

**PENGARUH STRES KERJA DAN PENGALAMAN KERJA
TERHADAP KUALITAS KERJA KARYAWAN
PADA P.T. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA MAKASSAR**

M. Hidayat

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Email : muhammad_hidayatse@yahoo.co.id

Nismawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Email : nismawati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan stres kerja dan pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu stres kerja dan pengalaman kerja sebagai variabel independen dan kualitas kerja sebagai variabel dependen. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Responden penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar sebanyak 50 orang. Kuesioner diolah menggunakan aplikasi SPSS 22. Berdasarkan hasil uji persamaan regresi, maka dapat disimpulkan bahwa dengan 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.

Kata Kunci : Stres Kerja, Pengalaman Kerja dan Kualitas Kerja Karyawan

**INFLUENCE OF WORK STRESS AND WORK EXPERIENCE
ON THE QUALITY OF WORK OF EMPLOYEES
ON P.T. TASPEN (PERSERO) MAIN BRANCH OFFICE MAKASSAR**

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is a significant influence of work stress and work experience on the quality of work of employees at PT. Taspen (Persero) Makassar Main Branch Office. In this study there are three variables namely work stress and work experience as an independent variable and work quality as the dependent variable. By using quantitative descriptive methods. The respondents of this study were all permanent employees of PT. Taspen (Persero) Makassar Main Branch Office as many as 50 people. The questionnaire was processed using the SPSS 22 application. Based on the results of the regression equation test, it can be concluded that with the Work Stress variable (X1), it will have a significant positive effect on Employee Quality at PT.

Taspen (Persero) Makassar Main Branch Office. Based on the results of the regression equation test, it can be concluded that the Work Experience variable (X2) in the t test has a significant positive effect on Employee Quality at PT. Taspen (Persero) Makassar Main Branch Office. Based on the entire instrument test, it is concluded that the Work Stress (X1) and Work Experience (X2) variables have a significant effect on the Work Quality of Employees at PT. Taspen (Persero) Makassar Main Branch Office. Based on the results of the regression equation, the coefficient of determination is obtained at 0.405 or 40.5 %. This shows that the overall variable X has a contribution or influence on the Y variable (Employee Work Quality) at PT. Taspen (Persero) Makassar Main Branch Office, while the remaining 59.5 % was influenced by other variables not included in this study.

Key Words : Job Stress, Work Experience and Work Quality of Employees

PENDAHULUAN

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

Kemampuan perusahaan untuk melakukan perubahan akan sangat tergantung dari kemampuan pegawainya dalam menghadapi perubahan tersebut, termasuk kesiapan dalam melakukan perubahan. Karyawan sebagai aset 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 dimilikinya, akan membantu manajemen dalam menjalankan perencanaan 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.

Beberapa hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan dengan para karyawan yaitu dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan, memperhatikan bentuk-bentuk peningkatan motivasi kerja karyawan secara optimal, dan bagaimana pihak manajemen perusahaan memperbaiki usaha-usaha penanggulangan stres kerja yang sedang atau akan muncul yang disebabkan oleh pekerjaan karyawan tersebut. Semua usaha yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam hal ini bagian personalia guna untuk membantu karyawan dalam bekerja dan memenuhi tujuan organisasi.

Menurut Munandar dalam Narundana (2011), 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.

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.

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar mempunyai tujuan untuk menjadikan perusahaan yang mampu menghasilkan pelayanan yang profesional di bidangnya melalui bagian *Frontliner* dimana mempunyai target yang harus dicapai.

Kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah. Hanya saja ada beberapa pelanggan/nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar sudah cukup baik, 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* (wewenang atau tugas Kepala Cabang, Kepala Bidang, Kepala Seksi, sampai pelaksananya). (hasil wawancara dengan Kepala Bidang Umum dan SDM PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar).

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar berlokasi di Jalan Bontolempangan Makassar. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar menyadari sepenuhnya bahwa kualitas pelayanan dan produktivitas kinerja karyawan sangat diperlukan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Stres Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kualitas Kerja PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Stres Kerja

Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres.

Definisi stres kerja menurut Mangkunegara (2008 : 28), stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari simpton 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. Menurut Rivai (2010 : 308), stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adanya beberapa atribut tertentu dapat memengaruhi daya tahan stres seorang karyawan.

Selanjutnya menurut Fathoni dalam Salam (2012 : 13), menyatakan bahwa stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Menurut Sopiah (2008 : 85), stres merupakan respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa yang disebut stres kerja adalah ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang diberikan dengan kemampuan yang dimiliki, sehingga dapat menimbulkan tekanan. Stres kerja dapat menjadi pemicu bagi karyawan untuk menjadi sulit dalam proses berpikir, peningkatan ketegangan pada emosi, serta kecemasan yang kronis.

