

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA STAFF PASASI MASKAPAI SUPER AIR JET DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

Annike Resty Putrie¹, Firly Ulzamy²
annike.resty@sttkd.ac.id¹, 20090519@students.sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)

ABSTRAK

Berdasarkan informasi yang diperoleh, telah terjadi peningkatan jumlah penumpang sebesar 21% pada tahun 2023 yang menjadikan Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta menjadi Bandar Udara terpadat di Indonesia. Staff pasasi Maskapai Super Air Jet dalam mengikuti perkembangan yang semakin pesat dituntut harus mampu untuk dapat beradaptasi dalam segala kondisi sehingga dengan berbagai macam situasi dan kondisi yang dialami, diperlukannya pengendalian stress kerja karyawan sehingga terciptanya kinerja yang baik pada karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dan seberapa besar pengaruhnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu dengan menggunakan populasi dan sampel dari seluruh staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan mencantumkan sejumlah landasan teori dan menyebarkan angket/kuesioner, yang kemudian teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu program aplikasi SPSS v.24.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 17,531 > t_{tabel} 1,656$. Hasil dari pengujian juga menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh sebesar 70,6% terhadap kinerja staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Kata Kunci: : Stres Kerja, Kinerja Staff Pasasi.

ABSTRACT

Based on the information obtained, there has been an increase in the number of passengers by 21% in 2023, making Soekarno Hatta International Airport the most populous airport in Indonesia. Super Air Jet airline staff in following increasingly rapid developments are required to be able to adapt to all conditions so that with the various situations and conditions experienced, it is necessary to control employee work stress so as to create good performance for employees. This research aims to determine the effect of work stress on the performance of Super Air Jet airline passenger staff at Soekarno Hatta International Airport and how big the influence is. The research method used in this research is a quantitative method, namely by using the population and samples from all flight staff of the Super Air Jet Airline at Soekarno Hatta International Airport as respondents. The data collection technique used is to include a number of theoretical bases and distribute questionnaires, then data analysis techniques are carried out using the SPSS v.24.0 application program tools. The results of the research show that there is an influence of work stress on the performance of the Super Air Jet airline passenger staff at Soekarno Hatta International Airport which can be seen from the significance value of $0.00 < 0.05$ and the t_{count} value of $17.531 > t_{table} 1.656$. The results of the test also show that work stress has an influence of 70.6% on the performance of Super Air Jet passenger staff at Soekarno Hatta International Airport.

Keyword: Work Stress, Staff Performance.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang berkembang semakin pesat dapat terlihat dari tingkat persaingan, perkembangan pengetahuan dan juga teknologi yang semakin maju tentunya akan berdampak pada perubahan pola kehidupan seseorang. Dalam hal ini seorang

karyawan yang dituntut untuk dapat beradaptasi dalam segala kondisi baik di dalam internal perusahaan maupun di dalam eksternal perusahaan. Seorang karyawan yang bekerja tentu tidak hanya untuk mendapatkan penghasilan yang minimal layak untuk menghidupi diri sendiri serta keluarga, akan tetapi juga untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup bahkan untuk kesejahteraan pribadinya. Persaingan antar individu di dalam perusahaan tentu akan menyulitkan karyawan terlepas dari tekanan dan juga beban tuntutan pekerjaan. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut maka hal ini akan mengganggu kinerja karyawan tersebut dan dapat mengakibatkan gangguan berupa stres (Ryantama, 2016).

Stress kerja menurut Wijaya (2018) merupakan suatu keadaan yang timbul dalam interaksi diantara individu dan pekerjaan. Keadaan yang dimaksud adalah dimana seorang individu mulai menunjukkan atau merasakan suatu beban yang dianggap memberatkan bagi individu dengan beberapa gejala yang menunjukkan bahwa individu tersebut mengalami stres kerja. Sedangkan menurut Priyoto (2014) stres merupakan pengalaman subyektif yang didasarkan pada persepsi seseorang terhadap situasi yang dihadapinya. Stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Stres kerja akan cenderung mengurangi kinerja para pegawai, hal ini diperkuat oleh Hasibuan (2012) yang mengungkapkan bahwa stres kerja dapat memicu menurunnya kinerja karyawan. Karyawan yang stres cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemaarah, dan suka menyendiri sehingga prestasi kerja karyawan menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, diperlukannya pengendalian stres kerja karyawan supaya dapat terciptanya suatu kinerja yang baik pada karyawan, sehingga dapat terlaksananya suatu usaha organisasi atau perusahaan bisnis dengan lancar.

