

**PENGARUH SHIFT KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA PRAMUNIAGA  
DI PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA  
CABANG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh:**

**Pramanos Satrio  
11408141018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

**PENGARUH SHIFT KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA PRAMUNIAGA  
DI PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA  
CABANG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh:**

**Pramanos Satrio  
11408141018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Shift* Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta” yang ditulis oleh Pramanos Satrio NIM 11408141018 konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia telah disetujui untuk diujikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.



## **HALAMAN PERNYATAAN**

Nama : PRAMANOS SATRIO  
NIM : 11408141018  
Prodi/Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul Penelitian : PENGARUH *SHIFT KERJA DAN STRES KERJA*  
TERHADAP KINERJA PRAMUNIAGA DI PT  
CIRCLEKA INDONESIA UTAMA CABANG  
YOGYAKARTA

Menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Mei 2015

Yang menyatakan

Pramanos Satrio  
NIM. 11408141018

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH SHIFT KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
PRAMUNIAGA DI PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA  
CABANG YOGYAKARTA

Disusun oleh:  
Pramanos Satrio  
NIM. 11408141018

Telah Dipertahankan di Depan Tim Pengaji Skripsi Program Studi Manajemen  
Universitas Negeri Yogyakarta, pada tanggal 7 Mei 2015. Dinyatakan Telah  
Memenuhi Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Arum Darmawati, M.M.	Ketua Pengaji		27 - 5 - 2015
Setyabudi Indartono, Ph.D.	Sekretaris Pengaji		28 - 5 - 2015
Farlianto, MBA.	Pengaji Utama		28 - 5 - 2015

Yogyakarta, 01 Juni 2015



Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP. 19550328 198303 1 0028

## **MOTTO**

“Keluargamu adalah alasan bagi kerja kerasmu,maka janganlah sampai engkau  
menelantarkan mereka karena kerja kerasmu”

“Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya  
adalah sesuatu yang utama.”

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik  
terhadap diri sendiri.”

*(Benyamin Franklin)*

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah

Saya persembahkan skripsi ini untuk  
Bapak dan Mama yang penulis hormati dan sayangi selama ini  
Serta kakak-kakakku, keluarga besar dan teman-temanku yang tercinta,

**PENGARUH SHIFT KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
PRAMUNIAGA PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA CABANG  
YOGYAKARTA**

Oleh:  
**Pramanos Satrio**  
**11408141018**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh *Shift* kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (2) Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (3) Pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah Pramuniaga PT. Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sejumlah 175 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Shift* kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga, yang ditunjukkan dari hasil regresi  $\beta = -0,410$  dan nilai signifikansi 0,000; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,001 ( $0,000 < 0,001$ ), dan  $(\Delta R^2)$  0,244; (2) stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga, yang ditunjukkan dari hasil regresi  $\beta = -0,227$ , dan nilai signifikansi 0,003; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), dan  $(\Delta R^2)$  0,061; (3) *Shift* kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga, yang ditunjukkan dari hasil uji regresi bahwa *shift* kerja  $\beta = -0,361$  ( $*p < 0,001$ ;  $p = 0,000$ ) dan stres kerja  $\beta = -0,167$  ( $*p < 0,05$ ;  $p = 0,016$ ). Kontribusi *shift* kerja dan stres kerja untuk kinerja pramuniaga sebesar  $(\Delta R^2)$  0,123.

**Kata kunci:** *Shift* Kerja, stres kerja, kinerja pramuniaga

## KATA PENGATAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta”**. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Adapun maksud dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Setyabudi Indartono, Ph.D., Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, yang sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan pengarahan selama proses penulisan skripsi.

4. Farlianto, MBA. Sebagai nara sumber saya yang telah memberikan saran kritik tentang isi dan penulisan dalam skripsi ini.
5. Arum Darmawati, M.M., ketua penguji yang telah memberikan saran guna menyempurnakan penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen maupun Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu selama proses perkuliahan.
7. Bapak, Mama, dan Shinta,Shelvi,Bang Bima dan keluarga besar,saya ucapkan terimakasih atas kasih sayang, doa, motivasi, nasihat dan semangat selama ini.
8. Sahabat-sahabat Manajemen angkatan 2011 khususnya kelas A09 dan kelas SDM, terutama sahabat-sahabat saya yang tercinta.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesaiya penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 26 Maret 2015

Penulis

Pramanos Satrio

## DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	6
3. Batasan Masalah.....	7
4. Rumusan Masalah .....	7
5. Tujuan Penelitian .....	7
6. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
1. Landasan Teori.....	9
1) Kinerja Pramuniaga.....	9
2) <i>Shift Kerja</i> .....	14
3) Stres Kerja.....	19
2. Penelitian yang Relevan .....	27
3. Kerangka Berpikir .....	29
4. Paradigma Penelitian.....	31

5. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
1. Desain Penelitian.....	33
2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3. Variabel Penelitian.....	33
4. Definisi Operasional Variabel.....	34
5. Populasi dan Sampel .....	35
6. Teknik Pengumpulan Data.....	35
7. Instrumen Penelitian.....	38
8. Uji Instrumen .....	38
9. Teknik Analisis Data.....	44
10. Uji Hipotesis .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	49
2. Hasil Penelitian .....	56
3. Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
1. Kesimpulan .....	74
2. Implikasi.....	75
3. Keterbatasan Penelitian.....	77
4. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	82

## DAFTAR TABEL

tabel	halaman
1. Data penilaian kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta periode tahun 2011-2013.....	2
2 Faktor-faktor menurunnya kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta .....	4
3. Kisi-kisi instrumen penelitian .....	38
4. Hasil <i>Loading Factor</i> .....	40
5. <i>Mean, SD, AVE, Cronbach's value and Correlations</i> .....	41
6. <i>AVE, Square Correlation and Discriminant Validity</i> .....	42
7. Hasil Uji Reliabilitas .....	43
8. Hasil Uji Linieritas .....	57
9. Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
10. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
11. Karakteristik Responden berdasarkan umur .....	59
12. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	60
13. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Bekerja.....	60
14. Kategorisasi Variabel <i>Shift</i> Kerja.....	62
15. Kategorisasi Variabel Stres Kerja .....	63
16. Kategorisasi Variabel Kinerja Pramuniaga.....	64
17. Rangkuman Hasil Analisis Regresi <i>Shift</i> Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja pramuniaga.....	66
18. Ringkasan Hasil Hipotesis .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

gambar	halaman
1. Paradigma Penelitian.....	.31
2. Struktur Organisasi PT Circleka Indonesia Utama.....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

lampiran	halaman
1. Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
2. Hasil Uji Validitas.....	87
3. Hasil Uji Reliabilitas .....	89
4. Rangkuman Karakteristik Responden.....	90
5. Hasil Uji Karakteristik Responden.....	94
6. Data penelitian .....	95
7. Rumus Perhitungan Kategorisasi .....	100
8. Hasil Uji Kategorisasi .....	101
9. Hasil Uji Normalitas .....	102
10. Hasil Uji Linieritas .....	102
11. Hasil Uji Multikolinieritas .....	103
12. Hasil Uji Regresi Penelitian .....	104
13. Rangkuman Hasil Uji Regresi.....	107
14. Hasil Perhitungan Diskriminan .....	108
15. Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan pasti memiliki berbagai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada dalam perusahaan. Meskipun terdapat berbagai sumber daya yang penting dalam perusahaan, satu-satunya faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif suatu perusahaan adalah sumber daya manusia dan bagaimana pengelolaannya (Mangkunegara, 2000).

Seperti saat ini dalam menghadapi arus globalisasi, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan.

Memiliki karyawan yang berprestasi dalam perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Kinerja perusahaan ini didapat dari kinerja para karyawan yang tinggi. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja perusahaan yang rendah akan membuat perusahaan tersebut kesulitan dalam bersaing dan mencapai tujuannya.

Rendahnya kinerja juga masih dialami oleh PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Berikut ini data hasil penilaian kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta periode 2011-2013. Penilaian dilakukan kepada pramuniaga *shift* pagi (SP), *shift* siang (SS), dan *shift* malam (SM). Data hasil penilaian kinerja dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1.Data Penilaian Kinerja Pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta periode tahun 2011-2013

	2011			2012			2013		
	SP	SS	SM	SP	SS	SM	SP	SS	SM
1. <i>Quantity of work</i>	2.4	2.7	2.9	1.8	2.5	1.7	1.7	2.4	1.6
2. <i>Quality of work</i>	2.6	2.2	2.8	3.2	2.3	2.6	1.9	1.2	2.4
3. <i>Job Knowledge</i>	3.1	2.5	2.9	1.9	2.4	1.7	2.7	2.3	1.4
4. <i>Creativeness</i>	2.4	2.9	2.6	1.7	2.4	2.5	2.6	1.4	2.1
5. <i>Cooperation</i>	2.2	3.0	2.5	2.6	2.2	1.8	2.2	2.1	3.0
6. <i>Dependability</i>	2.5	3.0	2.3	3.0	1.6	1.9	2.1	2.4	1.6
7. <i>Initiative</i>	2.7	2.6	2.9	2.8	2.5	1.8	2.8	2.4	1.5
8. <i>Personal Qualities</i>	2.9	2.5	1.5	1.9	2.4	2.2	1.8	2.1	2.3

(sumber: Bagian SDM PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta)

Keterangan penilaian:

1.0 – 1.9 = tidak memuaskan

2.0 – 2.9 = kurang memuaskan

3.0 – 3.9 = memuaskan

4.0 – 4,9 = sangat memuaskan

Dari data diatas, terlihat bahwa ada 8 indikator penilaian kinerja pada PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Delapan indikator tersebut, antara lain sebagai berikut.

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.

2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapanya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Dari delapan indikator penilaian diatas, terlihat bahwa kinerja pramuniaga *shift* pagi, *shift* siang, dan *shift* malam dari tahun 2011-2013 sangat fluktuatif. Sebagian besar penilaian kinerja dari tahun 2011-2013 masih pada level kurang memuaskan. Pada tahun 2013 kinerja pramuniaga cenderung menurun dari tahun sebelumnya.

Untuk memperkuat indikasi menurunnya kinerja pramuniaga, penulis melakukan wawancara kepada 15 *supervisor*. Wawancara ini dilakukan kepada *supervisor* karena supervisor lebih memahami pramuniaga dan hasil yang didapat lebih objektif. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang

mempengaruhi menurunnya kinerja pramuniaga. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Faktor-faktor Menurunnya Kinerja Pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta

Faktor menurunnya kinerja pramuniaga	Jumlah respon
<i>Shift</i> kerja	12
Stres kerja	9
Hubungan rekan kerja	5
Sikap pemimpin	2
Motivasi kerja	2

(Sumber: Hasil wawancara 15 *Supervisor* PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, 2015)

Dari 15 *supervisor*, masing-masing menjawab 2 jawaban mengenai faktor-faktor menurunnya kinerja pramuniaga. Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa faktor *shift* kerja memperoleh posisi tertinggi yaitu sebanyak 12 jawaban. Kemudian, posisi kedua yaitu stres kerja sebanyak 9 jawaban. Dapat disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh besar terhadap kinerja pramuniaga adalah *shift* kerja dan stres kerja.

Outlet Circleka yang dibuka selama 24 jam nonstop membuat pramuniaga harus bekerja *shift*. *Shift* kerja merupakan pola waktu kerja yang diberikan pada pramuniaga untuk mengerjakan sesuatu dan biasanya dibagi atas kerja pagi, sore dan malam. Berkenaan dengan hal ini *shift* kerja memiliki pengaruh pada kinerja pramuniaga. Penggunaan kerja *shift* menjadi salah satu strategi yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas secara maksimal dan efisien. Tidak semua orang dapat menyesuaikan diri dengan sistem *shift* kerja. *Shift* kerja membutuhkan banyak sekali penyesuaian waktu, seperti waktu tidur, waktu makan dan waktu berkumpul bersama keluarga.

Indikasi *shift* kerja yang buruk terlihat dari terganggunya pola tidur hingga pola hidup pramuniaga karena adanya *shift*. Permasalahan yang sering ditemui oleh para pramuniaga selama bekerja *shift* malam adalah kurangnya waktu istirahat saat melakukan pekerjaan pada malam hari. Sering terjadi kelalaian dan kesiagaan dalam bertugas, misalnya yang paling sering ditemui adalah kelalaian menaruh barang tidak pada tempat yang seharusnya, dan kurang maksimal dalam melayani konsumen. Pramuniaga *shift* pagi dan *shift* siang yang sering terlambat masuk kerja dan kurang bersemangat. Hal ini terlihat dari lambannya pramuniaga dalam menata barang dan melayani konsumen.

Upaya untuk meminimalisir dampak buruk dari *shift* kerja, pihak perusahaan melakukan perputaran *shift* setiap 1 minggu. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pramuniaga. Akan tetapi, upaya perusahaan ini belum optimal karena masih adanya pengaruh buruk dari *shift* kerja. Meskipun perputaran jadwal dilakukan, kinerja pramuniaga masih rendah.

Faktor penurunan kinerja yang kedua yaitu stres kerja. Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya. Kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi pramuniaga. Stres kerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta diindikasikan dari kondisi kerja yang kurang mendukung. Seperti banyaknya kasus pencurian, perampokan, dan tindak kejahatan lain yang masih terjadi. Selain

itu, beban kerja pramuniaga yang berat menyebabkan pramuniaga stres dan kelelahan. Kurangnya konsentrasi pada pramuniaga yang mengalami stres.

Upaya untuk mengurangi tingkat stres kerja pramuniaga, pihak perusahaan memberikan motivasi secara internal kepada pramuniaga yang memiliki tingkat stres yang tinggi. Selain itu, perusahaan mengadakan kegiatan *outbond* setiap 6 bulan sekali. Kegiatan ini diharapkan dapat menyegarkan pikiran para pramuniaga. Tetapi, upaya-upaya tersebut belum optimal terlihat dari kinerja pramuniaga yang masih rendah.

Ketika stres kerja yang dialami pramuniaga dapat diatasi dengan baik, maka kinerja pramuniaga akan semakin baik dan pada akhirnya kepuasan pelanggan tetap terjamin. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ini memberi judul **“Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.”**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Terganggunya pola hidup pramuniaga akibat tingginya perputaran *shift*.
2. Adanya Pramuniaga yang kurang maksimal dalam pelayanan dan menata barang.
3. Kurangnya waktu istirahat pramuniaga *shift* malam.

4. Tingkat kelalaian yang tinggi pada Pramuniaga yang bekerja.
5. Penilaian kinerja pramuniaga yang masih fluktuatif.
6. Beban kerja pramuniaga yang tinggi.
7. Tingginya tingkat kriminalitas yang terjadi.

### C. Pembatasan masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

### D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *shift* kerja pramuniaga terhadap kinerja pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta?

### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih lanjut dan memberikan informasi secara empiris tentang:

1. Seberapa besar pengaruh *shift* kerja terhadap kinerja pramuniaga.

2. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja pramuniaga.
3. Seberapa besar pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT. Circleka cabang utama Yogyakarta.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan *shift* kerja dan stres kerja untuk meningkatkan kinerja pramuniaga.

### 2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### 3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi masalah serupa.

### 4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut *shift* kerja, stres kerja, dan kinerja pramuniaga.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **1. Landasan Teori**

##### **1.1 Kinerja Karyawan**

###### **1.1.1 Definisi Kinerja Karyawan**

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (kinerja atau prestasi nyata) yang berkaitan dengan segala aktivitas dalam suatu organisasi kerja. Pengertian kinerja oleh Mangkunegara (2000:67) adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas, efesiensi dan efektif yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dessler (2005:73) kinerja adalah keseluruhan pelaksanaan aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan tertentu atau mengandung suatu maksud tertentu, terutama yang berhubungan dengan kelangsungan hidupnya. Kinerja adalah penilaian terhadap hasil kerja karyawan dengan jalan membandingkannya hasil kerja dengan standar kerja yang diharapkan yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu (efisien) dan tingkat manfaat (efektif) menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan.

### **1.1.2 Penilaian Kinerja karyawan**

Metode penilaian kinerja karyawan menurut Husnan (1994) antara lain sebagai berikut.

- 1) Rangking, adalah dengan cara membandingkan karyawan yang satu dengan karyawan yang lain untuk menentukan siapa yang lebih baik.
- 2) Perbandingan karyawan dengan karyawan, adalah suatu cara untuk memisahkan penilaian seseorang ke dalam berbagai faktor.
- 3) Checklists, adalah metode penilaian yang bukan sebagai penilaian karyawan tetapi hanya sekedar melaporkan tingkah laku karyawan. seperti hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan pemimpin,.

### **1.1.3 Cara - cara untuk Meningkatkan Kinerja**

Berdasarkan pernyataan menurut Timpe (1993) cara - cara untuk meningkatkan kinerja, antara lain:

- 1) Diagnosis

Suatu diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Teknik - tekniknya : refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar - komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi kembali dasar - dasar keputusan masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat

membantu memperluas pencarian manajer penyebab - penyebab kinerja.

## 2) Pelatihan

Pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat. Dengan pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang memiliki kinerja rendah.

### **1.1.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Mariam (2009), terdapat delapan indikator untuk kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Perilaku inovatif adalah semua perilaku karyawan yang diarahkan untuk menghasilkan, memperkenalkan, dan mengaplikasikan hal-hal baru yang bermanfaat dalam berbagai level organisasi.
- 2) Pengambilan inisiatif yaitu kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, meningkatkan hasil kerja serta memiliki keberanian untuk bekerja secara mandiri.
- 3) Tingkat potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
- 4) Manajemen waktu yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang. Manajemen waktu terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan

produktivitas waktu. Waktu inilah yang akan menjadi salah satu sumber daya bagi kerja dan kegiatan apapun.

- 5) Pencapaian kualitas dan kuantitas. Kualitas kerja meliputi ketelitian, kerapihan, dan ketepatan dalam bekerja atau standar mutu yang telah ditetapkan. Kuantitas kerja berkaitan dengan hasil jumlah volume kerja yang dapat diselesaikan karyawan dalam kondisi normal
- 6) Kemampuan diri untuk mencapai tujuan adalah suatu daya yang dapat dilakukan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Memiliki kemampuan luar biasa tinggi untuk mencurahkan sejumlah besar waktu dan usaha untuk mencapai suatu standar yang tinggi.
- 7) Hubungan rekan kerja dan pelanggan yaitu kemampuan dan keinginan untuk bekerja dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
- 8) Pengetahuan tentang produk perusahaan yaitu pengetahuan yang jelas tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tanggung jawab pekerjaannya.

