- Siagian, P, S. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo & Dwianta, Bagus. 2015. Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Press.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja, Jakarta, PT.Grafindo Persada.
- Winardi. 2009. Kepemimpinan Dalam Manajemen. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Yoanisa, Mahardiani. 2013. Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas kerja Karyawan Pada PT. Unifood Sukses Makmur Wilayah Kota Semarang.