Kinerja karyawan menurut Abidin dan Sasongko (2022) merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja karyawan merupakan aset terpenting dalam mencapai tujuan sebuah organisasi (Gisella, 2016). Kinerja merupakan bagaimana seorang diharapkan untuk dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran seorang karyawan yang ada di dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik dan meningkat dapat membantu organisasi dalam memperoleh keuntungan, sebaliknya apabila kinerja karyawan menurun maka tingkat keberhasilan perusahaannya juga akan menurun (Chairulutfi & Martanti, 2022).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari antaranews.com (2023) mencatat jumlah penumpang pesawat sepanjang Januari hingga Desember 2023 di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta meningkat hingga 21 persen dibandingkan dengan jumlah penumpang sepanjang Januari hingga Desember 2022 atau mencapai 50,96 juta penumpang. Dengan jumlah 50,96 juta penumpang penerbangan selama tahun 2023 itu maka, Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta menjadi bandara udara tersibuk yang ada di Indonesia. Untuk menanggapi peningkatan jumlah penumpang tersebut Maskapai Super Air Jet telah melakukan perencanaan yang matang dalam menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kapasitas penerbangan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti tren pasar, waktu tempuh, ketersediaan pesawat dan lain sebagainya, sehingga dapat memenuhi permintaan pasar yang tinggi (niaga.asia, 2023).

Walaupun terlihat bahwa semakin meningkatnya tingkat produksi Maskapai Super Air Jet dari tahun ke tahun namun terdapat berbagai macam persoalan/permasalahan yang mengakibatkan karyawan Maskapai Super Air Jet mengalami stres sehingga kinerja karyawan Maskapai Super Air Jet menjadi kurang maksimal. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini terfokus pada permasalahan unit Pasasi Maskapai Super Air Jet. Pasasi

merupakan bagian dari ground handling, dengan peran melayani pembelian, pengembalian, refund, dan reschedule tiket, mencetak boarding pass, memberikan bag tag pada bagasi penumpang, mengurus transfer atau transit, mengatasi bagasi rusak atau hilang dan mengurus prosedur baik sebelum dan sesudah penerbangan (Chairulutfi & Martanti, 2022).

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan kepada salah satu petugas Pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta pada 29 Januari 2024 diperoleh keterangan bahwa telah terjadinya pengurangan tenaga kerja pada unit Pasasi di bulan November 2023 sebanyak 13 orang dan pada Bulan Januari 2024 sebanyak 20 orang dimana masa tersebut merupakan puncak dari musim liburan/peak season dengan intensitas penerbangan yang tinggi. Hasil wawancara mengatakan bahwa petugas mengalami kesulitan menangani penumpang dikarenakan jumlah petugas yang terbatas, berbanding terbalik dengan jumlah penumpang yang ada. Jam kerja petugas Pasasi Maskapai Super Airjet adalah 12 jam sehari dengan 2 shift, 4 hari kerja dengan 2 hari libur, berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan mengatakan bahwa pada beberapa kondisi seperti terjadinya delay yang mengharuskan petugas untuk extend/lembur. Permasalahan yang dikeluhkan oleh petugas pasasi adalah tidak adanya bayaran untuk extend waktu kerja/lembur yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan mengatakan bahwa sebagian besar petugas memilih untuk pergi meninggalkan gate apabila terjadi delay untuk menghindari amarah penumpang. Dengan tekanan yang demikian membuat petugas Pasasi merasa tertekan untuk menjalankan tugas sehingga dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental mereka. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta serta seberapa besar pengaruhnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh serta besaran pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 130 responden untuk mewakili seluruh staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan cara uji validitas, reliabilitas, dan analisis regresi linier sederhana. Instrumen dalam penelitian ini sebagaimana pada Tabel 1. dibawah ini.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Stress Kerja (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan tugas 2. Tuntutan Peran 3. Tuntutan antar pribadi 4. Struktur organisasi 5. Kepemimpinan organisasi
2	Kinerja Staff Pasasi (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang metode analisis datanya menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas adalah Stres Kerja (X), sedangkan variabel terikat adalah Kinerja Staff Pasasi (Y). pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta untuk memperoleh data.

1. Uji Instrument

Hasil output uji validitas pada Tabel 2. diketahui bahwa semua item pernyataan valid dengan menggunakan ($\alpha = 5\%$; $n = 30$). Terdapat 20 item pernyataan pada Tabel 2. setelah dinyatakan semua valid, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dapat digunakan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Output Uji Validitas

Variabel	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Stress Kerja (X)	X.1	0,870	0,361	Valid
	X.2	0,767	0,361	Valid
	X.3	0,690	0,361	Valid
	X.4	0,829	0,361	Valid
	X.5	0,884	0,361	Valid
	X.6	0,757	0,361	Valid
	X.7	0,733	0,361	Valid
	X.8	0,739	0,361	Valid
	X.9	0,568	0,361	Valid
	X.10	0,839	0,361	Valid
Kinerja Staff Pasasi (Y)	Y.1	0,784	0,361	Valid
	Y.2	0,560	0,361	Valid
	Y.3	0,903	0,361	Valid
	Y.4	0,626	0,361	Valid
	Y.5	0,708	0,361	Valid
	Y.6	0,766	0,361	Valid
	Y.7	0,708	0,361	Valid
	Y.8	0,766	0,361	Valid
	Y.9	0,488	0,361	Valid
	Y.10	0,833	0,361	Valid

Sedangkan Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2018). Untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan cronbach's alpha yang perhitungannya menggunakan SPSS. Hasil uji reliabilitas seperti pada Tabel 3. berikut ini.