### **1.1.5 Faktor-faktor Kinerja Karyawan**

Menurut Nitisemito (2001: 109), terdapat berbagai faktor kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
- 2) Penempatan kerja yang tepat

- 3) Pelatihan dan promosi
- 4) Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
- 5) Hubungan dengan rekan kerja
- 6) Hubungan dengan pemimpin

#### **1.1.6 Dampak Kinerja Karyawan**

Menurut Umam (2010:101), beberapa dampak atau efek dari adanya kinerja, adalah sebagai berikut.

- 1) Pencapaian target. Saat setiap karyawan dan pimpinan bertindak efektif dengan energi positif, untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan arahan dari target; maka saat itu, energi positif setiap orang akan berkolaborasi dan berkontribusi untuk menghasilkan karya dan kinerja terbaik.
- 2) Loyalitas karyawan. loyalitas memiliki beberapa unsur antara lain: adanya sikap kesetiaan, kesadaran melaksanakan, tanggung jawab, serta berusaha menjaga nama baik perusahaan. Semakin baik kinerja karyawan, semakin tinggi tingkat loyalitasnya.
- 3) Pelatihan dan pengembangan. Semakin baik kinerja karyawan, semakin mudah dalam pelatihan dan pengembangan. Semakin buruk kinerja karyawan tersebut, semakin tinggi kebutuhan karyawan tersebut untuk mendapatkan pelatihan dan pengembangan.
- 4) Promosi. Kinerja dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan untuk promosi karyawan.

- 5) mendorong orang agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang berada di bawah standar kinerja,
- 6) memberikan dasar yang kuat bagi pembuatan kebijakan untuk peningkatan organisasi

## **1.2 *Shift* Kerja**

### **1.2.1 Defenisi *Shift* Kerja**

*Shift* kerja mempunyai berbagai defenisi tetapi biasanya *Shift* kerja disamakan dengan pekerjaan yang dibentuk di luar jam kerja biasa (08.00-17.00). Ciri khas tersebut adalah kontinuitas, pergantian dan jadwal kerja khusus. Secara umum yang dimaksud dengan *Shift* kerja adalah semua pengaturan jam kerja, sebagai pengganti atau tambahan kerja siang hari sebagaimana yang biasa dilakukan. Namun demikian adapula definisi yang lebih operasional dengan menyebutkan jenis *Shift* kerja tersebut. *Shift* kerja disebutkan sebagai pekerjaan yang secara permanen atau sering pada jam kerja yang tidak teratur (Kuswadji, 1997).

Menurut Suma'mur (1994), *Shift* kerja merupakan pola waktu kerja yang diberikan pada tenaga kerja untuk mengerjakan sesuatu oleh perusahaan dan biasanya dibagi atas kerja pagi, sore dan malam. Proporsi pekerja *Shift* semakin meningkat dari tahun ke tahun, ini disebabkan oleh investasi yang dikeluarkan untuk pembelian mesin-mesin yang mengharuskan penggunaannya secara terus menerus siang dan malam untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Sebagai akibatnya pekerja juga harus bekerja siang dan malam. Hal ini menimbulkan banyak masalah

terutama bagi tenaga kerja yang tidak atau kurang dapat menyesuaikan diri dengan jam kerja yang lazim.

### **1.2.2 Pentingnya *Shift* Kerja**

*Shift* kerja menurut Riggio (1996) Alasan penting mengapa *shift* kerja sering dipakai sampai saat ini karena:

- 1) Orientasi produksi badan usaha yang harus terus-menerus beroperasi (24jam) untuk memenuhi permintaan barang atau jasa dari produk. Ini mengharuskan badan usaha menggunakan 2 atau bahkan 3 *shift* untuk menutup permintaan tersebut.
- 2) Alasan biaya, mahalnya biaya set-up mesin-mesin pabrik jika sampai proses produksi terhenti, hal ini banyak terjadi pada mesin-mesin industri berat yang bila mesin sampai dimatikan maka membutuhkan waktu yang lama untuk mencapai kinerja seperti semula.

### **1.2.3 Manajemen *Shift* Kerja**

Menurut Tayari and Smith (1997) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk manajemen *Shift* kerja adalah sebagai berikut.

- 1) Jika memungkinkan lamanya kerja *Shift* malam dikurangi tanpa mengurangi kompensasi dan benefit lainnya.
- 2) Jumlah karyawan *Shift* malam yang diperlukan seharusnya dikurangi untuk mengurangi jumlah hari kerja pekerja *Shift* malam.
- 3) Lamanya kerja *Shift* tidak melebihi 8 jam.

- 4) Tiap *Shift* siang atau malam seharusnya diikuti dengan paling sedikit 24 jam libur dan tiap *Shift* malam dengan paling sedikit 2 hari libur, sehingga pekerja dapat mengatur kebiasaan tidur mereka.
- 5) Memungkinkan adanya interaksi sosial dengan teman kerja.
- 6) Menyediakan fasilitas kegiatan olah raga seperti permainan bola baskket, khususnya untuk pekerja *Shift* malam.
- 7) Musik yang tidak monoton selama bekerja *Shift* malam sangat berguna.

#### **1.2.4 Sistem *Shift* Kerja**

Sistem *Shift* kerja dapat berbeda antar instansi atau perusahaan, walaupun biasanya menggunakan tiga *Shift* setiap hari dengan delapan jam kerja setiap *Shift*. Menurut Stanton (1999) dikenal dua macam sistem *Shift* kerja yang terdiri dari:

##### *1) Shift Permanen*

Tenaga kerja bekerja pada *Shift* yang tetap setiap harinya. Tenaga kerja yang bekerja pada *Shift* malam yang tetap adalah orang-orang yang bersedia bekerja pada malam hari dan tidur pada siang hari.

##### *2) Sistem Rotasi*

Tenaga kerja bekerja tidak terus-menerus di tempatkan pada *Shift* yang tetap. *Shift* rotasi adalah *Shift* rotasi yang dapat dilakukan dengan rotasi lambat dan rotasi cepat. Rotasi lambat, pergantian *shift* dilakukan 1 bulan. Untuk rotasi *shift* cepat dilakukan kurang dari 1 minggu.

### **1.2.5 Indikator *Shift* Kerja**

Menurut Kroll (2010) *shift* kerja terdiri dari dua indikator , antara lain:

- 1) Pembagian waktu *shift* yaitu perputaran jam kerja yang dilakukan perusahaan secara cepat maupun lambat dengan jangka waktu dua hari hingga satu bulan.
- 2) Pergantian *shift* kerja yaitu pergantian jam kerja yang diinginkan karyawan dengan mengubah jadwal kerja yang sudah ditentukan perusahaan.

### **1.2.6 Dampak *Shift* Kerja**

Menurut Cooper dan Payne (1988) mengemukakan bahwa efek *Shift* kerja yang dapat dirasakan antara lain:

- 1) Dampak terhadap fisiologis
  - a. Kualitas tidur : tidur siang tidak seefektif tidur malam, banyak gangguan dan biasanya diperlukan waktu istirahat untuk menebus kurang tidur selama kerja malam.
  - b. Menurunnya kapasitas kerja fisik akibat timbulnya perasaan mengantuk dan lelah.
  - c. Menurunnya nafsu makan dan gangguan pencernaan.
- 2) Dampak terhadap psikososial

Dampak psikososial menunjukkan masalah lebih besar dari dampak fisiologis, antara lain adanya gangguan kehidupan keluarga, hilangnya waktu luang, kecil kesempatan untuk berinteraksi dengan

teman, dan mengganggu aktivitas kelompok dalam masyarakat. Pekerjaan malam berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat yang biasanya dilakukan pada siang atau sore hari. Sementara pada saat itu bagi pekerja malam dipergunakan untuk istirahat atau tidur, sehingga tidak dapat beradaptasi aktif dalam kegiatan tersebut, akibat tersisih dari lingkungan masyarakat.

### 3) Dampak terhadap kinerja

Kinerja menurun selama kerja *Shift* malam yang diakibatkan oleh efek fisiologis dan psikososial. Menurunnya kinerja dapat mengakibatkan kemampuan mental menurun yang berpengaruh terhadap perilaku kewaspadaan pekerjaan seperti kualitas kendali dan pemantauan.

### 4) Dampak terhadap kesehatan

*Shift* kerja menyebabkan gangguan gastrointesnal, masalah ini cenderung terjadi pada usia 40-50 tahun. *Shift* kerja juga dapat menjadi masalah terhadap keseimbangan kadar gula dalam darah bagi penderita diabetes.

### 5) Dampak terhadap keselamatan kerja

Survei pengaruh *Shift* kerja terhadap kesehatan dan keselamatan kerja yang dilakukan Smith *et. al*, melaporkan bahwa frekuensi kecelakaan paling tinggi terjadi pada akhir rotasi *Shift* kerja (malam) dengan rata-rata jumlah kecelakaan 0,69% per tenaga kerja. Tetapi tidak semua penelitian menyebutkan bahwa kenaikan tingkat kecelakaan industri terjadi pada *Shift* malam. Terdapat suatu kenyataan bahwa kecelakaan cenderung

banyak terjadi selama *Shift* pagi dan lebih banyak terjadi pada *Shift* malam.

### **1.3 Stres Kerja**

#### **1.3.1 Definisi Stres Kerja**

Luthans (2002) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

Masalah Stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses beriikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja karyawan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti : mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

Di kalangan para pakar sampai saat ini belum terdapat kata sepakat dan kesamaan persepsi tentang batasan stres. Baron & Greenberg (1993)

mendefinisikan stres sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi dimana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bisa mengatasinya. Robbins (1996) memberikan definisi stres sebagai suatu kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penling tetapi tidak dapat dipastikan.

Menurut Spielberger (2001) menyebutkan stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya 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 mempengaruhi daya tahan stres seorang karyawan.

### **1.3.2 Gejala Stres Kerja**

Cooper dan Straw (1995:8-15) mengemukakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- 1) Fisik, yaitu nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.
- 2) Perilaku, yaitu perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah,

gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jemih, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.

- 3) Watak dan kepribadian, yaitu sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak.

#### **1.3.4 Indikator Stres Kerja**

Menurut (Vanagas, 2005) terdapat lima indikator stres kerja antara lain:

1. Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menunaikan tugasnya secara baik dan benar.
2. Struktur Organisasi gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, tanggung jawab, dan kurangnya berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres.
3. Gejala perilaku mencakup perubahan yang terjadi dalam produktivitas, absensi, dan tingkta keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok, dan konsumsi alkohol, bicara cepat,gelisah, dan gangguan tidur.
4. Gejala- gejala fisik, adapun gejala-gejala fisik akibat stres dapat mencakup yaitu nafas menjadi semakin cepat, mulut dan

kerongkongan menjadi kering, kedua tangan menjadi basah oleh keringat, tubuh merasa gerah atau panas, otot-otot menjadi tegang, tubuh mengalami gangguan pencernaan, badan terasa lelah, kepala menjadi sakit dan tegang, perasaan sangat gelisah.

5. Gejala-gejala perilaku, yang termasuk dalam gejala-gejala perilaku adalah terganggu, khawatir, dan sedih, jengkel terhadap orang lain, salah paham, tidak mampu mengatasi persoalan yang dihadapi, gelisah, tidak termotivasi.

### **1.3.3 Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja**

Menurut (Dwiyanti, 2001:75) sumber atau penyebab munculnya stres secara umum dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Tidak adanya dukungan sosial. Artinya, stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial di sini bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Banyak kasus menunjukkan bahwa, para karyawan yang mengalami stres kerja adalah mereka yang tidak mendapat dukungan (khususnya moril) dari keluarga, seperti orang tua, mertua, anak, teman dan semacamnya. Begitu juga ketika seseorang tidak memperoleh dukungan dari rekan sekerjanya (baik pimpinan maupun bawahan) akan cenderung lebih mudah terkena stres. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya dukungan

sosial yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya.

- 2) Tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor. Hal ini berkaitan dengan hak dan kewenangan seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Banyak orang mengalami stres kerja ketika mereka tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Stres kerja juga bisa terjadi ketika seorang karyawan tidak dilibatkan dalam pembuatan keputusan yang menyangkut dirinya.
- 3) Pelecehan seksual. Yakni, kontak atau komunikasi yang berhubungan atau dikonotasikan berkaitan dengan seks yang tidak diinginkan. Pelecehan seksual ini bisa dimulai dari yang paling kasar seperti memegang bagian badan yang sensitif, mengajak kencan dan semacamnya sampai yang paling halus berupa rayuan, pujian bahkan senyuman yang tidak pada konteksnya. Dari banyak kasus pelecehan seksual yang sering menyebabkan stres kerja adalah perlakuan kasar atau penganiayaan fisik dari lawan jenis dan janji promosi jabatan namun tak kunjung terwujud hanya karena wanita. Stres akibat pelecehan seksual banyak terjadi pada negara yang tingkat kesadaran warga (khususnya wanita) terhadap persamaan jenis kelamin cukup tinggi, namun

tidak ada undang-undang yang melindungnya (Baron and Greenberg).

- 4) Kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan semacamnya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga ruangan yang terlalu dingin. Panas tidak hanya dalam pengertian temperatur udara tetapi juga sirkulasi atau arus udara. Di samping itu, kebisingan juga memberi andil tidak kecil munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibanding yang lain (Muchinsky).
- 5) Manajemen yang tidak sehat. Banyak orang yang stres dalam pekerjaan ketika gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yakni seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisir suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja. Situasi kerja atasan selalu mencurigai bawahan, membesarakan peristiwa/kejadian yang semestinya sepele dan semacamnya, seseorang akan tidak leluasa menjalankan pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menimbulkan stres (Minner).

- 6) Tipe kepribadian. Seseorang dengan kepribadian tipe A cenderung mengalami stres dibanding kepribadian tipe B. Beberapa ciri kepribadian tipe A ini adalah sering merasa diburu-buru dalam menjalankan pekerjaannya, tidak sabaran, konsentrasi pada lebih dari satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup (apa yang diraihnya), cenderung berkompetisi dengan orang lain meskipun dalam situasi atau peristiwa yang non kompetitif. Dengan begitu, bagi pihak perusahaan akan selalu mengalami dilema ketika mengambil pegawai dengan kepribadian tipe A. Sebab, di satu sisi akan memperoleh hasil yang bagus dan pekerjaan mereka, namun di sisi lain perusahaan akan mendapatkan pegawai yang mendapat resiko serangan/sakit jantung (Minner).
- 7) Peristiwa/ pengalaman pribadi. Stres kerja sering disebabkan pengalaman pribadi yang menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal sekolah, kehamilan tidak diinginkan, peristiwa traumatis atau menghadapi masalah (pelanggaran) hukum. Banyak kasus menunjukkan bahwa tingkat stres paling tinggi terjadi pada seseorang yang ditinggal mati pasangannya, sementara yang paling rendah disebabkan oleh perpindahan tempat tinggal.

#### 1.3.4 Dampak Stres Kerja

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Aamodt (2004) menyebutkan bahwa ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu:

- 1) Terganggunya kesehatan fisik. Stres yang dialami oleh seseorang akan merubah cara kerja sistem kekebalan tubuh. penurunan respon antibodi tubuh di saat *mood* seseorang sedang negatif, dan akan meningkat naik pada saat *mood* seseorang sedang positif. Banyak sudah penelitian yang menemukan adanya kaitan sebab-akibat antara stres dengan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, dan beberapa penyakit lainnya. Oleh karenanya, perlu kesadaran penuh setiap orang untuk mempertahankan tidak hanya kesehatan dan keseimbangan fisik saja, tetapi juga psikisnya.
- 2) Kesehatan psikologis. Stres berkepanjangan akan menyebabkan ketegangan dan kekhawatiran yang terus-menerus. Menurut istilah psikologi, stres berkepanjangan ini disebut stres kronis. Stress kronis sifatnya menggerogoti dan menghancurkan tubuh, pikiran dan seluruh kehidupan penderitanya secara perlahan-lahan. Stres kronis umumnya terjadi di seputar masalah kemiskinan, kekacauan keluarga, terjebak dalam perkawinan yang tidak bahagia, atau masalah ketidakpuasan kerja. Akibatnya, orang akan terus-menerus merasa tertekan dan kehilangan harapan.

- 3) Kinerja terganggu. Pada tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan membuat menurunnya kinerja karyawan. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan atau pun karena banyaknya kesalahan yang berulang.
- 4) Mempengaruhi individu dalam pengambilan keputusan. Seseorang yang mengalami stres dalam bekerja tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Peran perusahaan disini muncul untuk memperhatikan setiap kondisi kejiwaan (stres) yang dialami oleh karyawannya. Dalam hal ini perusahaan harus menanganinya dengan baik bagi karyawan tersebut serta tidak mengurangi kinerja karyawannya.

## 2. Penelitian yang Relevan

2.1 Menurut Rizwan (2014) dalam jurnal yang berjudul "*Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction*" yang meneliti tentang akar penyebab stres kerja seperti konflik peran dan mengidentifikasi dampaknya pada kepuasan kerja dan kinerja pramuniaga. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pramuniaga. Dalam hal ini

stres kerja meningkat karena ambiguitas peran pramuniaga dalam pekerjaan.

2.2 Menurut Begum (2012) dalam jurnalnya yang berjudul “*The Effect of Work Related Dimensions on Work Stress of the Sales People: An Empirical Study*” yang meneliti tentang pengaruh dimensi yang berhubungan dengan pekerjaan (yaitu jam kerja, tempat kerja, hubungan dengan atasan, paket gaji, motivasi kerja) pada stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jam kerja (*shift*) dan tempat kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan bagian penjualan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan karyawan bagian penjualan dengan jam kerja, fasilitas yang lengkap, dan hubungan dengan supervisor akan mengurangi stres kerja dan meningkatkan kinerja.