Jenis-Jenis Stres

Quick dan Quick dalam Rivai (2010 : 308), mengategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu :

1. Eustress, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Menurut Sopiah (2008), eustress ini merupakan pengalaman stres yang tidak berlebihan, cukup untuk menggerakkan dan memotivasi orang agar dapat mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka dan berhasil dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat performance yang tinggi.
2. Distress, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi yakni derajat penyimpangan fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat.

Faktor-Faktor Penyebab Stres

Stressor adalah penyebab stres, yakni apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Terdapat banyak stressor dalam organisasi dan aktivitas hidup lainnya. Faktor-faktor penyebab stres kerja menurut Carey Cooper dalam Jacinta F. Rini (2002) adalah :

1. Kondisi Pekerjaan
Kondisi pekerjaan/lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktivitas kerja. Selain itu, kondisi dimana kuantitas tugas yang diterima oleh karyawan melebihi dari kapasitas karyawan tersebut juga dapat memicu stres kerja.
2. Konflik Peran
Dalam sebuah penelitian mengenai stres kerja, ditemukan fakta bahwa perusahaan yang sangat besar, atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, akan menimbulkan konflik peran. Mereka stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diinginkan oleh manajemen perusahaan.
3. Pengembangan Karir
Stres kerja dapat timbul jika karyawan tidak merasa aman akan pekerjaannya. Ketidakjelasan jenjang karir dan proses penilaian kinerja dapat membuat seseorang tidak merasa diapresiasi yang berdampak pada timbulnya stres.
4. Struktur Organisasi
Apabila struktur organisasi kurang jelas dan terjadi dalam jangka waktu yang cukup lama, maka hal tersebut dapat menjadi sumber stres. Posisi individu dalam suatu struktur organisasi juga dapat menggambarkan tingkat stres yang dialami.

Pengertian 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.

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.

Dari berbagai uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

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 (2001 : 241), faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja adalah :

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja. Untuk menunjukkan 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 (*attitudes and needs*) untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
4. Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan.
5. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan.

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 Pengetahuan 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.

Pengertian Kualitas Kerja

Menurut (Poerwadarminta, 2010 : 70), kualitas berarti 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 : 22).

Kualitas kerja adalah kemampuan menghasilkan suatu kerja yang lebih banyak daripada ukuran biasa yang telah umum. (The Liang Gie, 2011 : 3).

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Menurut Moekijat (1999), 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. Sarana 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 suasana di lingkungan kerja itu sendiri.

Indikator Kualitas Kerja Karyawan

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

1. 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.
2. 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.
3. Pekerjaan dengan baik dan teliti.
Teliti adalah cermat dan berhati-hati dalam melakukan sesuatu hal (Jackson wijaya; 2016). Memperhatikan dengan detail pada apa yang ia kerjakan. Teliti adalah cekatan, berhati-hati, tanpa membuat sedikitpun kesalahan.

Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan sementara. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H1 : Diduga Stres Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan (Y).
2. H2 : Diduga Pengalaman Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan (Y).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survei, dimana penelitian ini mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Adapun desain dari metode survei ini adalah deskriptif kuantitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar dengan alamat Jl. Bontolempangan No. 27 Sawerigading, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Mei 2019.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012 : 80). Berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam penelitian jenisnya merupakan populasi yang terbatas dan menurut sifatnya merupakan populasi yang homogen. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar yang berjumlah sebanyak 50 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Populasi dalam penelitian ini termasuk populasi kecil, maka digunakan teknik sampel jenuh (semua populasi sekaligus adalah sampel). Maka jumlah sampel yang digunakan adalah 50 orang yang merupakan seluruh karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Teknik Pengolahan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, maka teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya.

Sumber Data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis memperoleh data yang bersumber dari :

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Jenis pertanyaan yang digunakan kepada konsumen yaitu *closed ended question*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pencatatan dokumen-dokumen perusahaan dan dari industri terkait yang ada hubungannya dengan pembahasan penelitian.

Jenis Data

Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan dan meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi (Bungin, 2011 : 44).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan pada perusahaan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Metode dokumen, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menelaah dan mengkaji dokumen yang dipublikasikan oleh perusahaan yang bersangkutan.
- b. Metode kuesioner, yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak-pihak yang terkait (responden) untuk dijawab.

2. Penelitian Pustaka (*Library Research*), yaitu pengumpulan data dengan menelaah berbagai buku literature, jurnal ilmiah dan bahan referensi pustaka lainnya.

Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

1. Variabel Independen/Bebas (X)

a. Stres Kerja (X_1)

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Variabel stres kerja dapat diukur dengan indikator yaitu : beban kerja, ketersediaan waktu, peran individu dalam organisasi, ketidakjelasan peran, dan karakteristik tugas.

b. Pengalaman Kerja (X_2)

Pengalaman memunculkan potensi seseorang. Potensi penuh akan muncul bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan terhadap bermacam-macam pengalaman. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel pengalaman kerja yaitu : lama waktu/lama kerja, tingkat pengetahuan, keterampilan yang dimiliki, dan penguasaan pekerjaan dan peralatan.