Tabel 3. Hasil Output Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Stres Kerja (X)	0,923	Reliabel
Kinerja Staff Pasasi (Y)	0,895	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk mendapatkan nilai masing-masing variabel X dan Y dinyatakan reliabel.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Berikut hasil dari analisis regresi linier sederhana yang dilakukan menggunakan

program SPSS v.24.0. Pengujian analisis regresi linier sederhana antara Variabel Stres Kerja (X) terhadap Variabel Kinerja Staff Pasasi (Y).

Tabel 4. Hasil Output Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	Sig.
Konstanta	2,280	1,773	0,201
Stres Kerja (X)	0,918	0,052	0,000
R	: 0,840		
R Square	: 0,706		
N	: 130		
Variable Dependent	: Kinerja Staff Pasasi (Y)		

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier sederhana pada Tabel 4. Diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

$$Y = 2,280 + 0,918X + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja staff pasasi

α = Konstanta berdasarkan persamaan regresi

β = Koefisien regresi berdasarkan variabel X

X = Stres Kerja

e = Error / Variabel Pengganggu

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Nilai konstanta sebesar 2,280 menunjukkan bahwa apabila nilai koefisien regresi variabel stres kerja adalah 0, maka kinerja staff pasasi memiliki tingkat koefisien regresi sebesar 2,280 bernilai positif (+).
- 2) Nilai koefisien regresi Variabel Stres Kerja (X) adalah sebesar 0,918 bernilai positif (+). Hal tersebut menunjukkan hubungan searah antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y. Dengan kata lain, peningkatan atau penurunan besarnya variabel bebas X akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan besarnya variabel terikat Y.

b. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 5. Hasil Output Uji Parsial (Uji T)

		Coefficient ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.280	1.773		1.286	.201
	Stres Kerja	.918	.052	.840	17.531	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Staff Pasasi

Berdasarkan hasil dari output SPSS pada Tabel 5. diatas, diperoleh perbandingan antara variabel stres kerja (X) terhadap variabel kinerja staff pasasi (Y), dengan nilai thitung 17,531 > ttabel 1,656. Hasil tersebut menunjukkan dan membuktikan H1 adalah benar bahwa terdapat pengaruh antara variabel stres kerja (X) terhadap variabel kinerja staff pasasi (Y) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

c. Analisis Koefisien Determinansi

Tabel 6. Hasil Output Uji Analisis Koefisien Determinansi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.840	.706	.704	4.386
---	------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja

Berdasarkan output SPSS diatas diketahui nilai R square adalah sebesar 0,706 yang menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). hal ini mengandung arti bahwa variabel stres kerja (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Kinerja staff pasasi (Y) di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sebesar 70,6% dan 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari stres kerja. Dikarenakan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengaruh yang ditimbulkan sebesar 70,6% maka H2 dinyatakan benar bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel stres kerja (X) terhadap variabel kinerja staff pasasi (Y) Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian yang telah dilakukan menggunakan Program SPSS yang datanya diperoleh dari hasil kuesioner yang di sebar kepada 130 responden yang telah ditentukan sebagai sampel. Dari hasil pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa nilai $t_{hitung} 17,531 > t_{tabel} 1,656$ yang membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja staff pasasi Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Dengan besarnya pengaruh yang ditimbulkan mencapai 70,6% menunjukkan bahwa stres kerja merupakan aspek penting yang perlu menjadi perhatian perusahaan dan 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari stres kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z., & Sasongko, R. C. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Linknet Cabang Tangerang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 194-207.
- Chairulutfi, N., & Martanti, I. F. R. (2022). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Petugas Pasasi Selama Masa Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 272-281.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Masram., & Muah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Professional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Priyoto. (2014). *Konsep Manajemen Stres*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Ryantama, S. D. (2016). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Motivasi Kerja Pada Divisi Operasional Pt. Angkasa Pura I (Persero), Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wahidin, A. J., & Maulana, R. (2021). Classification of Super Air Jet Initial Cabin Crew Candidates Using K-Nearest Neighbor (KNN) Method: Klasifikasi Calon Awak Kabin Awal Super Air Jet Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor (KNN). *Systematics*, 3(2), 249-262.
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang. *Parsimonia-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(3), 278-288.