2.3 Menurut Wulandari dan Adiputra (2014) dalam jurnalnya yang berjudul “Hubungan Gangguan Tidur dengan Kelelahan pada Sistem Kerja bergilir (*Shift*) Malam terhadap Pramuniaga Minimarket 24 jam di kota Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan kerja akibat adanya *shift* kerja menurunkan kinerja pramuniaga dan menambah tingkat kesalahan pramuniaga. *Shift* kerja juga mempengaruhi fisik, psikologis, dan gangguan tidur pramuniaga yang memperburuk kinerja pramuniaga tersebut.

### 3. Kerangka Berpikir

#### 3.1 Pengaruh *Shift* kerja terhadap kinerja pramuniaga

Manajemen pembagian jam kerja yang buruk dalam suatu perusahaan akan mempengaruhi kinerja pramuniaga. Diperlukan 3 *shift* kerja yaitu *shift* pagi, siang dan malam. Dimana pramuniaga yang bekerja pada *shift* malam akan terjadi perubahan pola hidup dan akan menimbulkan efek, baik secara fisik maupun psikologis. Pramuniaga yang mendapatkan *shift* malam akan mengalami penurunan kinerja. Berbeda dengan pramuniaga yang mendapatkan *shift* pagi atau siang, kinerja lebih baik. Ditambah dengan penggunaan jadwal kerja yang berubah setiap harinya, akan semakin memperburuk pola hidup pramuniaga yang tidak beraturan sehingga menyebabkan kinerjanya tidak stabil. Apabila perusahaan menggunakan pembagian waktu *shift* kerja lambat maka pencapaian kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai pramuniaga semakin baik. Lambatnya sistem rotasi yang digunakan membuat pramuniaga dapat mengatur pola hidupnya dengan cukup baik. Apabila pergantian pramuniaga terhadap sistem *shift* kerjanya tinggi, maka semakin menurun kemampuan diri pramuniaga untuk mencapai tujuannya. Seringnya pramuniaga yang meminta berganti *shift* semakin memperburuk pola hidup para pramuniaga. Hal tersebut justru memperburuk kinerja pramuniaga tersebut. Sehingga *shift* kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga.

### **3.2 Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pramuniaga**

Stres kerja yang tidak dapat diatasi dengan baik oleh pramuniaga, akan menimbulkan efek negatif bagi kinerja pramuniaga itu sendiri. Ketika pembagian waktu kerja mengganggu ritme pola hidup pramuniaga sehari-hari, akan menyebabkan emosi tidak stabil, tidak bisa rileks, mudah panik, yang menyebabkan stres kerja yang optimal. Pramuniaga yang dapat mengontrol stres kerjanya dengan baik akan mempunyai kinerja yang baik. Gejala perilaku stres yang optimal akan menurunkan tingkat inisiatif pada pramuniaga. Gejala perilaku stres yang tidak diatasi dengan baik oleh perusahaan akan semakin membawa dampak buruk pada kinerja pramuniaga. Semakin sedikit gejala perilaku stres, gejala psikologis, dan tuntutan tugas yang dirasakan pramuniaga maka akan meningkatkan kinerja pramuniaga. Bisa dikatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga.

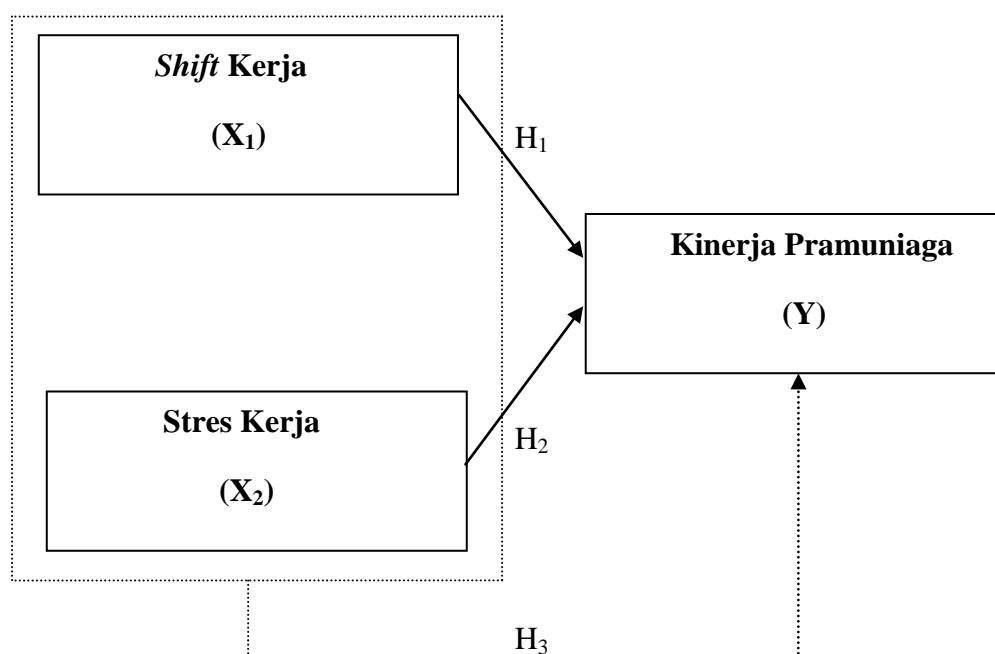
### **3.3 Pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga**

Pengadaan *shift* kerja menimbulkan banyak masalah terutama bagi pramuniaga yang tidak atau kurang dapat menyesuaikan diri dengan jam kerja yang dijalankan, terutama pada *shift* kerja malam. Bekerja pada *shift* malam memiliki pengaruh yang paling besar kemudian diikuti oleh *shift* pagi dan sore terhadap terjadinya peningkatan tekanan darah dan denyut nadi dalam menyebabkan terjadinya stres. Peningkatan stres ini menyebabkan kinerja pramuniaga menurun. Terlebih bila pramuniaga tersebut tidak dapat mengatasi

tingkat stres dirinya sendiri. Semakin pramuniaga sulit mengendalikan tingkat stres pada dirinya, semakin pramuniaga tersebut sulit mengontrol dirinya. Akibatnya, kinerjanya pun menjadi buruk. Pembagian *shift* yang lambat didukung dengan gejala psikologis stres yang optimal maka akan meningkatkan kinerja pramuniaga. Melalui *shift* kerja terhadap pembagian *shift* yang lambat ditambah rendahnya gangguan komunikasi yang dirasakan pramuniaga menjadikan kualitas dan kuantitas pramuniaga tinggi. Rotasi *shift* yang semakin lambat didukung dengan sedikitnya gejala psikologis stres yang dirasakan pramuniaga, akan meningkatkan hasil kerja yang dicapai pramuniaga.

#### 4. Paradigma Penelitian

Gambar 1. Paradigma Penelitian



## 5. Hipotesis

H<sub>1</sub>: *Shift* kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

H<sub>2</sub>: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

H<sub>3</sub>: *Shift* kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1. Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga di PT Circleka Cabang Utama Yogyakarta.

#### **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Magelang km 4,5 Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari 2015 sampai April 2015.

#### **3. Variabel Penelitian**

##### **3.1 Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependen), baik secara positif atau negatif (Sekaran, 2006). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *shift* kerja (X1) dan stres kerja (X2)

##### **3.2 Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel-variabel independen. Variabel dependen disebut juga variabel terikat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja pramuniaga.

#### **4. Definisi Operasional**

Definisi variabel merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur dalam sebuah penelitian. Berdasarkan landasan teori, variabel penelitian ini yaitu *shift* kerja, stres kerja, dan kinerja pramuniaga.

##### **4.1 Variabel Dependental (Y)**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja pramuniaga. Pengertian kinerja oleh Mangkunegara (2000:67) adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas, efesiensi dan efektif yang dicapai oleh seorang pramuniaga dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja disini adalah hasil kerja yang dicapai pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab pramuniaga pada perusahaan.

##### **4.2 Variabel Independental (X)**

###### **4.2.1 *Shift* Kerja**

Secara umum yang dimaksud dengan *Shift* kerja adalah pola waktu kerja yang diberikan kepada pramuniaga untuk melaksanakan tugas perusahaan dengan waktu kerja pagi, siang, dan malam.

###### **4.2.2 Stres Kerja**

Luthans mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan, situasi atau

peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Stres kerja disini adalah tekanan, ketegangan, atau gangguan tidak menyenangkan yang dirasakan pramuniaga yang berasal dari luar diri pramuniaga tersebut.

## 5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan semua anggota yang diteliti, menurut Sugiyono (2010). Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang berjumlah 300 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* yaitu dengan metode pemilihan sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut rekomendasi dari Hair, Anderson, Tatham & Black (1998) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi tergantung dari jumlah indikator yang diestimasi. Pedomannya adalah 5-20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Terdapat 35 indikator dependen dan independen yang digunakan, maka jumlah minimal sampel yang harus diambil adalah sebesar  $5 \times 35$  yaitu 175 sampel. Dalam hal ini, peneliti mengambil 175 pramuniaga Circle K sebagai sampelnya.

## 6. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang akan digunakan penulis adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif didapatkan dari wawancara dengan bagian

pelayanan konsumen (pramuniaga) di setiap outlet toko Circle K di Yogyakarta. sedangkan data kuantitatif didapat dari data perusahaan dan hasil perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

Sumber data pada penelitian ini yaitu:

#### 6.1 Data Primer

Data yang diambil langsung dan mengadakan wawancara langsung dengan pihak manajemen perusahaan, serta penyebaran kuesioner kepada para responden terpilih. Untuk memperoleh data primer, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### a. Wawancara

Adalah teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam institusi pendidikan dan mempunyai wewenang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan mempunyai hubungan langsung dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis.

##### b. Kuesioner

Adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis yang dibagikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

### c. Observasi

yaitu mengadakan pengamatan langsung ke lokasi tempat penelitian untuk mengetahui secara langsung keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti.

#### 6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada, data tersebut sudah dikumpulkan sebelumnya untuk tujuan-tujuan yang tidak mendesak. Data yang diambil secara tidak langsung, merupakan data yang diolah perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan lain-lain, serta dari berbagai referensi buku, makalah, materi perkuliahan dengan objek yang akan diteliti.

## 7. Instrumen Penelitian

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No item
1.	Kinerja pramuniaga (Mariam, 2009)	Perilaku inovatif	1, 2
		Pengambilan inisiatif	3, 4
		Tingkat potensi diri	5, 6
		Manajemen waktu	7, 8
		Pencapaian kualitas dan kuantitas pekerjaan	9, 10
		Kemampuan diri untuk mencapai tujuan	11, 12
		Hubungan rekan kerja dan pelanggan	13
		Pengetahuan tentang produk perusahaannya serta produk pesaingnya	14
		Pembagian waktu <i>shift</i>	1, 2, 3
		Pergantian <i>shift</i>	4
2.	<i>Shift</i> kerja (Kroll, 2010)	Gejala Fisik	1, 2, 3
		Gejala Perilaku	4
		Gangguan Psikologis	5, 6
		Tuntutan Tugas	7,8,9,10, 13,14,15, 16,17
		Struktur Organisasi	11, 12
3.	Stres kerja (Vanagas, 2005)		

Sumber: Data primer yang diolah 2015

## 8. Uji Instrumen

### 8.1 Uji Validitas

Untuk menguji kemampuan instrumen dalam mengungkap datanya, dalam penelitian ini menggunakan validitas internal yaitu dengan cara melakukan analisis butir. Dengan kata lain, sebuah instrumen dikatakan validitas internal apabila setiap bagian instrumen mendukung misi instrumen secara keseluruhan, yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) adalah analisis faktor untuk menguji unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasikan sebuah konstruk atau variabel (Joreskog, 1969). Dengan demikian tujuan CFA adalah untuk mengidentifikasi apakah indikator merupakan konstruk dari variabel penelitian yang ada atau dengan kata lain indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan atau unidimensionalitas. Analisis CFA akan mengelompokkan masing-masing indikator kedalam beberapa faktor. Indikator dikatakan sebagai bagian dari variabel apabila mempunyai nilai signifikansi  $< 0,5$  (Joreskog, 1969).

Uji validitas penelitian ini meliputi *convergent validity* dan *discriminant validity*. Analisis CFA dengan menyelidiki *convergent validity*, dan *discriminant validity* digunakan dalam penelitian ini (Anderson dan Garbing, 1988).

Selanjutnya pada Tabel 4 menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada masing-masing variabel mengelompok menjadi satu, dengan nilai *loading factor* diatas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut merupakan satu kesatuan alat ukur yang mengukur satu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya diprediksi.

Tabel 4. Hasil *Loading Factor*

Nama Variabel	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
kinerja pramuniaga 1	,752	Valid
kinerja pramuniaga 2		Gugur
kinerja pramuniaga 3	,718	Valid
kinerja pramuniaga 4		Gugur
kinerja pramuniaga 5	,834	Valid
kinerja pramuniaga 6	,769	Valid
kinerja pramuniaga 7	,734	Valid
kinerja pramuniaga 8	,761	Valid
kinerja pramuniaga 9	,844	Valid
kinerja pramuniaga 10	,812	Valid
kinerja pramuniaga 11	,671	Valid
kinerja pramuniaga 12	,794	Valid
kinerja pramuniaga 13	,560	Valid
kinerja pramuniaga 14	,609	Valid
<i>shift</i> kerja 1	,814	Valid
<i>shift</i> kerja 2	,739	Valid
<i>shift</i> kerja 3	,816	Valid
<i>shift</i> kerja 4	,795	Valid
stres kerja 1	,701	Valid
stres kerja 2	,633	Valid
stres kerja 3	,616	Valid
stres kerja 4	,732	Valid
stres kerja 5	,852	Valid
stres kerja 6	,684	Valid
stres kerja 7		Gugur
stres kerja 8		Gugur
stres kerja 9		Gugur
stres kerja 10		Gugur
stres kerja 11		Gugur
stres kerja 12		Gugur
stres kerja 13	,577	Valid
stres kerja 14	,642	Valid
stres kerja 15		Gugur
stres kerja 16		Gugur
stres kerja 17		Gugur

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan Tabel 4 tersebut, diketahui bahwa terdapat 11 item pertanyaan dengan nilai faktor *loading* < 0,5 yaitu pada item kinerja *pramuniaga* 2, 4, stres kerja 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17. Dengan demikian 11 item pertanyaan tersebut merupakan item gugur. Jumlah awal item

pertanyaan adalah 35 dengan 11 item pertanyaan gugur, sehingga pertanyaan menjadi 24 item.

Tahap selanjutnya meliputi *convergent validity* dan *divergent validity*.

#### a. *Convergent Validity*

*Convergent validity* diukur berdasarkan nilai faktor loading dan Average Varian Extrated (AVE). *Convergent validity* digunakan untuk mengecek nilai loading item pertanyaan untuk masing-masing konstruk. Nilai *convergent validity* diterima jika nilai AVE diatas 0,5 ( $\geq 0,5$ ) Fornell dan Larker's (1981). Dalam penelitian ini terdapat 2 item yang dinyatakan tidak valid yaitu item kinerja pramuniaga 2 dan stres kerja 9 dikarenakan nilai faktor loading kurang dari 0,5. Anderson and Gerbing (1986) menyatakan bahwa suatu indikator dikatakan valid jika mempunyai *loading factor*  $\geq 0,5$ . Nilai AVE dapat dilihat pada Tabel 5. AVE dari *shift kerja* adalah 0,791; stres kerja 0,679; dan kinerja pramuniaga 0,738 adalah lebih dari 0,5. Oleh sebab itu konsistensi internal konstruk dapat diterima (Fornell dan Larker's, 1981).

Tabel 5. *Mean, Standard Deviation (SD), AVE, Cronbach's value and Correlations*

No	Variabel	Mean	SD	AVE	1	2	3
1.	Kinerja Pramuniaga	35,9814	8,14034	0,738	<b>0,877</b>		
2.	<i>Shift Kerja</i>	12,0486	2,56358	0,791	-0,368***	<b>0,868</b>	
3.	Stres Kerja	24,1214	5,24385	0,679	-0,201**	-0,223**	<b>0,877</b>

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2015

\*Korelasi signifikan pada level 0.05.

\*\*Korelasi signifikan pada level 0.01.

### **b. Divergent Validity**

*Divergent validity* diukur berdasarkan *correlation matrix* dan *discriminant validity*. *Discriminant validity* meliputi nilai korelasi dan reliabilitas di antara dua konstruk yang digunakan untuk menaksir konstruk mana yang saling tumpah tindih. Nilai *discriminant validity* harus kurang dari 0.85 (Campell dan Fiske, 1959). Dari tabel 6, nilai *discriminant validity* <0.85 (-0.250, -0.412, -0.230) sesuai dengan Campell dan Fiske (1981). Dapat disimpulkan angka tersebut konsisten dengan analisis *convergent validity*, sehingga merupakan persyaratan validitas yang baik. Nilai *discriminant* ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 6. Average Variance Extracted, Square Correlation and Discriminant Validity

Variabel	Mean	SD	Shift Kerja	Stres Kerja	Kinerja pramuniaga
1. Shift Kerja	35,9814	8,14034	<b>0,791</b>	0,049	0,135
2. Stres Kerja	12,0486	2,56358	-0,250	<b>0,679</b>	0,040
3. Kinerja Pramuniaga	24,1214	5,24385	-0,412	-0,230	<b>0,738</b>

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2015

Nilai AVE ditunjukkan pada angka bercetak tebal

*Discriminant validity* ditunjukkan pada sisi kiri nilai AVE

## **8.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjuk sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Dalam hal ini relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaannya sangat besar maka hasil pengukuran tidak

dapat dipercaya dan dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dianggap valid.

Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0-1, apabila koefisien yang dihasilkan mendekati angka satu berarti alat ukur tersebut dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi dan lebih jauh pula berarti semakin dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dalam penilitian ini dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*.