2. Variabel Dependen/terikat (Y)

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kualitas Kerja Karyawan. 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.

Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Regression Analysis*). Suliyanto (2011 : 54), menyatakan bahwa dalam regresi berganda variabel tergantung dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas, juga terdapat pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (e).

Penelitian ini dilandaskan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel dependen untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dan jika ada, bagaimanakah arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Persamaan umum regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kualitas Kerja
- X₁ = Stres Kerja
- X₂ = Pengalaman Kerja
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- e = Standar Error

HASIL PENELITIAN

Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan uji analisis regresi berganda, maka diperoleh hasil dimana variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y, berikut ini data yang interpretasi peneliti :

Tabel 1.

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.232	4.344		.284	.778
	Total_X1	.370	.169	.259	2.186	.034
	Total_X2	.557	.131	.505	4.256	.000

a. Dependent Variable : Total_Y1

Berdasarkan hasil uji di atas, apabila ditulis dalam bentuk Unstandardized Coefficients dari persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,232 + 0,37 (X1) + 0,557 (X2)$$

Sehubungan dengan tabel persamaan regresi di atas, maka dapat dijabarkan :

1. Besarnya nilai konstanta yakni 1.232 menunjukkan bahwa tanpa adanya Stres Kerja (X1) dan Pengalaman Kerja (X2) akan mempengaruhi Kualitas Kerja Karyawan (Y), pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.
2. Berdasarkan hasil uji persamaan regresi di atas, maka diperoleh hasil nilai koefisien regresi sebesar 0,370. Ini menunjukkan bahwa dengan adanya Stres Kerja, akan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

3. Uji persamaan regresi di atas menunjukkan hasil untuk nilai koefisien regresi sebesar 0,557. Ini berarti bahwa variabel Pengalaman Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Dari hasil persamaan regresi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Stres Kerja sangat berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja pada P.T. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Koefisien Determinasi (R)

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi di atas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,405 atau sebesar 40,5 %. Ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel X mempunyai kontribusi atau pengaruh terhadap variabel dependet Y (Kualitas Kerja) pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar, sedang sisanya sebesar 59,5 % itu dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji persamaan regresi di atas, maka diperoleh hasil untuk nilai koefisien korelasi sebesar 0,636. Hasil nilai tersebut menunjukkan dari variabel Stres Kerja dan variabel Pengalaman Kerja mempunyai hubungan atau korelasi yang cukup kuat terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Tabel 2.
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.405	.379	2.533
a. Predictors : (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1				

Dari koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan 40,5 % variasi pada variabel kualitas kerja karyawan mampu diterangkan oleh variabel stres kerja dan pengalaman kerja, sedangkan sisanya yang sebesar 59,5 % diterangkan oleh variabel lain diluar model ini. Berarti bahwa variabel X mempengaruhi secara langsung variabel Y sebesar 40,5 %, sedangkan 59,5 % dipengaruhi oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

Secara umum hasil pengujian variabel Stres Kerja dan Pengalaman Kerja secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Hal ini berarti bahwa hipotesis dapat diterima karena Stres Kerja dan Pengalaman Kerja memiliki pengaruh secara simultan.

Pengaruh Variabel Stres Kerja (X1) terhadap Kualitas Kerja

Dalam hipotesis dijelaskan bahwa diduga Stres Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan (Y), sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Kerja Karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa Stres Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Kerja Karyawan dan itu sesuai dengan hipotesis. Hal tersebut menunjukkan bahwa Stres Kerja dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Tetapi apabila stres yang dialami karyawan terlalu tinggi, maka kualitas kerja karyawan akan terganggu.

Pengaruh Pengalaman Kerja (X2) terhadap Kualitas Kerja

Dalam hipotesis dijelaskan bahwa diduga Pengalaman Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan (Y). Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kualitas Kerja Karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, melalui pengujian regresi ternyata ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pengalaman kerja terhadap kualitas kerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar 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 PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar 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 PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Tingkat Kualitas Kerja

Peningkatan kualitas kerja karyawan pada kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar cukup tinggi. Tingkat kualitas kerja karyawan yang cukup tinggi tersebut dapat berdampak pada hasil kerja yang memuaskan sehingga tujuan organisasi pun akan dapat dicapai secara maksimal.

Pengaruh Stres Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel Stres Kerja dan Pengalaman Kerja Karyawan pada kantor PT. Taspen (Persero) KCU Kota Makassar. Stres pada 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. Menurut Sunyoto (2012 : 217), beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres.