Adapun kategorisasi angka skala reliabilitas menurut Cronbach 1991, yaitu:

1. Antara 0,800-1,000 = Sangat Tinggi
2. Antara 0,600-0,799 = Tinggi
3. Antara 0,400-0,599 = Sedang
4. Antara 0,200-0,399 = Rendah
5. Antara 0,000-0,199 = Sangat Rendah

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Cronbach, 1991). Hasil uji reliabilitas kuesioner disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja pramuniaga	0,877	Reliabel, sangat tinggi
Shift Kerja	0,868	Reliabel, sangat tinggi
Stres Kerja	0,877	Reliabel, sangat tinggi

Sumber: Data primer yang diolah 2015

## 9. Teknik Analisis Data

### 9.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum (Ghozali, 2011: 19).

Deskripsi selanjutnya adalah melakukan pengkategorian skor yang diperoleh dari masing-masing variabel. Uji kecenderungan digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang kondisi *shift* kerja, stres kerja, dan kinerja pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Cara pengkategorian data dibagi dalam 3 kategori dengan rumus sebagai berikut:

- a. Rendah =  $X < M - SD$
- b. Sedang =  $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Tinggi =  $X \geq M + SD$

### 9.2 Uji Prasyarat Analisis

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Normalitas, Uji Linieritas, dan Uji Multikolonieritas.

### **9.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, data yang didapat berdistribusi normal. Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov-Smirnov* (Hazewinkel, 2001). Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari *alpha* 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*.

### **9.2.2 Uji Linieritas**

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan (Azwar, 2000). Uji liniearitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Linieritas Via Anova dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikasi  $\geq 0,05$  (Fisher, 1970).

### **9.2.3 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas, maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga (Ghozali, 2006).

Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena  $VIF = 1 / Tolerance$ . Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10 (Ghozali, 2006).

## 10. Uji Hipotesis

### 10.1 Uji Regresi Linier Berganda

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, penulis menggunakan metode regresi linier. Penulis akan menggunakan model regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara *shift* kerja dan stres kerja dengan kinerja pramuniaga. Untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Menurut Ghozali (2006) analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi, yaitu:

$$Y = C + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + R \quad (\text{Model 1})$$

$$Y = C + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5 + R \quad (\text{Model 2})$$

$$Y = C + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_6 + R \quad (\text{Model 3})$$

$$Y = C + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5 + \beta X_6 + R \quad (\text{Model 4})$$

Dimana: Y = variabel dependen yaitu kinerja pramuniaga

X<sub>1</sub>= variabel kontrol yaitu umur

X<sub>2</sub>= variabel kontrol yaitu jenis kelamin

X<sub>3</sub>= variabel kontrol yaitu pendidikan

X<sub>4</sub>= variabel kontrol yaitu lama kerja

X<sub>5</sub>= variabel independen yaitu *shift* kerja

X<sub>6</sub>= variabel independen yaitu stres kerja

C = konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y pada saat

nilai X1 dan X2 sama dengan nol.

$\beta$  = koefisien regresi persisi, mengukur rata-rata nilai Y

untuk tiap perubahan X.

R = Residual

## 10.2 Uji Delta Koefisien Determinasi ( $\Delta R^2$ )

Delta koefisien determinasi ( $\Delta R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Penggunaan delta koefisien determinasi menghasilkan nilai yang relatif kecil daripada nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai delta koefisien determinasi ( $\Delta R^2$ ) yang kecil disebabkan adanya varians error yang semakin besar. Varians error menggambarkan variasi data secara langsung. Semakin besar variasi data penelitian akan berdampak pada semakin besar varians eror. Varians error muncul ketika rancangan kuesioner yang tidak reliabel, teknik wawancara atau pengumpulan data semuanya mempunyai kontribusi pada variasi data yang dihasilkan. Dengan demikian, semakin besar nilai delta

koefisien determinasi ( $\Delta R^2$ ), maka variabel independen mampu memprediksi variasi variabel dependen (Suryana, 2009).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Deskripsi Objek Penelitian**

PT Circleka Indonesia Utama atau biasa yang kita kenal dengan Circleka adalah waralaba Toko kelontong atau minimarket Internasional yang berasal dari Amerika Serikat. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1951 di El Paso, Texas. Jaringan minimarket Circle K kini dimiliki dan dioperasikan oleh jaringan waralaba toko retail terbesar di Kanada, yaitu perusahaan Alimentation Couche-Tard.

Pada tahun 1951, Fred Harvey membeli 3 toko bahan makanan Kay's Foodstore di El Paso, Texas, setelah pembelian tersebut, Fred Harvey mengubah nama kay's Foodstore menjadi Circle K. Sejak saat itu dengan perlahan Circle K mulai membesar melalui berbagai akuisisi minimarket lain dan akhirnya pada tahun 1979, Circle K terjun ke pasar internasional dengan mengadakan lisensi pembukaan gerai internasional pertamanya di Jepang. Hal inilah yang menjadi batu loncatan bagi perusahaan ini berkembang menjadi salah satu jaringan waralaba minimarket yang terbesar di dunia. Itulah cikal bakal merek Circle K yang kita kenal sampai saat ini. Sampai saat ini Jaringan *minimarket* Circle K memiliki lebih dari 4000 gerai internasional yang terletak di luar Amerika dan 2100 gerai yang tersebar di seluruh Amerika.

Pada tahun 2003 *Alimentation Couche-Tard* (ACT) sebuah perusahaan retail *convenience store* terbesar dari Kanada mengakuisisi

*brand/merk Circle K.* Gerai Circle K saat ini dapat dijumpai hampir di berbagai belahan dunia seperti di Amerika Serikat, Meksiko, Jepang, Macau, China, Taiwan, Guam, Hong Kong, dan Indonesia. Circle K pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 1986 di kota Jakarta, tepatnya di Jalan Panglima Polim, Jakarta Selatan.

Circle K kemudian merambah keluar Jakarta dengan membuka *store* luar jakarta pertamanya di Bali pada tahun 1996, Circle K Yogyakarta menyusul pada tahun 2000, Circle K Bandung juga menyusul tahun 2001. Saat ini Circle K memiliki gerai di hampir setiap kota besar di seluruh Indonesia dan mempekerjakan lebih kurang 700 tenaga kerja di Indonesia, Circle K memiliki jaringan di Jakarta (23 gerai), Bandung (7 gerai), Yogyakarta (38 gerai), Bali (42 gerai), Surabaya, Batam, dan Makassar (9 gerai). Circle K adalah *Convenience Store* dimana ada 3 aspek yang membedakan dengan *store* lainnya:

### 1.1 Lama waktu operasional

Circle K memiliki komitmen untuk memberikan layanan selama 24 jam sehari selama 7 hari dalam seminggu.

### 1.2 Jenis barang yang tersedia

*Store* Circle K tergolong *Convenience Store* yang memfokuskan diri kepada penyediaan dan penjualan barang-barang makanan dan minuman untuk dikonsumsi segera (*immediate consumption*) dan juga menjual sedikit barang-barang kelontong (*groceries*).

### 1.3 Kepuasan pelanggan

Konsep layanan Circle K adalah untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan menekankan kepada kecepatan pelayanan, kebersihan dan kerapian store, keramahan karyawan, dan suasana store yang menyenangkan. Berikut beberapa outlet Circle K di Yogyakarta:

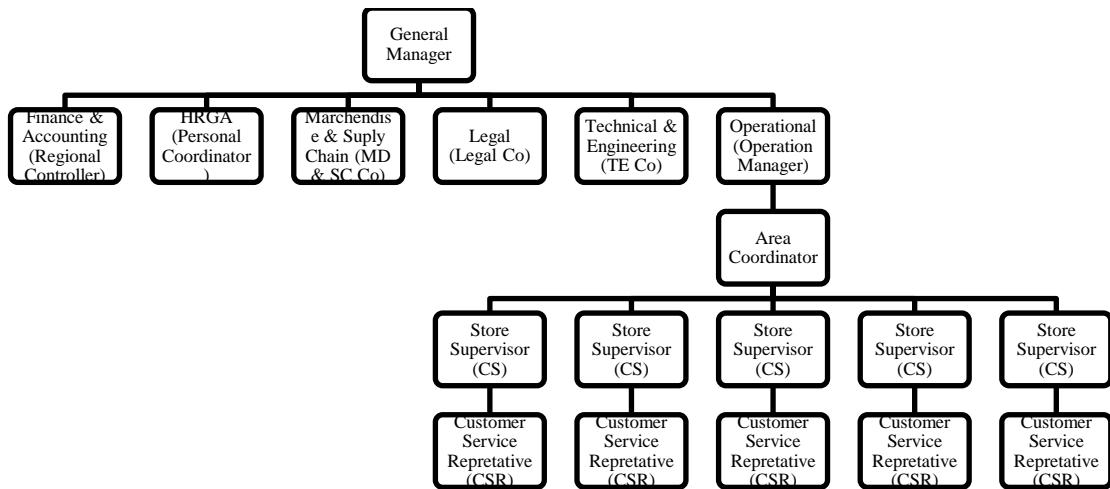
- 1) Circle K Jalan Timoho II, Yogyakarta
- 2) Circle K Jalan Taman Siswa, Yogyakarta
- 3) Circle K Jalan Professor Herman Yohanes, Yogyakarta
- 4) Circle K Jalan Malioboro, No.145, Yogyakarta,
- 5) Circle K Jalan Kusumanegara, Yogyakarta
- 6) Circle K Jalan Magelang Km.5, Yogyakarta
- 7) Circle K Jalan Kaliurang Km.5,5, No.44, Yogyakarta
- 8) Circle K Jalan Babarsari, Kompleks Pertokoan Babarsari, Yogyakarta
- 9) Circle K Jalan Jenderal Sudirman, No.40, Yogyakarta
- 10) Circle K Jalan Urip Sumoharjo, No.139, Yogyakarta
- 11) Circle K Jalan Parangtritis 98, Yogyakarta
- 12) Circle K Jalan Kaliurang Km.4,5, No.22, Sleman, Yogyakarta
- 13) Circle K Jalan Laksamana Adisucipto, No.71, Yogyakarta
- 14) Circle K Jalan Godean Km.1, Yogyakarta
- 15) Circle K Jalan Kaliurang Km.6, Yogyakarta

#### 1.4 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan memiliki bentuk struktur organisasi yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan yang akan dicapai dari kegiatan operasional perusahaan yang bersangkutan. Pada dasarnya suatu struktur organisasi merupakan suatu gambaran, rencana dan mengkoordinir aktivitas-aktivitas suatu usaha dengan cara yang efektif. Dan sudah tentu pula pemilihan bentuk struktur organisasi sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Dengan adanya struktur organisasi yang baik akan memudahkan karyawan maupun para pimpinan untuk mengetahui batas-batas tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan kerja tiap-tiap bagian yang ada.

Sesuai dengan usaha yang dilakukan oleh Circle K, maka bentuk struktur organisasi yang dimiliki adalah struktur organisasi yang berbentuk garis dan staff, dimana atasan mempunyai wewenang secara langsung dalam memberikan perintah kepada bawahannya, sedangkan bawahannya tidak mempunyai wewenang untuk memerintah atau mengatur, tetapi bawahan mempunyai wewenang untuk membantu atasan yang terdiri dari para kepala bagian dalam melaksanakan tugas. Dan apabila bawahan ingin mengajukan usulan-usulan atau pendapat, maka usulan-usulan tersebut diberikan kepada para atasannya secara bertahap melalui tiap-tiap bagian. Adapun bagan struktur organisasi pada Circle K adalah sebagai berikut:

Gambar 2. Struktur Organisasi PT Circleka Indonesia Utama



## 1.5 Visi, Misi, dan Strategi Circle K

### 1.5.1 Visi Circle K

Visi Circle K adalah untuk menjadi *Convenience Store No. 1* untuk belanja harian.

### 1.5.2 Misi Circle K

- Terus menerus melakukan inovasi untuk memberikan pengalaman belanja menyenangkan bagi pelanggan.
- Menyediakan kesempatan untuk berkembang di dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif dengan tetap menjunjung tinggi etika.
- Memastikan nilai pertumbuhan yang berkesinambungan bagi pemegang saham.

1.5.3 Circle K memiliki *values* yang sangat penting sebagai berikut:

- a) Hubungan kerja yang berlandaskan sikap saling mempercayai.
- b) Menjunjung standar etika dan moral yang tinggi.
- c) Menghargai hasil usaha dan pencapaian atas usaha.
- d) Organisasi yang berpusat pada pelayanan dengan konsep STFF.
- e) Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan dan pelanggan.

1.5.4 Berikut atribut yang ada pada Circle K, yaitu:

- a) *Speed*: Dengan memberikan kecepatan dalam pelayanan sehingga *customer* tidak terlalu lama dalam menunggu.
- b) *Tidiness*: Memberikan kebersihan dan kerapihan di toko dan produk yang tertata dengan baik sehingga *costumer* mudah dan senang dalam berbelanja.
- c) *friendliness*: Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada setiap *costumer* sehingga *costumer* merasa diterima saat berbelanja.
- d) *Fun*: *Costumer* akan merasa senang dan puas dalam berbelanja dengan memberikan *shopping experience* yang menyenangkan.

1.5.5 Circle K memiliki *brand promise* yang sangat penting sebagai berikut:

- a) Untuk *costumer*

Memberikan pengalaman berbelanja yang mengesankan sehingga *costumer* akan senang dan mau untuk kembali lagi.

b) Untuk karyawan

Menjadikan Circle K sebagai tempat untuk berinteraksi dan menjalin kebersamaan sehingga dapat tumbuh dan berkembang bersama-sama.

c) Untuk *shareholder*

Memberikan keuntungan dan nilai yang tinggi atas perkembangan perusahaan sehingga bisa menjadi *convenience store* pilihan

d) Untuk *business partner*

Memberikan pertumbuhan penjualan secara berkesinambungan dengan berlandaskan rasa kepercayaan dan saling menguntungkan.

### 1.6 Strategi Circle K

Untuk mencapai pertumbuhan seperti yang direncanakan, Circle K memilih strategi *franchise*. Di satu sisi strategi ini berpeluang mempercepat pertumbuhan jumlah *store*, namun disisi lain mengandung resiko kegagalan, jika tidak digarap dengan baik, sehingga membahayakan *brand equity* yang sudah terbentuk. Untuk itu, Circle K menyiapkan dukungan sistem untuk menunjang pelaksanaannya. Selain itu, Circle K juga secara terus menerus menambah jaringan *store* melalui metode yang terstruktur dan menggali semua potensi yang mungkin untuk menjamin pertumbuhan yang sehat.

## 2. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Kuesioner terkait tentang variabel kinerja pramuniaga, *shift* kerja, dan stres kerja. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 175 responden. Jumlah sampel diambil berdasarkan Hair dkk (1998) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi tergantung dari jumlah indikator yang diestimasi. Pedomananya adalah 5-20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Bila dalam penelitian ini terdapat 35 indikator dependen dan independen yang digunakan, maka jumlah minimal sampel yang harus diambil adalah sebesar  $5 \times 35$  yaitu 175 sampel. Jumlah item indikator yang ada dalam penelitian ini adalah 35 pernyataan.

### 1. Hasil Uji Prasyarat Analisis

#### a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai KSZ sebesar 1,035 untuk kinerja pramuniaga, 1,328 untuk *shift* kerja dan 1,105 untuk stres kerja. Kemudian *Asymp.sig.* kinerja pramuniaga sebesar 0,234, *shift* kerja 0,059, dan stres kerja 0,174 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

#### b. Uji Linieritas

Berdasarkan nilai signifikansi dari data yang telah diolah dengan bantuan *SPSS 20 For Windows*, diperoleh nilai signifikansi = 0,571

lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *shift* kerja ( $X_1$ ) dengan variabel kinerja pramuniaga (Y). Untuk variabel kedua diperoleh nilai signifikansi = 0,130 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel stres kerja ( $X_2$ ) dengan variabel kinerja pramuniaga (Y). Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikasi lebih besar dari 0,05 (Fisher, 1970). Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui bahwa semua variabel independen memiliki hubungan yang linier dengan variabel dependen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah linier.

Tabel 8. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
<i>Shift</i> kerja	0,571	Linier
Stres Kerja	0,130	Linier

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

### c. Uji Multikolonieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah multikolinieritas dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,970	1,031	Tidak terjadi multikolinieritas
Lingkungan Kerja	0,970	1,031	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan output diketahui bahwa:

- a) Nilai Tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0,10.

- b) Nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10,00.

Apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Frisch dalam Strom, 1998). Berdasarkan nilai di atas, disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas.

## 2. Hasil Analisis Deskriptif

### a. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi identitas diri yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, masa kerja. Hasil analisis dari keempat variabel tersebut disajikan pada tabel-tabel dan kesimpulan berikut ini.

#### 1) Jenis Kelamin

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin pramuniaga Circle K Yogyakarta ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	131	74,9 %
Perempuan	44	25,1 %
Total	175	100,0 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Tabel 10 diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 131 responden (74,9%). Sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden (25,1%). Hal ini disebabkan PT Circleka lebih mengutamakan menerima pramuniaga laki-laki dari pada perempuan. Outlet Circle K yang buka selama 24 jam mengharuskan pramuniaga laki-laki untuk menjaga pada semua

*shift* terutama pada *shift* malam secara bergantian dan pramuniaga perempuan pada *shift* pagi dan sore secara bergantian.

## 2) Umur

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan umur pramuniaga Circle K Yogyakarta ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Percentase
16-20 tahun	58	33,1%
21-25 tahun	113	64,6 %
>25 tahun	4	2,3 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Dari Tabel 11 diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang berumur 16-20 tahun berjumlah 58 orang. Sedangkan untuk responden yang berumur 21-25 tahun berjumlah 113 orang. Sehingga, mayoritas pramuniaga berumur 21-25 tahun. Dikarenakan pada umur 21-25 tahun itu dikatakan sudah siap dalam memasuki dunia pekerjaan. Selain itu, pada umur 16-20 seharusnya sudah siap dalam memasuki dalam dunia pekerjaan, tetapi belum siap seutuhnya. Sedangkan pada umur 21-25 tahun sudah memiliki kualitas yang cukup baik.

## 3) Pendidikan Terakhir

Deskripsi analisis karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pend. Terakhir	Frekuensi	Presentase
SMA	66	37,7 %
SMK	104	59,4%
S1	5	2,9 %
Total	175	100,0 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil jawaban responden pada Tabel 12 terdapat 5 responden berpendidikan S1 (2.9%), sejumlah 66 (37,7%) responden berpendidikan SMA, sejumlah 104 (59,4%) responden berpendidikan SMK. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA dan SMK. Disebabkan syarat untuk menjadi pramuniaga adalah minimal pendidikan SMA/SMK. Perusahaan lebih memilih lulusan SMA/SMK untuk menjadi pramuniaga karena lebih mudah diarahkan dan tidak membutuhkan ilmu yang sangat tinggi.

#### 4) Masa Kerja

Deskripsi hasil jawaban responden mengenai masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1-10 bulan	91	52,0 %
11-20 bulan	47	26,9 %
21-30 bulan	21	12,0 %
31-40 bulan	7	4,0 %
41-50 bulan	4	2,3 %
>50 bulan	5	2,9 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Dari Tabel 13 diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang bekerja 1-10 bulan berjumlah 91 orang, sedangkan responden

yang bekerja 11-20 bulan berjumlah 47 orang. Dapat dikatakan bahwa mayoritas responden baru bekerja dalam hitungan bulan. Dikatakan pada umur kerja yang paling banyak adalah 1-10 bulan dikarenakan banyaknya paramuniaga yang mengundurkan diri yang menjadikan perusahaan sering membuka lowongan pekerjaan.

### b. Deskripsi Kategori Variabel

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Data hasil penelitian kemudian dikategorikan ke dalam tiga kelompok yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Pengkategorian tersebut didasarkan pada nilai rerata dan simpangan baku pada masing-masing variabel penelitian. Hasil kategorisasi tersebut disajikan berikut ini:

#### 1) *Shift* Kerja

Hasil analisis deskriptif untuk variabel *shift* kerja diperoleh nilai minimum sebesar 5,00; nilai maksimum sebesar 20,00; *mean* sebesar 12,04; dan standar deviasi sebesar 2,56. Selanjutnya data *shift* kerja dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel *shift* kerja terdiri dari 4 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 5, 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi untuk variabel *shift* kerja disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Kategorisasi Variabel *Shift* Kerja

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 14,66$	47	26,85
Sedang	$9,34 \leq X < 14,66$	114	65,14
Rendah	$X < 9,34$	14	8,00
jumlah		175	100,00

Sumber: Data Primer 2015

Tabel 14 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel *shift* kerja dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 47 orang (26,85%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel *shift* kerja dalam kategori sedang yaitu sebanyak 114 orang (65,14%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel *shift* kerja dalam kategori rendah yaitu (8%). Kategori tinggi diartikan bahwa penilaian pramuniaga terhadap sistem rotasi *shift* yang lambat (1 bulan). Kategori sedang diartikan bahwa penilaian pramuniaga terhadap sistem rotasi *shift* cepat kurang sesuai. Rotasi *shift* sedang yaitu 1-2 minggu. Sedangkan kategori rendah diartikan dengan sistem rotasi *shift* yang cepat kurang dari 1 minggu, yang biasanya antara 2-3 hari sekali pergantian jam kerjanya (Stanton, 1999). Penilaian pramuniaga untuk *shift* kerja adalah sedang. Hal ini dimaksudkan bahwa sistem rotasi *shift* yang diberlakukan kurang sesuai. Semakin cepat sistem rotasi *shift*, semakin menurunkan kinerja pramuniaga. Sebaliknya, sistem rotasi *shift* yang lambat, cenderung dapat meningkatkan kinerja pramuniaga.

## 2) Stres Kerja

Hasil analisis deskriptif untuk variabel stres kerja diperoleh nilai minimum sebesar 6,00; nilai maksimum sebesar 30,00; *mean* sebesar 24,12; dan standar deviasi sebesar 5,24. Selanjutnya data stres kerja dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel stres organisasi terdiri dari 8 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 5, 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi untuk variabel stres kerja disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 15. Kategorisasi Variabel Stres Kerja**

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 29,33$	72	41,14
Sedang	$18,67 \leq X < 29,33$	98	56,00
Rendah	$X < 18,67$	5	2,85
Jumlah		175	100,00

Sumber: Data Primer 2015

Tabel 15 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel stres kerja dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 72 orang (41,14%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel stres kerja dalam kategori sedang yaitu sebanyak 98 orang (56%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel stres kerja dalam kategori rendah yaitu sebanyak 5 orang (2,85%). Stres kerja disini sudah melewati titik optimal atau bisa dikatakan bahwa stres kerja menjadi ancaman yang buruk (*distress*). Kategori rendah diartikan sebagai tingkat stres kerja optimal. Sedangkan kategori tinggi dimaksudkan sebagai tingkat stres kerja

yang jauh dari titik optimal. Penilaian pramuniaga terhadap stres kerja adalah sedang. Hal ini berarti bahwa stres kerja cukup membawa ancaman buruk bagi pramuniaga.

### 3) Kinerja Pramuniaga

Hasil analisis deskriptif untuk variabel kinerja pramuniaga diperoleh nilai minimum sebesar 17,00; nilai maksimum sebesar 67,00; *mean* sebesar 35,98; dan standar deviasi sebesar 8,14. Selanjutnya data kinerja pramuniaga dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel kinerja pramuniaga terdiri dari 12 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 5, 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi untuk variabel kinerja pramuniaga disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 16. Kategorisasi Variabel Kinerja Pramuniaga**

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Percentase (%)
Tinggi	$X \geq 44,0$	80	45,7
Sedang	$28,0 \leq X < 44,0$	90	51,42
Rendah	$X < 28,0$	5	2,85
Jumlah		175	100,0

Sumber: Data Primer 2015

Tabel 16 diatas menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel kinerja pramuniaga dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 80 orang (45,7%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel kinerja pramuniaga dalam kategori sedang yaitu sebanyak 90 orang (51,42%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel kinerja pramuniaga

dalam kategori rendah yaitu sebanyak 5 orang (2,85%). Kategori tinggi, berarti bahwa pramuniaga memiliki kinerja yang baik yaitu dapat menyelesaikan semua pekerjaannya dengan baik. Kategori sedang memiliki arti kinerja pramuniaga yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya. Kategori rendah dimaksudkan kinerja pramuniaga yang kurang baik dalam penyelesaian tugas. Penilaian pramuniaga untuk variabel kinerja dikatakan sedang. Hal ini berarti bahwa sebagian pramuniaga cukup baik dalam melaksanakan tugasnya.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20.00 for Windows*.

Tabel 17. Hasil Uji Regresi

Independent Variabel	kinerja pramuniaga			
	Model 1 ( $\beta$ )	Model 2 ( $\beta$ )	Model 3 ( $\beta$ )	Model 4 ( $\beta$ )
<b>Variabel Kontrol</b>				
Umur	-0,046	-0,121	-0,099	-0,131
Jenis kelamin	-0,102	-0,092	-0,061	-0,075
Pendidikan	-0,064	-0,087	-0,055	-0,097
Lama Kerja	0,163*	-0,198*	0,177*	-0,168*
<i>Shift</i> Kerja		-0,410***		-0,361***
Stres kerja			-0,227**	-0,167*
$R^2$	0,040	0,203	0,101	0,326
$\Delta R^2$	0,040	0,163***	0,061**	0,286**
** $\leq 0,01$	* $\leq 0,05$	*** $\leq 0,001$		

### 1) Hasil Analisis Regresi

#### a. Uji Hipotesis I

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah *shift* kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Berdasarkan Tabel 17, diketahui bahwa *shift* kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\beta$ )-0,410. Kontribusi *shift* kerja untuk menjelaskan kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,244. Perusahaan yang menggunakan rotasi *shift* yang cepat, dapat berdampak buruk pada kinerja pramuniaga. Hal ini dikarenakan semakin cepat sistem rotasi yang dijalankan, justru membuat pola hidup pramuniaga semakin kacau. Sebaliknya, apabila menggunakan sistem rotasi *shift* yang lambat, cenderung dapat meningkatkan kinerja karena pramuniaga memiliki waktu yang

cukup untuk beradaptasi. Dapat disimpulkan bahwa *shift* kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Sehingga hipotesis pertama diterima.

b. Uji Hipotesis II

Hipotesis kedua adalah stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\beta$ ) -0,227. Kontribusi stres kerja untuk menjelaskan kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,061. Apabila pramuniaga yang memiliki ciri-ciri perilaku stres, seharusnya pihak perusahaan harus memberikan inovasi-inovasi yang dapat meningkatkan kinerja pramuniaga tersebut. Apabila pramuniaga tidak dapat mengelola stres kerjanya dengan baik, maka dapat menurunkan kinerja pramuniaga itu sendiri, maupun kinerjanya pada perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua diterima.

c. Uji Hipotesis III

Hipotesis ketiga yaitu *shift* kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang

Yogyakarta. Diketahui bahwa *shift* kerja ( $\beta$ )-0,361 dan stres kerja ( $\beta$ )-0,167 berpengaruh signifikan terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Kontribusi *shift* kerja dan stres kerja untuk menjelaskan kinerja pramuniaga sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,123. Perusahaan yang maksimal dalam pembagian waktu *shift* ditambah dengan stres kerja pramuniaga yang optimal maka pencapaian kualitas dan kuantitas pramuniaga dapat dicapai maksimal. Semakin lambat rotasi *shift* yang dijalankan, didukung dengan stres kerja yang optimal maka akan dapat meningkatkan kinerja pramuniaga. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa *shift* kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima.

Tabel 18. Ringkasan Hasil Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1.	<i>Shift</i> kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.	Terbukti
2.	Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.	Terbukti
3.	<i>Shift</i> kerja dan Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.	Terbukti

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

#### 4. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama

Cabang Yogyakarta. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

**1. Pengaruh *Shift* kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara variabel *Shift* kerja terhadap terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian Skor tertinggi terdapat pada indikator pembagian waktu *shift* kerja. Apabila perusahaan menggunakan pembagian waktu *shift* kerja lambat maka pencapaian kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai pramuniaga semakin baik. Lambatnya sistem rotasi yang digunakan membuat pramuniaga dapat mengatur pola hidupnya dengan cukup baik. Berbeda bila perusahaan menggunakan sistem rotasi yang cepat maka pola hidup pramuniaga cenderung semakin buruk.

Apabila pergantian pramuniaga terhadap sistem *shift* kerjanya tinggi, maka semakin menurun kemampuan diri pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta untuk mencapai tujuannya. Seringnya pramuniaga yang meminta berganti *shift* semakin memperburuk pola hidup para pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Terlihat dari data hasil penilaian kinerja pramuniaga pada bulan Januari sampai juni 2014 yang mengalami penurunan kinerja paling signifikan. Penurunan kinerja tersebut dikarenakan pergantian *shift* yang tinggi yaitu hingga 10 kali perubahan

jadwal pada pramuniaga setiap bulannya. Hal tersebut justru memperburuk kinerja pramuniaga tersebut.

Pembagian *shift* kerja yang cepat, akan menyebabkan tingkat potensi pramuniaga semakin buruk. Rotasi *shift* yang terlalu cepat membuat pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta tidak cukup waktu untuk menyesuaikan pola hidupnya. Semakin lambat pembagian *shift* kerja yang diberlakukan maka semakin meningkatkan kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wulandari dan Adiputra (2014) bahwa *shift* kerja mempengaruhi kondisi fisik, psikologis, dan gangguan tidur yang memperburuk kinerja pramuniaga.

## **2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara variabel stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Dari hasil penelitian diketahui skor tertinggi pada indikator gangguan psikologis. Semakin tinggi gangguan psikologis yang dialami pramuniaga maka semakin buruk perilaku inovatif pramuniaga. Semakin tinggi gangguan komunikasi yang dirasakan pramuniaga maka menurunkan hasil kerja pramuniaga.

Semakin tinggi tuntutan tugas pada pramuniaga akan berpengaruh pada pencapaian kualitas dan kuantitas yang semakin buruk pada pramuniaga. Semakin banyak beban kerja yang diberikan pada

pramuniaga, semakin buruk kualitas tugas yang dihasilkan pramuniaga. Dari hasil wawancara kepada *supervisor* PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta bahwa setiap terjadi pemberhentian perpanjangan kontrak kepada pramuniaga yang memiliki integritas buruk maka terjadi penurunan kualitas tugas pada pramuniaga yang masih bertahan di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Beban kerja pramuniaga yang masih bertahan di perusahaan menjadi semakin bertambah, maka semakin menurunkan kualitas kerja yang dihasilkan pramuniaga. Semakin banyak tuntutan dari perusahaan, maka semakin menghambat pramuniaga dalam menyelesaikan tugas. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Rizwan (2014) bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pramuniaga.

Gejala perilaku stres yang tinggi akan menurunkan tingkat inisiatif pada pramuniaga. Gejala perilaku stres yang tidak diatasi dengan baik oleh perusahaan akan semakin membawa dampak buruk pada kinerja pramuniaga. Semakin sedikit gejala perilaku stres, gejala psikologis, dan tuntutan tugas yang dirasakan pramuniaga maka akan meningkatkan kinerja pramuniaga.

### **3. Pengaruh *Shift* Kerja dan stres kerja Terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *shift* kerja dan stres kerja dapat mempengaruhi kinerja pramuniaga. *Shift* kerja dan stres kerja secara bersamaan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kinerja pramuniaga. Pramuniaga dengan pembagian *shift* kerja yang cepat

ditambah dengan tingkat stres yang tidak terkontrol, akan menurunkan kinerjanya pada perusahaan.

Pembagian *shift* yang lambat didukung dengan gejala psikologis stres yang optimal maka akan meningkatkan kinerja pramuniaga. Melalui *shift* kerja terhadap pembagian *shift* yang lambat ditambah rendahnya gangguan komunikasi yang dirasakan pramuniaga menjadikan kualitas dan kuantitas pramuniaga tinggi. Rotasi *shift* yang semakin lambat didukung dengan sedikitnya gejala psikologis stres yang dirasakan pramuniaga, akan meningkatkan hasil kerja yang dicapai pramuniaga.

Rendahnya pergantian *shift* yang terjadi ditambah dengan tuntutan tugas yang sedikit maka akan meningkatkan hasil pekerjaan pramuniaga. Pergantian *shift* kerja yang rendah didukung dengan pramuniaga yang memiliki cukup waktu dalam menyelesaikan tugasnya, maka akan menghasilkan pekerjaan yang bagus. Rendahnya pergantian *shift* didukung dengan sedikitnya gejala perilaku stres yang dirasakan pramuniaga, maka dapat meningkatkan potensi diri pramuniaga tersebut.

Semakin lambat rotasi *shift* yang digunakan perusahaan ditambah dengan sedikitnya gejala fisik dan perilaku stres pada pramuniaga maka akan meningkatkan kemampuan pengambilan inisiatif pada pramuniaga. Lambatnya rotasi *shift* kerja ditambah dengan tuntutan tugas yang rendah maka dapat meningkatkan kemampuan pada pramuniaga. Semakin lambat pembagian *shift* pramuniaga didukung dengan beban kerja yang sedikit, maka dapat meningkatkan kualitas dan

kuantitas pekerjaan.

Pembagian *shift* yang lambat, rendahnya pergantian *shift* didukung dengan sedikitnya tuntutan tugas, sedikitnya gejala psikologis stres, sedikitnya gejala perilaku stres, sedikitnya gangguan fisik dapat meningkatkan kinerja pramuniaga. Bisa dikatakan pramuniaga mengalami peningkatan dalam kinerjanya apabila permasalahan pada *shift* kerja dan stres kerja dapat diatasi dengan baik. Bisa disimpulkan bahwa *shift* kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperolehdarihasilanalisis, makadapatditarikbeberapakesimpulansebagaiberikut:

1. *Shiftkerja* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga pada PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi yang diperoleh dan disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Sehingga, jika memakai sistem *shift* kerja, diharuskan mengatur sistem perputaran jam kerja pramuniaga dengan baik. Karena hal itu akan menyangkut dengan kinerja pramuniaga tersebut. Apabila pihak perusahaan baik dalam mengatur sistem *shift* kerjanya,maka kinerja dari pramuniaga tersebut kan baik juga.
2. Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadapkinerja pramuiaga pada PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi yang diperoleh dan disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Sehingga, jika pramuniaga memiliki stres yang optimal, maka kinerja pramuniaga akan semakin tinggi. Tetapi apabila pramuniaga memiliki stres kerja yang jauh dari titik optimal, maka kinerja pramuniaga akan menjadi rendah.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan negatif antara variabel *shiftkerja*dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Stres yang tinggi tidak hanya disebabkan dari permasalahan

internal, tetapi dari permasalahan eksternal pekerjaan itu sendiri seperti, masalah pribadi, kondisi lingkungan, kepribadian, dan lain-lain. Adanya sistem *shift*, semakin membuat pramuniaga memiliki stres yang optimal. Jadi apabila perusahaan mengelola sistem shift dengan baik dan pramuniaga memiliki tingkat stres yang optimal maka akan meningkatkan kinerja pramuniaga.

## B. Implikasi Penelitian

### 1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga. Kinerja menurun karena kerja *shift* yang diakibatkan oleh efek fisiologis dan psikososial yang dapat menurunkan kemampuan mental dan perilaku kewaspadaan terhadap pekerjaan (Cooper dan Payne, 1988). Sama halnya jika pramuniaga *shift* yang tidak dikelola dengan baik, akan menurunkan kinerjanya pada perusahaan. Jadi, semakin buruk pengelolaan sistem *shift* kerjanya, maka akan semakin berpengaruh terhadap kinerja pramuniaganya.

Menurut teori transaksional stres (*Transactional theory of stress*) Colquitt, LePine, Wesson (2011) menyatakan bahwa setelah seseorang menyadari bahwa gejala stres ada pada dirinya maka mereka kemudian berpikir apa yang seharusnya dilakukan untuk mengatasi stres tersebut. Sehingga saat pramuniaga menyadari bahwa dirinya mengalami stres, ia akan berusaha untuk mengatasinya. Semakin pramuniaga tidak dapat

mengontrol stres kerjanya, maka stres tersebut justru akan mempengaruhi perilaku dan pemikirannya yang membuat kinerjanya menurun.

## 2. Implikasimanajerial

Implikasimanajerialuntukmeningkatkaninerjadiupayakanpihakmanajemenmemperhatikanpembagianwaktushiftkerjadanstreskerjapramuniaga.