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. Pengalaman kerja membuat karyawan lebih handal. Tingkat penguasaan seseorang terlihat dari tehnik 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.

Menurut Prabu (2015 : 32), dalam sebuah teorinya mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Pengalaman kerja adalah suatu pengalaman berharga yang didapatkan dalam waktu dan tempat yang berbeda, kedua variabel tersebut berpengaruh dalam kualitas kerja seseorang karena semua orang berbeda masalah yang dihadapi dan pengalaman yang dialami. Terkait teori di atas, sama halnya dengan penelitian ini dikarenakan stres kerja dan pengalaman berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan.

Menurut Gibson dkk (2017), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang, keadaan tersebut dapat berlaku fatal dalam menghadapi situasi dalam berkehidupan karena berdampak besar baik bagi lingkungan kerja ataupun rumah tangga.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian pengaruh stres kerja dan pengalaman kerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, maka terdapat beberapa kesimpulan yaitu :

1. Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya variabel Stres Kerja (X1), maka akan berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.
2. Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Sehingga 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.
3. Berdasarkan keseluruhan uji instrumen di atas, 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.

Saran

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

1. Stres kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan. 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. Bagi peneliti selanjutnya, saran untuk selanjutnya antara lain :
 - a. Menggunakan metode lain dalam meneliti lingkungan kerja, stres kerja dengan kualitas kerja karyawan. Metode lain yang dapat digunakan antara lain metode wawancara, *Mix Method* (menggabungkan metode wawancara dan kuisisioner), dan *Focus Group Discussion* (FGD).
 - b. Peneliti selanjutnya diharapkan mengambil sampel yang lebih banyak sehingga hasil penelitian lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Zainuddin, Darwanis dan Basri Zein. 2012. *Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Auditor melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening Studi pada Auditor Intern di Pemerintah Provinsi Aceh*. Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 2 (1) : h : 142-150.
- Ardana, Komang, Ni Wayan Mujiati dan Anak Agung Ayu Sriathi. 2012. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi ke 2, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Bashir, Usman and Muhammad Ismail Ramay. 2010. *Impact of Stress on Employees Job Performance (A Study on Banking Sector of Pakistan)*. International Journal of Marketing Studies. 2 (1). pp : 122-126.
- Chen, Jui & Colin Silverthorne. 2008. *The Impact of Locus of Control on Job Stres, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan*. Leadership & Organization Development Journal. 29 (7) : pp : 572-582.
- Choong, Yuen-Onn, Kee-Luen Wong and Teck-Chai Lau. 2011. *Intrinsic Motivation and Organization Commitment in the Malaysian Private Higher Education Institutions : An Empirical Study*. Journal of Arts, Science & Commerce. 2 : pp : 40-50.
- Davis, Keith dan John Newstrom. 1996. *Perilaku dalam Organisasi*. Jilid 2, Edisi Ketujuh. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Decenzo, David and Stephen P. Robbins. 2010. *Human Resource Management*. Tenth Edition International, Student Version. Tenth Edition. Asia : Wiley.
- Deci, E. L., and Ryan, R. M. 2000. *The "What" and "Why" of Goal Pursuits : Human Needs and The Self-Determination of Behavior*. Psychological Inquiry. 11 (4) : pp. 227-268.
- Finney, Caitlin, Erene Stergiopoulos, Jennifer Hensel, Sarah Bonato and Carolyn S Dewa. 2013. *Organizational Stressors Associated with A Job Stress and Burnout in Correctional Officers : a Systematic Review*. BMC Public Health. 13 (82) : pp : 1-14.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Edisi Keenam. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivanchevich, and Donelly. 1995. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Jilid 1 Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gibson, Ivanchevich, and Donelly. 1996. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Jilid 1 Edisi Kedelapan. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Griffin, M. A, Neal, A and Parker, S. 2007. *A New Model of Work Role Performance : Positive Behaviour in Uncertain and Interdependent Contexts*. Academy of Management Journal. 50 (2) : pp. 327-347.
- Haeruddin, M. Ikhwan Maulana dan Natsir, Uhud Darmawan. 2016. *The Cat's in the Cradle : 5 Personality Types Influence on Work-Family Conflict of Nurses*. Economics and Sociology, Vol. 9, No. 3, pp. 99-110.
- Harianto, Feri, Putu Artama Wiguna dan Dedy Rakhmad. 2008. *Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Tenaga Kerja pada Proyek Mall Yani Golf di Surabaya*. 11 (3) : h : 138-145.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hidayat, Muhammad. 2015. *Pengaruh Stres Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada P.T. Sunu Network Broadcast Televisi di Kota Makassar*.
- Mangkunegara, P, A, A, A. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Saina Nur. 2013. *Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada Universitas Ternate*.
- Siagian, P, S. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.