Mengelolasistemshiftkerjahanusdiperhatikan,  
karenahalituakanmempengaruhikinerjapramuniaga.

Pihakmanajemenseharusnya memperbaiksistemshiftkerjanya,  
perbaikanshiftkerjadapatdilakukandengansistemrotasiyang lambat.

Karenapenggunaansistemrotasiyang lambat  
dapatmengurangidampakburukdarisistemshift. Denganadanyasistem

rotasishift, pramuniagatidakselaluberada di shiftkerja yang sama. Pembagian sistem rotasi shift sebaiknya dilakukan dalam waktu 1 bulan sekali.

Pihakmanajemendapatmemberikanwaktuistirahat yang lebhselama 2x24 jam bagipramuniagashiftmalam.

Dalammengelolastrespramuniaga,  
pihakmanajemenharusmemilikistrategi yang tepatuntukmengatasistres yang

jauh dari titik optimalpadapramuniaga.

Strategiiniadapatdilakukandengancaramemperbaikikomunikasisecaravertikal danhorisontal. Atasanharusberkomunikasisecaraintensdenganpramuniaga agar lebihmemahamipramuniagasecaralebihmendalam.

Selainitupihakmanajemendapatmemanggilpsikolog yang  
dapatmemberikanmotivasi yang lebihkepadapramuniaga yang

mengalami stres tinggi. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi gejala perilaku stres, gejala psikologis, dan gejala fisik yang dialami oleh pramuniaga.

Pihak manajemen untuk sementara dapat memindahkan pramuniaga yang memiliki stress tinggi ke bagian tugas yang lebih ringan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pramuniaga bagi perusahaan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Beberapa kekurangan yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jumlah sampel yang terbatas. Peneliti hanya membatasi sampel pada pramuniaga.
2. Kekurangan selanjutnya adalah hanya menggunakan 2 variabel independent untuk memprediksi variabel dependent. Jumlah variabel yang diambil lebih banyak untuk penelitian selanjutnya dapat mengetahui lebih banyak faktor terkait kinerja pramuniaga.
3. Dalam penelitian ini tidak ada kontribusi *shift* kerja dan stres kerja untuk menjelaskan kinerja pramuniaga. Sehingga penelitian selanjutnya dapat mencari variabel lain yang berkontribusi lebih besar daripada variabel yang ada pada penelitian ini.

### **D. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta

Hasil analisis pada variabel *shift* kerja masih dalam kategori sedang.

Dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat mengatur sistem *shift* kerja dengan lebih baik. Dapat menggunakan sistem shift kerja yang lambat (dalam waktu 1 bulan). Agar bisa meminimalisir efek negatif *shift* pada pramuniaga.

Hasil analisis pada variabel stres kerja masih dalam kategori sedang. Dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat mengontrol kepribadian dari tiap pramuniaga. Apabila ada pramuniaga yang memiliki tingkat stres yang tinggi, pihak perusahaan memberikan masukan dan motivasi-motivasi agar pramuniaga tersebut tingkat stresnya bisa menurun.

## 2. Bagi pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta

Pramuniaga harus lebih bisa mengontrol tingkat stresnya agar tidak berdampak buruk pada kinerjanya di perusahaan. Pramuniaga harus lebih dapat memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan. Keterbukaan pramuniaga dengan atasan harus lebih ditingkatkan.

## 3. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian dimasa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat meningkatkan kinerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang *shift* kerja dan stres kerja terhadap kinerja pramuniaga, agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.C., & Gerbingm, D.R., (1988). Structural equation modeling in practice: A Review and recommended two step approach, *Psychological bulletin*, 103, 411-423
- Aamodt, G.M. (2004). *Applied Industrial/Organizational Psychology*. Belmont, California: Wadsworth, Inc.
- Azwar, Saifudin. (2000). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, R. A. & Greenberg, J. (1993). *Behavior in Organizations (Fourth Edition)*. Singapore: Allyn and Bacon.
- Begum, Sumayya. (2012). “*The Effect of Work Related Dimensions on Work Stress of the Sales People: An Empirical Study*”. European Journal of Business and Management Vol 4, No.7.
- Campel, D.T., & Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod-matrix. *Phsyco logical Bulletin.*, 56. 81-105.
- Cooper, C.L. dan Payne, R. (1988). *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. New York, Wiley.
- Cooper, Cary and Straw, Alison. (1995). *Stress Management*. Jakarta: Kesain Blanch.
- Cronbach,L.J., (1991). Methodological study-a personal retrospective, in Brennan, Robert, L., 2001, an essay on the history and future of reliability from the perspective of replications. *Journal of Educational Measurement*, 38.
- Dessler, Garry. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Dwiyanti, Endang. (2001). Stres Kerja di Lingkungan DPRD: Studi Banding tentang Anggota DPRD di Kota Surabaya, Malang, dan Kabupaten Jember. *Jurnal Masyarakat Kebudayaan dan Politik* 3: 73-84, Surabaya, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga
- Fisher, F.M. “ Test of Equality between Sets of Coefficients in two linear regressions : An Expository Note. *Econometrica: Journal of The Econometric Society*, 361-366.

- Ghozali, Imam. (2006). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hair, J.E. Jr. R. E., Anderson, R. L. Tatham & W. C. Black. (1998). Multivariate Data Analysis. *Prentice-Hall International. Inc., New Jersey*.
- Hazewinkel, Michiel ed. (2001). "Kolmogorov-Smirnov test", *Encyclopedia of Mathematics*. Springer, ISBN 978-1-55608-010-4.
- Husnan, Suad. (1994). *Dasar-dasar Teori Portofolio* ; Edisi 2. Yogyakarta : AMP YKPN.
- Joreskog, K. G. (1969). A General Approach to Confirmatory Maximum Likelihood Factor Analysis. *Psychometrika*, 34(2), 183-202.
- Kuswadi, S.(1997). *Pengaturan Tidur Pekerja Shift, Cermin Dunia Kedokteran*, No. 116/1997, 52-48.
- Kroll, Rainer. (2010). Evaluation Of The Effects Of Shift Work Assigment: A Survey Of Motivation In Police Officers. *Journal Proquest LLC New York*.
- Luthans, F. (1998). *Organizational behavior*. Singapore: McGraw-Hill Books Company.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mariam, Rani. (2009). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening*. Tesis.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*. Singapore: Mc. Graw Hill.
- Muchinsky, Paul M. (1993). *Psychology Applied to Work*, (Fourth Edition), Brooks/ Cole Publishing Company, New York.
- Nitisemito, Alex, S,. (2001). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi Kelima, Cetakan Keempat belas. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riggio, E. R. (1996). *Introduction to industrial organizational psychology*. New York: Harper Collins Collage Publisher.
- Rizwan, Muhammad. (2014). "Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction". Pakistan: International Journal of Learning & Development Vol. 4, No. 2.

- Robbins, Stephen P. (1996). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Spielberger, Charles,D. (2001). *Advances in test anxiety research. Journal Amsterdam* 6,37-52.
- Stanton, William J. (1999). *Shift work affects*. Jakarta: Erlangga.
- Strom, Steinar (1998). *Econometrics and economic theory in 20th century: The Ragnar Frisch Centennial Symposium*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suma'mur P.K., (1984). *Hygiene Perusahaan dan Keselamatan Kerja*.Cetakan ke 2. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Suryana. 2009. Statistikia Terapan. [www.statistikaterapan.wordpress.com](http://www.statistikaterapan.wordpress.com)
- Tayyari, F. And Smith, J.L. (1997). *Occupational Ergonomics : Pronciples and Aplications*, London : Chapman & Hall.
- Timpe, A.D. (1993). *Kinerja (Performance)*. Jakarta: Gramedia
- Umam, Khaerul. (2010). *Kinerja Organisasi*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Vanagas, Giedrius, (2005). Work Characteristics And Work-Related Psychosocial Stress Among General Practitioners In Lithuania. *Journal Nordic School of Public Health*
- Wulandari, Nadya, Iga dan Adiputra, Luh Made Indah Sri Handari. (2014). “Hubungan Gangguan Tidur dengan Kelelahan pada Sistem Kerja bergilir (Shift) Malam terhadap Karyawan Minimarket 24 jam di kota Denpasar”. *Jurnal Universitas Udayana*.

# **LAMPIRAN**

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **SURAT PENGANTAR KUESIONER**

Kepada Yth.

Karyawan Circle K

Di Outlet Circle K Cabang yogyakarta

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta sebagai bahan penulisan skripsi kami melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.”

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu kami sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan tidak akan berpengaruh pada status Anda sebagai seorang karyawan PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Bantuan dari Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu kami ucapan terima kasih.

Peneliti,

Pramanos Satrio

NIM 11408141018

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_

Umur : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_

Lama Bekerja : \_\_\_\_\_

## PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

- 1.Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
- 2.Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
- 3.Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan member tanda centang  pada salah satu criteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.
- 4.Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
- 5.Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

STS = apabila Anda merasa Sangat Tidak Sesuai  
TS = apabila Anda merasa Tidak Sesuai  
KS = apabila Anda merasa Kurang Setuju  
S = apabila Anda merasa Sesuai  
SS = apabila Anda merasa Sangat Sesuai

- 6.Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
- 7.Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas dari Anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Hasil penilaian ini tidak akan ada pengaruhnya terhadap status Anda.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kinerja Pramuniaga</b>						
1.	Saya mau melakukan usaha ekstra dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik					
2.	Saya berusaha lebih keras daripada seharusnya					
3.	Saya berusaha menemukan alternatif dalam memberikan layanan kepada pelanggan					
4.	Saya memberikan inisiatif dan kemandirian dalam bekerja					
5.	Karyawan berusaha dengan lebih keras daripada yang seharusnya					
6.	Saya menggunakan pengetahuan dan ketrampilan dengan baik dalam bekerja					
7.	Ketepatan saya dalam melaksanakan pekerjaan bagus					
8.	Saya melakukan tugas yang diberikan dengan baik, seperti menyimpan data dengan tepat, datang tepat waktu, dll.					
9.	Rata-rata kualitas hasil pekerjaan saya adalah tinggi.					
10.	Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik.					
11.	Kemampuan saya mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan adalah baik.					
12.	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.					
13.	Saya dapat bekerja sama dengan staf lain.					
14.	Pemahaman saya akan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah tinggi.					
<b>Shift Kerja</b>						
1.	Saya ditugaskan untuk menjalankan shift tertentu setelah berunding dan diskusi.					
2.	Saya menerima tugas dari atasan dengan masukan/saran dari saya.					
3.	Saya puas dengan pembagian kerja shift saya.					

4.	Jika saya punya pilihan, saya akan memilih jam kerja (shift) yang berbeda.					
----	--	--	--	--	--	--

### Stres Kerja

1.	Secara umum saya biasanya tegang atau gugup					
2.	Saya selalu berkeringat ketika saya berpikir tentang pekerjaan saya					
3.	Ada sejumlah saraf yang tegang yang terhubung dengan kegiatan sehari-hari saya					
4.	Kegiatan sehari-hari saya mencoba untuk tidak stres					
5.	Saya sangat stres dalam berkomunikasi dengan orang lain					
6.	Pada akhir bulan, saya benar-benar kelelahan mental dan fisik.					
7.	Saya bisa melakukan berbagai hal yang berbeda pada pekerjaan saya					
8.	Pekerjaan saya membutuhkan ketrampilan yang tinggi					
9.	Pekerjaan saya menuntut saya untuk belajar hal baru					
10.	Pekerjaan saya menuntut saya untuk kreatif					
11.	Pekerjaan saya memungkinkan saya untuk membuat keputusan sendiri					
12.	Pada pekerjaan saya, saya memiliki sedikit kebebasan untuk memutuskan bagaimana saya melakukan pekerjaan saya					
13.	Saya memiliki cukup waktu untuk mendapatkan pekerjaan yang dilakukan.					
14.	Saya tidak diminta untuk melakukan pekerjaan yang berlebih					
15.	Pekerjaan saya membutuhkan bekerja dengan sangat cepat					
16.	Saya bebas dari tuntutan yang membuat saling bertentangan					
17.	Pekerjaan saya membutuhkan bekerja dengan sangat keras.					

## HASIL UJI VALIDITAS

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,769
Approx. Chi-Square		2401,858
Bartlett's Test of Sphericity	df	535
Sig.		,000

### Rotated Factor Matrix<sup>a</sup>

	Factor		
	1	2	3
KINERJA KARYAWAN 1	,752		
KINERJA KARYAWAN 2			
KINERJA KARYAWAN 3	,718		
KINERJA KARYAWAN 4			
KINERJA KARYAWAN 5	,834		
KINERJA KARYAWAN 6	,769		
KINERJA KARYAWAN 7	,734		
KINERJA KARYAWAN 8	,761		
KINERJA KARYAWAN 9	,844		
KINERJA KARYAWAN 10	,812		
KINERJA KARYAWAN 11	,671		
KINERJA KARYAWAN 12	,794		
KINERJA KARYAWAN 13	,560		
KINERJA KARYAWAN 14	,609		
SHIFT KERJA 1			,814
SHIFT KERJA 2			,739
SHIFT KERJA 3			,816
SHIFT KERJA 4			,795
STRES KERJA 1		,701	
STRES KERJA 2		,633	
STRES KERJA 3		,615	
STRES KERJA 4		,732	
STRES KERJA 5		,852	
STRES KERJA 6		,684	
STRES KERJA 7			
STRES KERJA 8			
STRES KERJA 9			
STRES KERJA 10			
STRES KERJA 11			
STRES KERJA 12			

STRES KERJA 13		,577	
STRES KERJA 14		,642	
STRES KERJA 15			
STRES KERJA 16			
STRES KERJA 17			

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

	Correlations												UMUR RESPONDE		
	Pearson Correlation						Sig. (2-tailed)								
	UMUR RESPONDEN	JENIS KELAMIN RESPONDEN	PENDIDIKAN RESPONDEN	LAMA KERJA RESPONDEN	KINERJA	SHIFT	UMUR RESPONDEN	JENIS KELAMIN RESPONDEN	PENDIDIKAN RESPONDEN	LAMA KERJA RESPONDEN	KINERJA	SHIFT	STRES		
UMUR RESPONDEN							,064		,961	,000	,637	,025	,221	1	
JENIS KELAMIN RESPONDEN	-,140							,234		,004	,434	,345	,129	1	
PENDIDIKAN RESPONDEN	,004	-,090					,961		,234		,146	,443	,563	,611	1
LAMA KERJA RESPONDEN	,379	,220	-,110				,000		,004	,146		,051	,556	,789	1
KINERJA	,036	-,060	-,059	,148			,637		,434	,443		,051		,008	1
SHIFT	,170	-,072	,044	,045	-,368		,025		,345	,563		,556	,000	,003	1
STRES	,093	-,115	,039	-,020	-,201	-,223	,221		,129	,611		,789	,008	,003	1

## **HASIL UJI RELIABILITAS**

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	175	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	175	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### KINERJA KARYAWAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	13

### SHIFT KERJA

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	2

### STRES KERJA

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	13

## RANGKUMAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Usia	Jenis Kelamin	Pend. Terakhir	Lama Kerja
1	21	Laki-laki	SMA	1 B
2	20	Laki-laki	SMK	6 B
3	24	Laki-laki	SMK	24 B
4	21	Laki-laki	SMK	24 B
5	20	Laki-laki	SMK	10 B
6	20	Perempuan	SMK	30 B
7	24	Laki-laki	SMK	12 B
8	21	Laki-laki	SMA	24 B
9	23	Perempuan	SMA	60 B
10	21	Laki-laki	SMK	24 B
11	20	Laki-laki	SMA	14 B
12	19	Perempuan	SMK	54 B
13	18	Perempuan	SMA	3 B
14	19	Laki-laki	SMA	4 B
15	19	Laki-laki	SMA	6 B
16	21	Laki-laki	SMA	12 B
17	20	Laki-laki	SMK	9 B
18	19	Laki-laki	SMK	10 B
19	19	Perempuan	SMK	24 B
20	25	Laki-laki	SMK	12 B
21	25	Laki-laki	SMA	9 B
22	21	Laki-laki	SMA	12 B
23	23	Laki-laki	SMK	36 B
24	20	Laki-laki	SMA	12 B
25	18	Laki-laki	SMK	1 B
26	19	Perempuan	SMA	12 B
27	20	Perempuan	SMK	16 B
28	19	Perempuan	SMK	16 B
29	22	Laki-laki	SMK	24 B
30	22	Laki-laki	S1	3 B
31	20	Laki-laki	SMK	9 B
32	19	Laki-laki	SMA	1 B
33	21	Perempuan	SMK	36 B
34	21	Laki-laki	SMK	24 B
35	21	Laki-laki	SMA	1 B
36	23	Laki-laki	SMK	9 B
37	24	Laki-laki	SMK	7 B
38	23	Laki-laki	SMA	18 B
39	21	Laki-laki	SMA	6 B
40	26	Laki-laki	S1	5 B
41	23	Laki-laki	SMA	48 B

42	27	Perempuan	SMA	60 B
43	21	Laki-laki	SMK	2 B
44	22	Perempuan	SMA	48 B
45	23	Laki-laki	S1	1 B
46	22	Perempuan	SMK	24 B
47	23	Perempuan	SMA	12 B
48	24	Laki-laki	SMA	18 B
49	24	Laki-laki	SMA	12 B
50	22	Laki-laki	SMK	10 B
51	19	Laki-laki	SMK	2 B
52	19	Perempuan	SMK	12 B
53	23	Laki-laki	SMK	24 B
54	20	Laki-laki	SMK	12 B
55	22	Laki-laki	SMA	18 B
56	24	Laki-laki	SMK	60 B
57	19	Perempuan	SMA	14 B
58	19	Perempuan	SMA	2 B
59	23	Laki-laki	SMA	24 B
60	20	Laki-laki	SMK	5 B
61	23	Laki-laki	SMA	2 B
62	22	Laki-laki	SMK	12 B
63	25	Laki-laki	SMA	36 B
64	21	Perempuan	SMA	14 B
65	20	Laki-laki	SMK	10 B
66	18	Perempuan	SMK	1 B
67	19	Laki-laki	SMK	3 B
68	22	Laki-laki	SMK	7 B
69	26	Laki-laki	SMA	24 B
70	24	Laki-laki	SMK	20 B
71	21	Laki-laki	SMK	11 B
72	20	Laki-laki	SMA	2 B
73	20	Perempuan	SMA	6 B
74	26	Laki-laki	SMA	48 B
75	21	Laki-laki	SMK	11 B
76	19	Laki-laki	SMK	2 B
77	22	Laki-laki	SMK	12 B
78	22	Laki-laki	SMK	18 B
79	24	Laki-laki	SMK	36 B
80	19	Perempuan	SMA	1 B
81	20	Laki-laki	SMK	8 B
82	20	Laki-laki	SMA	4 B
83	21	Laki-laki	SMA	9 B
84	25	Perempuan	SMK	60 B
85	24	Laki-laki	SMK	36 B
86	21	Laki-laki	SMA	12 B

87	23	Laki-laki	SMK	7 B
88	21	Laki-laki	SMK	10 B
89	20	Laki-laki	SMA	1 B
90	19	Laki-laki	SMK	3 B
91	19	Laki-laki	SMK	1 B
92	23	Laki-laki	SMK	7 B
93	21	Laki-laki	SMK	12 B
94	21	Perempuan	SMA	18 B
95	25	Perempuan	SMA	36 B
96	21	Perempuan	SMK	10 B
97	24	Laki-laki	SMK	24 B
98	20	Laki-laki	SMA	5 B
99	20	Laki-laki	SMK	8 B
100	20	Perempuan	SMK	2 B
101	18	Laki-laki	SMK	1 B
102	19	Perempuan	SMK	3 B
103	21	Laki-laki	SMA	12 B
104	18	Laki-laki	SMK	5 B
105	20	Laki-laki	SMA	9 B
106	21	Laki-laki	SMA	14 B
107	21	Laki-laki	SMK	24 B
108	21	Laki-laki	SMK	10 B
109	24	Perempuan	SMK	28 B
110	21	Perempuan	SMA	12 B
111	25	Laki-laki	SMA	36 B
112	23	Perempuan	SMK	12 B
113	23	Laki-laki	SMK	11 B
114	25	Laki-laki	SMK	24 B
115	20	Laki-laki	SMA	3 B
116	23	Laki-laki	SMA	12 B
117	23	Laki-laki	SMK	14 B
118	21	Laki-laki	SMA	11 B
119	23	Laki-laki	SMK	12 B
120	22	Laki-laki	SMK	24 B
121	24	Perempuan	SMK	48 B
122	25	Laki-laki	SMK	12 B
123	21	Laki-laki	SMA	10 B
124	19	Perempuan	SMK	2 B
125	20	Laki-laki	SMK	1 B
126	24	Laki-laki	SMK	9 B
127	22	Laki-laki	SMK	8 B
128	21	Perempuan	SMA	12 B
129	24	Laki-laki	SMA	13 B
130	21	Laki-laki	SMA	24 B
131	24	Laki-laki	SMK	12 B

132	23	Laki-laki	SMK	11 B
133	20	Laki-laki	SMA	5 B
134	18	Laki-laki	SMA	1 B
135	20	Perempuan	SMA	4 B
136	21	Laki-laki	SMK	9 B
137	22	Laki-laki	SMA	12 B
138	21	Laki-laki	SMK	10 B
139	25	Laki-laki	S1	3 B
140	24	Laki-laki	SMK	7 B
141	23	Perempuan	SMK	4 B
142	19	Perempuan	SMA	1 B
143	19	Laki-laki	SMK	2 B
144	22	Laki-laki	SMK	1 B
145	21	Laki-laki	SMA	12 B
146	24	Laki-laki	SMA	9 B
147	25	Laki-laki	SMK	4 B
148	22	Perempuan	SMK	10 B
149	21	Laki-laki	SMK	1 B
150	20	Laki-laki	SMK	1 B
151	20	Laki-laki	SMK	6 B
152	21	Perempuan	SMA	8 B
153	24	Laki-laki	SMK	11 B
154	23	Perempuan	SMK	2 B
155	23	Laki-laki	S1	4 B
156	21	Laki-laki	SMA	12 B
157	21	Laki-laki	SMK	10 B
158	22	Laki-laki	SMK	6 B
159	21	Perempuan	SMK	11 B
160	21	Laki-laki	SMA	4 B
161	21	Laki-laki	SMK	7 B
162	24	Laki-laki	SMA	2 B
163	25	Laki-laki	SMK	12 B
164	22	Perempuan	SMA	24 B
165	23	Perempuan	SMK	10 B
166	20	Laki-laki	SMK	1 B
167	19	Perempuan	SMK	1 B
168	20	Laki-laki	SMK	4 B
169	20	Laki-laki	SMK	1 B
170	22	Laki-laki	SMA	8 B
171	21	Laki-laki	SMK	5 B
172	24	Laki-laki	SMK	24 B
173	23	Perempuan	SMK	21 B
174	25	Laki-laki	SMK	9 B
175	19	Perempuan	SMK	1 B

## HASIL UJI DESKRIPTIF

**Statistics**

	UMUR RESPONDEN	JENIS KELAMIN RESPONDEN	PENDIDIKAN RESPONDEN	LAMA KERJA RESPONDEN
N	Valid Missing	175 0	175 0	175 0

**UMUR RESPONDEN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	58	33.1	33.1
	2.00	113	64.6	97.7
	3.00	4	2.3	100.0
	Total	175	100.0	100.0

1= 16-20 tahun, 2= 21-25 tahun, 3= 26-30 tahun

**JENIS KELAMIN RESPONDEN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	131	74.9	74.9
	2.00	44	25.1	100.0
	Total	175	100.0	100.0

1= laki-laki, 2= perempuan

**PENDIDIKAN RESPONDEN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	66	37.7	37.7
	2.00	104	59.4	97.1
	3.00	5	2.9	100.0
	Total	175	100.0	100.0

1= SMA, 2= SMK, 3= S1

### LAMA KERJA RESPONDEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	91	52.0	52.0	52.0
	2.00	47	26.9	26.9	78.9
	3.00	21	12.0	12.0	90.9
	4.00	7	4.0	4.0	94.9
	5.00	4	2.3	2.3	97.1
	6.00	5	2.9	2.9	100.0
	Total	175	100.0	100.0	

1= 1-10 bulan, 2= 11-20 bulan, 3= 21-30 bulan, 4=31-40 bulan, 5=41-50 bulan, 6= >50 bulan

### DATA PENELITIAN

No	Kinerja Pramuniaga													JML	Shift Kerja				JML	Stres Kerja									JML
	1	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	1	43		2	4	1	4		4	4	1	4	4	4	4	3		
1	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	1	43	2	4	1	4	11	4	4	1	4	4	4	4	3	28			
2	2	1	1	4	4	4	2	4	4	4	3	4	37	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	3	4	4	26		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	1	3	12	4	4	4	4	4	4	4	2	30		
4	4	4	4	1	3	3	2	4	2	5	5	4	40	2	4	3	3	12	1	4	2	3	4	4	4	3	25		
5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	40	3	3	1	3	10	3	4	4	4	4	5	4	1	29			
6	4	1	5	4	2	4	2	4	4	4	3	4	41	4	4	3	3	14	1	3	3	3	3	3	5	4	25		
7	2	2	4	5	4	2	4	4	1	3	2	4	37	4	3	4	4	15	3	3	2	3	3	3	2	4	23		
8	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	53	1	4	3	4	12	2	2	4	4	5	2	4	2	25		
9	4	4	5	5	5	4	4	4	1	5	4	4	49	4	4	1	4	13	4	4	4	4	4	4	4	2	30		
10	2	1	5	5	5	4	2	4	4	4	5	2	43	4	4	2	4	14	1	4	1	4	4	4	4	4	26		
11	2	4	4	4	2	4	1	4	1	4	5	1	36	4	3	3	4	14	2	4	2	2	2	2	4	4	22		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	44	4	3	4	3	14	3	3	3	3	4	4	4	1	25		
13	2	1	1	4	4	2	5	5	5	4	5	4	43	1	4	2	5	12	2	4	4	3	3	4	5	4	29		
14	2	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	50	5	1	4	4	14	1	2	1	1	2	4	3	15			
15	4	5	4	5	4	4	1	5	1	4	4	2	43	4	4	4	4	16	1	4	4	5	4	4	4	2	28		
16	4	1	4	4	5	4	1	4	2	5	4	4	42	4	4	2	4	14	3	4	3	4	4	4	3	3	28		
17	2	4	5	4	2	2	4	4	2	5	4	4	42	3	2	3	3	11	1	5	5	4	5	5	5	4	34		
18	5	2	5	5	5	4	1	4	4	5	5	2	47	4	5	2	5	16	3	3	1	3	3	3	4	4	24		
19	2	1	4	4	4	4	4	4	1	5	5	1	39	4	1	3	3	11	3	3	3	3	3	2	4	5	26		
20	4	2	5	3	2	3	3	4	2	5	5	4	42	3	4	2	3	12	3	3	4	3	3	2	4	4	26		
21	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	45	4	4	3	4	15	3	3	2	3	3	3	4	1	22		
22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	5	1	4	2	12	1	3	3	3	3	4	2	4	23		
23	4	1	2	4	4	3	1	4	1	3	3	4	34	4	4	3	3	14	2	3	1	4	4	4	3	5	26		
24	2	4	1	5	2	4	5	4	5	5	4	2	43	4	4	2	3	13	4	4	4	4	4	4	2	3	29		
25	4	2	2	4	4	4	1	4	1	4	4	4	38	4	4	3	4	15	3	3	4	4	4	4	3	1	26		
26	1	4	4	5	2	4	4	1	2	4	4	1	36	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	4	2	18		
27	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	3	4	41	4	4	3	3	14	3	3	2	2	2	2	3	5	22		

28	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	16	1	4	4	4	4	5	4	4	30
29	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	40	4	4	1	3	12	4	4	4	4	4	4	4	1	29
30	1	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	50	1	5	4	4	14	2	4	1	3	4	4	5	3	26
31	4	5	2	5	2	4	5	5	5	5	5	5	52	4	4	1	4	13	5	4	4	5	5	5	5	2	35
32	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	50	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	2	1	4	25
33	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	44	4	4	2	2	12	4	4	2	4	4	4	4	4	30
34	2	5	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	43	4	5	3	3	15	1	3	3	3	3	4	4	1	22
35	4	3	4	4	4	2	1	4	3	4	4	4	41	1	4	3	3	11	3	3	4	4	3	4	4	4	29
36	1	5	4	4	2	5	5	4	5	4	5	5	49	2	4	4	4	14	2	5	4	4	4	4	5	2	30
37	2	1	2	5	5	5	5	1	5	5	4	4	44	4	5	4	3	16	5	4	5	5	5	2	5	2	33
38	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	56	4	5	2	4	15	4	4	4	4	4	4	5	2	31
39	2	5	5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	45	4	2	1	3	10	1	3	1	3	3	3	5	3	22
40	4	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	1	44	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	4	4	2	32
41	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	54	5	5	4	4	18	2	4	5	5	5	2	5	1	29
42	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	44	4	4	2	4	14	3	1	3	3	4	4	4	1	23
43	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	45	4	2	4	4	14	4	4	1	5	4	5	4	3	30
44	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	5	5	4	1	15	3	1	2	2	2	2	2	1	15
45	4	4	4	5	4	2	5	5	1	5	5	4	48	5	5	4	5	19	4	1	2	4	4	4	5	3	27
46	2	4	1	3	3	2	3	3	2	4	4	4	35	3	1	3	3	10	2	2	3	4	4	2	3	3	23
47	1	1	5	4	4	5	5	5	5	4	2	46	5	5	4	1	15	4	4	5	5	5	5	5	3	36	
48	4	4	5	5	2	5	1	4	1	5	5	4	45	4	4	3	4	15	4	4	4	3	3	4	4	3	29
49	2	5	5	4	4	1	5	5	5	2	1	44	5	2	4	4	15	4	1	1	4	4	4	1	1	20	
50	2	1	2	4	2	4	3	2	1	2	3	1	27	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	2	1	2	11
51	2	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	2	37	4	4	4	1	13	4	2	3	3	2	4	4	4	25
52	1	4	5	5	5	4	4	5	1	4	2	4	44	4	5	3	3	15	4	4	5	3	3	3	4	3	29
53	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	40	3	3	3	3	12	4	3	2	1	3	3	3	4	23
54	4	4	2	2	4	1	5	4	4	4	4	1	39	4	3	4	2	13	3	2	3	3	3	1	1	2	18
55	2	1	4	4	4	3	4	4	4	5	1	4	40	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	4	4	5	32
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	2	4	4	15	5	1	5	1	5	5	5	2	29
57	2	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	41	3	1	3	2	9	3	3	3	3	3	1	4	4	24
58	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	1	4	39	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	3	4	2	26
59	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	37	4	4	4	2	14	4	1	4	4	4	2	1	1	21
60	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45	1	4	4	4	13	4	4	5	1	5	4	4	3	30
61	1	4	4	4	2	4	5	5	5	4	3	4	45	5	4	5	5	19	4	2	4	4	3	4	2	4	27
62	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	41	4	4	4	1	13	4	1	4	4	4	2	4	2	25
63	2	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	50	1	5	4	2	12	4	4	4	4	4	4	2	2	28
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	4	4	4	4	16	3	3	3	1	3	3	4	1	21
65	1	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	47	2	5	4	2	13	4	1	4	3	4	4	3	3	26	
66	2	4	1	5	5	3	1	4	4	1	2	37	4	4	4	4	16	5	2	4	4	4	4	2	4	29	
67	5	5	4	4	2	2	1	4	4	4	4	5	44	4	4	3	1	12	4	5	4	3	2	1	5	2	26
68	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	16	4	4	4	1	4	4	4	4	29
69	2	5	4	4	2	4	4	2	4	5	5	5	46	1	4	5	1	11	1	1	3	3	4	4	5	1	22
70	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	1	39	4	4	2	4	14	3	3	4	2	3	3	4	2	24
71	1	3	4	5	4	4	2	1	4	4	4	4	40	2	4	1	4	11	4	2	4	4	5	5	4	3	31

72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	5	1	2	26
73	2	4	5	5	2	2	5	4	5	5	5	2	46	1	4	5	2	12	4	4	4	1	4	4	5	1	27
74	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	1	4	38	5	4	1	4	14	4	1	4	4	5	4	4	1	27
75	4	4	5	4	4	4	4	1	4	5	1	4	44	4	4	5	4	17	2	4	4	4	4	4	4	3	29
76	2	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	41	2	4	3	3	12	4	2	4	4	4	4	4	1	27
77	2	4	5	5	5	1	1	4	4	5	5	1	42	4	1	3	4	12	2	2	4	5	3	3	4	3	26
78	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	5	4	4	17	4	4	4	1	4	4	4	3	28
79	1	4	4	5	5	4	1	4	1	4	4	2	39	1	3	1	4	9	4	4	4	4	4	4	4	3	31
80	1	1	2	3	4	2	4	4	4	4	4	1	34	4	1	3	3	11	1	1	1	1	1	1	1	3	10
81	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	36	4	4	2	4	14	4	4	4	2	4	4	1	1	24
82	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	16	1	4	4	4	4	4	4	2	27
83	5	4	5	5	5	5	2	5	1	5	4	1	47	2	5	2	5	14	5	4	5	5	5	5	5	2	36
84	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	54	4	4	4	1	13	2	4	1	1	4	4	5	1	22	
85	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	40	4	4	4	1	13	3	3	3	3	3	3	3	4	25
86	2	5	4	4	2	5	5	4	5	4	5	2	47	5	5	4	4	18	4	3	3	3	3	3	5	3	27
87	5	2	1	5	2	5	5	5	2	5	4	4	45	5	4	5	4	18	5	4	4	2	5	5	1	1	27
88	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	45	2	5	4	2	13	3	3	2	2	2	2	4	2	20
89	2	4	4	3	2	4	1	4	5	5	4	1	39	4	4	4	4	16	4	4	4	2	4	4	4	1	27
90	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	42	2	4	2	4	12	4	4	4	4	4	4	2	3	29
91	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	1	4	3	2	10	1	3	3	3	3	3	5	2	23
92	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	44	4	4	2	1	11	4	4	4	1	4	4	4	2	27
93	4	4	4	4	1	4	1	4	1	5	5	4	41	2	4	4	4	14	4	4	5	5	4	5	4	3	34
94	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	53	5	5	4	2	16	1	4	4	4	4	4	5	5	31
95	5	5	2	4	2	4	5	5	5	5	4	1	47	4	1	4	4	13	5	5	1	4	4	4	2	1	26
96	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	53	4	4	1	4	13	1	4	1	5	4	3	4	1	23
97	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34	5	1	4	4	14	3	3	3	3	3	4	2	3	24
98	2	1	2	5	4	2	1	4	5	5	4	2	37	1	4	4	3	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	3	4	1	4	2	4	1	4	1	5	5	4	38	3	2	3	3	11	4	4	2	4	4	4	5	2	29
100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	56	4	4	1	5	14	4	3	3	4	4	4	1	3	26
101	4	5	4	3	1	4	2	4	4	4	5	1	41	1	4	3	3	11	2	3	3	3	3	4	4	3	25
102	5	5	5	4	4	4	2	5	1	5	4	5	49	1	4	4	4	13	4	4	1	3	4	4	5	1	26
103	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	43	4	2	1	4	11	3	3	4	4	3	4	4	3	28
104	5	4	5	5	2	1	4	5	4	5	4	1	45	1	4	3	4	12	3	3	1	4	5	4	4	3	27
105	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	39	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	4	1	4	29
106	5	4	1	5	1	1	5	5	5	5	2	5	44	5	2	4	4	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
107	4	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	2	39	4	3	4	4	15	2	3	1	3	3	3	3	3	21
108	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	1	46	4	4	2	4	14	5	4	4	5	4	4	4	4	34
109	5	1	5	5	5	1	4	2	5	5	4	47	5	4	1	4	14	1	5	2	4	4	4	4	3	27	
110	4	4	4	4	1	2	1	4	4	5	5	4	42	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	4	3	4	29
111	2	2	5	5	4	4	4	4	4	1	5	44	4	4	3	2	13	4	4	3	3	4	3	4	2	27	
112	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	46	4	2	4	3	13	3	3	1	3	4	4	1	5	24	
113	4	5	3	4	2	4	1	4	1	3	2	1	34	4	4	3	1	12	4	4	2	3	3	4	3	2	25
114	1	4	1	5	5	2	4	4	4	5	2	4	41	4	4	3	4	15	1	4	4	4	4	4	4	4	29
115	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	50	4	1	4	4	13	3	4	4	4	4	4	5	2	28	

116	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	2	2	43	4	4	4	2	14	4	4	4	1	4	4	4	1	26
117	4	5	1	4	2	4	4	1	4	4	4	4	41	4	4	3	3	14	2	3	3	3	3	3	5	3	25
118	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	44	4	1	4	3	12	3	4	3	2	3	3	4	4	26
119	4	4	4	5	4	1	1	2	4	4	2	4	39	1	4	4	4	13	2	4	3	3	3	4	4	2	25
120	5	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	3	47	4	4	3	3	14	4	4	3	2	4	3	4	2	26
121	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	43	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	3	4	1	23
122	4	2	3	3	3	3	4	1	3	5	5	4	40	3	4	3	2	12	1	3	3	1	3	3	2	3	19
123	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	2	1	38	4	4	3	3	14	3	3	4	4	5	5	4	4	32
124	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	44	3	2	4	4	13	1	3	4	1	4	3	3	2	21
125	5	3	4	4	5	5	1	4	3	4	2	2	42	1	4	5	5	15	4	4	1	4	2	3	4	4	26
126	2	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	40	1	3	3	1	8	4	1	1	5	3	3	2	1	20
127	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	1	2	46	4	4	4	2	14	2	4	3	4	3	4	5	1	26
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	1	2	2	1	6	4	4	4	4	3	3	4	1	27
129	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	2	5	47	4	4	4	2	14	4	4	1	3	4	3	5	1	25
130	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	50	1	2	2	1	6	3	4	3	4	4	3	1	3	25
131	4	4	1	4	1	4	2	4	4	4	2	4	38	4	4	4	2	14	1	3	3	3	3	3	4	2	22
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	1	4	1	4	10	4	4	2	4	5	5	4	2	30
133	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	39	1	4	1	4	10	4	4	1	1	5	4	1	3	23
134	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	32	2	3	4	2	11	4	3	2	3	4	3	3	5	27
135	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	15	3	3	4	3	13	4	4	2	4	5	5	1	1	26
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	3	1	3	8	2	4	3	5	4	2	2	3	25
137	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	56	2	3	3	3	11	2	4	2	4	4	5	5	1	27
138	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	2	22	2	3	1	3	9	4	5	3	1	4	5	3	3	28
139	4	3	5	4	4	5	2	5	4	5	5	3	49	1	4	1	5	11	4	3	2	4	4	4	3	3	27
140	2	3	1	5	1	1	1	2	5	1	5	1	28	5	4	1	4	14	4	2	2	1	4	4	1	3	21
141	2	4	3	4	2	5	2	5	4	5	2	5	43	1	4	4	4	13	1	2	2	4	3	4	2	3	21
142	5	1	5	4	4	5	1	5	4	5	5	2	46	2	1	2	1	6	4	4	4	4	4	2	5	1	28
143	2	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	37	3	3	3	3	12	5	3	3	1	3	5	2	2	24
144	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	32	2	2	2	2	8	5	4	3	1	5	5	3	1	27
145	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	35	1	4	4	4	13	4	4	4	4	4	4	4	1	29
146	3	4	2	4	3	1	1	2	4	3	2	3	32	4	4	4	4	16	2	5	4	3	5	4	1	1	25
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	1	3	2	3	9	4	4	4	3	3	5	4	3	30
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	4	4	4	4	16	4	5	2	4	4	4	2	2	27
149	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	49	2	5	5	5	17	4	2	4	2	3	5	2	2	24	
150	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	4	4	4	15	1	4	3	4	4	4	3	3	26
151	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	32	2	1	2	1	6	4	4	3	3	4	5	3	5	31
152	2	3	2	3	5	4	1	3	5	2	3	1	34	3	3	3	3	12	2	3	2	4	4	4	3	3	25
153	4	4	4	4	4	5	1	5	4	3	3	4	45	2	3	1	3	9	5	4	3	4	4	3	2	1	26
154	5	5	5	5	2	5	1	5	2	4	4	5	48	5	5	5	5	20	4	3	3	4	4	5	5	1	29
155	3	3	2	3	1	2	1	1	4	5	5	2	32	1	4	4	4	13	4	3	3	3	4	3	3	1	24
156	2	2	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	40	3	3	2	3	11	4	3	3	4	5	4	1	3	27
157	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	42	4	4	4	4	16	5	1	2	3	4	4	4	2	25
158	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	44	2	4	4	4	14	5	1	3	4	5	5	4	2	29
159	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	44	4	4	4	1	13	3	1	4	3	4	4	1	3	23

160	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	1	50	1	5	5	5	16	4	3	1	3	4	5	5	5	30	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	1	4	1	10	3	2	3	3	2	2	4	4	23	
162	2	1	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	38	4	1	4	1	10	5	2	3	4	2	3	4	3	26
163	4	4	2	4	1	4	2	4	4	4	2	39	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	4	1	2	24	
164	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	2	4	39	4	1	4	2	11	4	5	4	5	4	5	4	3	34
165	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	1	3	36	4	2	4	2	12	3	4	4	3	4	5	4	2	29
166	1	2	4	4	2	4	2	4	2	4	3	2	34	4	4	4	2	14	4	3	2	4	5	5	4	1	28
167	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	43	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	3	4	1	30
168	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	54	5	2	5	2	14	4	2	3	5	3	4	1	3	25
169	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	2	4	37	4	4	4	4	16	5	4	5	5	5	4	4	1	33
170	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	42	4	1	4	4	13	3	2	4	3	4	5	4	3	28
171	5	5	1	5	5	1	5	5	1	3	3	1	40	1	5	5	5	16	4	1	4	4	4	3	5	3	28
172	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	43	4	1	4	4	13	4	5	4	5	3	4	4	3	32
173	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	44	4	4	4	1	13	5	4	1	4	4	4	4	3	29
174	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	41	2	4	4	4	14	3	4	4	3	3	5	1	1	24
175	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	4	39	4	2	4	2	12	5	5	3	4	4	4	4	2	31

## RUMUS PERHITUNGAN KATEGORISASI

<b><i>Shift_Kerja</i></b>					
Skor Max	5	x	4	=	20
Skor Min	1	x	4	=	4
Mi	24	/	2	=	12
Sdi	16	/	6	=	2,66
Tinggi			: $X \geq M + SD$		
Sedang			: $M - SD \leq X < M + SD$		
Rendah			: $X \leq M - SD$		
Kategori			Skor		
Tinggi			: $X \geq 14,66$		
Sedang			: $9,34 \leq X < 14,66$		
Rendah			: $X < 9,34$		

<b><i>Stres_Kerja</i></b>					
Skor Max	5	x	8	=	40
Skor Min	1	x	8	=	8
Mi	48	/	2	=	24,0
Sdi	32	/	6	=	5,33
Tinggi			: $X \geq M + SD$		
Sedang			: $M - SD \leq X < M + SD$		
Rendah			: $X \leq M - SD$		
Kategori			Skor		
Tinggi			: $X \geq 29,33$		
Sedang			: $18,67 \leq X < 29,33$		
Rendah			: $X < 18,67$		

<b>Kinerja_Pramuniaga</b>					
Skor Max	5	x	12	=	60
Skor Min	1	x	12	=	12
Mi	72	/	2	=	36,0
Sdi	48	/	6	=	8,0
Tinggi			: $X \geq M + SD$		
Sedang			: $M - SD \leq X < M + SD$		
Rendah			: $X \leq M - SD$		
Kategori			Skor		
Tinggi		:	X	$\geq$	44,0
Sedang		:	28,0	$\leq$	X < 44,00
Rendah		:	X	<	28,0

## **HASIL UJI KATEGORISASI**

### **Frequency Table**

<b>Shift_Kerja</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	47	26,8	26,8	26,8
	Sedang	114	65,1	65,1	91,9
	Rendah	14	8,0	8,0	100,0
Total		175	100,0	100,0	

<b>Stres_kerja</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	72	41,1	41,1	41,1
	Sedang	98	56,0	56,0	97,1
	Rendah	5	2,9	2,9	100,0
Total		175	100,0	100,0	

<b>Kinerja_Pramuniaga</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	90	51,4	51,4	51,4
	Sedang	80	45,7	45,7	97,1
	Rendah	5	2,9	2,9	100,0
Total		175	100,0	100,0	

## HASIL UJI NORMALITAS

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		KINERJA KARYAWAN	SHIFT KERJA	STRES KERJA
N		175	175	175
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	35.9814	12.0486	24.1214
	Std. Deviation	8.14034	2.56358	5.24385
	Absolute	.078	.100	.084
Most Extreme Differences	Positive	.058	.078	.084
	Negative	-.078	-.100	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		1.035	1.328	1.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.234	.059	.174

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## HASIL UJI LINIERITAS

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA	Between Groups	(Combined)	2475.686	12	206.307	19.300 .000
		Linearity	2373.379	1	2373.379	222.034 .000
		Deviation from Linearity	102.307	11	9.301	.870 .571
* SHIFT KARYAWAN	Within Groups		1731.663	162	10.689	
	Total		4207.349	174		

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA	Between Groups	(Combined)	867.129	28	30.969	1.354 .128
		Linearity	29.987	1	29.987	1.311 .000
		Deviation from Linearity	837.141	27	31.005	1.355 .130
* STRES KARYAWAN	Within Groups		3340.220	146	22.878	
	Total		4207.349	174		

## HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	29.678	2.681		11.070	.000		
1 SHIFT KARYAWAN	1.415	.095	.759	14.888	.000	.970	1.031
STRES KARYAWAN	.037	.040	.046	.910	.000	.970	1.031

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

## HASIL UJI REGRESI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,191 <sup>a</sup>	,040	,010	,62043	,040	1,340	4	169	,000
2	,394 <sup>b</sup>	,203	,131	,58400	,163	27,126	1	168	,000
3	,408 <sup>c</sup>	,326	,177	,51244	,163	3,540	1	167	,003

a. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN

b. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN, SHIFT

c. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN, SHIFT, STRES

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,339	4	,585	1,550	,190 <sup>b</sup>
	Residual	63,782	169	,377		
	Total	66,121	173			
2	Regression	11,333	5	2,267	6,950	,000 <sup>c</sup>
	Residual	54,788	168	,326		
	Total	66,121	173			
3	Regression	12,379	6	2,063	6,411	,000 <sup>d</sup>
	Residual	53,742	167	,322		
	Total	66,121	173			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN

c. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN, SHIFT

d. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN, SHIFT, STRES

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	4,140	,257		,000
	UMUR RESPONDEN	-,058	,98	-,046	,515
	JENIS KELAMIN	-,150	,101	-,102	,167
	RESPONDEN				
	PENDIDIKAN RESPONDEN	-,061	,091	-,064	,530
2	LAMA KERJA RESPONDEN	,081	,064	,163	,029
	(Constant)	3,060	,445	7,954	,000
	UMUR RESPONDEN	-,121	,088	-,121	,195
	JENIS KELAMIN	-,140	,126	-,092	,478
	RESPONDEN				
3	PENDIDIKAN RESPONDEN	-,061	,072	-,087	,689
	LAMA KERJA RESPONDEN	,078	,037	,198	,030
	SHIFT	-,332	,081	-,410	,000
	(Constant)	2,611	,444	6,861	,000
	UMUR RESPONDEN	-,115	,081	-,131	,180
	JENIS KELAMIN	-,100	,121	-,075	,119
	RESPONDEN				
	PENDIDIKAN RESPONDEN	-,099	,079	-,097	,501
	LAMA KERJA RESPONDEN	,077	,053	,168	,025
	SHIFT	-,402	,097	-,361	,000
	STRES	-,111	,068	-,167	,016

a. Dependent Variable: KINERJA

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.188 <sup>a</sup>	.040	.013	.61433	.040	1.550	4	169	.190
2	.274 <sup>b</sup>	.101	.048	.60328	.061	7.250	1	168	.008

a. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN  
RESPONDEN, UMUR RESPONDEN

b. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN  
RESPONDEN, UMUR RESPONDEN, SHIFT

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.339	4	.585	1.550	.190 <sup>b</sup>
	Residual	63.782	169	.377		
	Total	66.121	173			
2	Regression	4.978	5	.996	2.736	.021 <sup>c</sup>
	Residual	61.143	168	.364		
	Total	66.121	173			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN

c. Predictors: (Constant), LAMA KERJA RESPONDEN, PENDIDIKAN RESPONDEN, JENIS KELAMIN RESPONDEN, UMUR RESPONDEN, SHIFT

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4,140	,257		16,384	,000
	UMUR RESPONDEN	-,058	,98	-,046	-,800	,515
	JENIS KELAMIN RESPONDEN	-,150	,101	-,102	-1,614	,167
	PENDIDIKAN RESPONDEN	-,061	,091	-,064	-,710	,530
	LAMA KERJA RESPONDEN	,081	,064	,163	2,404	,029
2	(Constant)	3.530	.380		9.283	,000
	UMUR RESPONDEN	-,058	.143	-,099	-,833	,522
	JENIS KELAMIN RESPONDEN	-,111	.107	-,061	-1,091	,221
	PENDIDIKAN RESPONDEN	-,096	.097	-,055	-,823	,517
	LAMA KERJA RESPONDEN	,088	.060	,177	2,114	,030
	STRES	-,213	.079	-,227	-2.773	,003

a. Dependent Variable: KINERJA

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja	175	17.00	67.00	35.9814	8.14034
Shift kerja	175	5.00	20.00	12.0486	2.56358
Stres kerja	175	6.00	30.00	24.1214	5.24385
Valid N (listwise)	175				

## RANGKUMAN HASIL UJI REGRESI

		Correlations								
		Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7
1	UMUR RESPONDEN	1.6914	.51045							
2	JENIS KELAMIN RESPONDEN	1.2514	.43508	-.140						
3	PENDIDIKAN RESPONDEN	1.6514	.53465	.004	-.090					
4	LAMA KERJA RESPONDEN	1.8629	1.20513	.379	.220	-.110				
5	KINERJA	4.0283	.61823	.036	-.060	-.059	.148	.944		
6	SHIFT	3.7571	.65622	.170	-.072	.044	.045	-0,368**	.871	
7	STRES	3.6714	.63639	.093	-.115	.039	-.020	-0,209**	-0,222**	.848

	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
UMUR RESPONDEN	-.046	-.121	-.099	-.131
JENIS KELAMIN RESPONDEN	-.102	-.092	-.061	-.075
PENDIDIKAN RESPONDEN	-.064	-.087	-.055	-.097
LAMA KERJA RESPONDEN	.163*	.198*	.177*	.168*
SHIFT		-.410***		-.361***
STRES			-.227**	-.167*
R2	.040	.203	.101	.326
ΔR2	.040	.163***	.061**	.286**

\*\*< 0,01

\*<0,05

\*\*\*<0,001

## HASIL UJI DISKRIMINAN

**Correlations**

		UMUR RESPONDEN	JENIS KELAMIN RESPON- DEN	PENDIDIK- AN RESPOND- EN	LAMA KERJA RESPON- DEN	KINERJA	SHIFT	STRES
UMUR RESPONDEN	Pearson Correlation	1	-.140	.004	.379**	.036	.170*	.093
	Sig. (2-tailed)		.064	.961	.000	.637	.025	.221
	N	175	175	175	175	175	175	175
JENIS KELAMIN RESPONDEN	Pearson Correlation	-.140	1	-.090	.220**	-.060	-.072	-.115
	Sig. (2-tailed)	.064		.234	.004	.434	.345	.129
	N	175	175	175	175	175	175	175
PENDIDIKAN RESPONDEN	Pearson Correlation	.004	-.090	1	-.110	-.059	.044	.039
	Sig. (2-tailed)	.961	.234		.146	.443	.563	.611
	N	175	175	175	175	175	175	175
LAMA KERJA RESPONDEN	Pearson Correlation	.379**	.220**	-.110	1	.148	.045	-.020
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.146		.051	.556	.789
	N	175	175	175	175	175	175	175
KINERJA	Pearson Correlation	.036	-.060	-.059	.148	1	-.368***	-.201***
	Sig. (2-tailed)	.637	.434	.443	.051		.000	.008
	N	175	175	175	175	175	175	175
SHIFT	Pearson Correlation	.170*	-.072	.044	.045	-.368***	1	-.223**
	Sig. (2-tailed)	.025	.345	.563	.556	.000		.003
	N	175	175	175	175	175	175	175
STRES	Pearson Correlation	.093	-.115	.039	-.020	-.201**	-.223**	1
	Sig. (2-tailed)	.221	.129	.611	.789	.008	.003	
	N	175	175	175	175	175	175	175

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## PERHITUNGAN DISKRIMINAN VALUE

RELIABEL 2 (X1) x reliabel 1		
sqrt	(X2)	
	0,912	0,792
	0,868	0,890
a =		-0,250

sqrt RELIABEL 2 (X1) x reliabel 1 (Y)		
	0,912	0,800
	0,877	0,894
b =		-0,412

sqrt RELIABEL 2 (X2) x reliabel 1 (Y)		
	0,868	0,761
	0,877	0,872
c =		-0,230

### *Convergent Validity*

No	Variabel	Mean	SD	AVE	1	2	3
1.	Kinerja Pramuniaga	35,9814	8,14034	0,738	<b>0,877</b>		
2.	<i>Shift</i> Kerja	12,0486	2,56358	0,791	-0,368***	<b>0,868</b>	
3.	Stres Kerja	24,1214	5,24385	0,679	-0,201**	-0,223**	<b>0,877</b>

### *Divergent Validity*

	Variabel	Mean	SD	<i>Shift</i> Kerja	Stres Kerja	Kinerja pramuniaga
1.	<i>Shift</i> Kerja	35,9814	8,14034	<b>0,791</b>	0,049	0,135
2.	Stres Kerja	12,0486	2,56358	-0,250	<b>0,679</b>	0,040
3.	Kinerja Pramuniaga	24,1214	5,24385	-0,412	-0,230	<b>0,738</b>