

**PENGARUH STRES KERJA DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. ANGKASA PURA I BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV  
2024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
MOTTO .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	vi
LEMBAR KEASLIAN TULISAN .....	vii
BIOGRAFI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II</b> KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....	10
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Konsep Variabel $x_1$ , $x_2$ .....	15
2.3 Konsep Kinerja Karyawan .....	18
2.4 Hubungan Antar Konsep .....	21
2.5 Tinjauan Pustaka .....	23
2.6 Kerangka Pikir .....	27
2.7 Hipotesis .....	28
<b>BAB III</b> METODOLOGI PENELITIAN .....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	29
3.2.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Jenis Data .....	30
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	32

3.4.1	Populasi .....	32
3.4.2	Sampel .....	33
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5.1	Definisi Variabel Stres Kerja .....	34
3.5.2	Definisi Variabel Lingkungan kerja .....	35
3.5.3	Definisi Variabel Kinerja Karyawan .....	36
3.6	Pengukuran Variabel .....	38
3.7	Metode Analisis Data .....	39
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.7.2	Total Skor .....	40
3.7.3	Pengukuran Validitas .....	40
3.7.4	Pengukuran Reabilitas .....	44
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	47
3.9	Uji Multikolinearitas .....	47
3.10	Uji Heteroskedasitas .....	47
3.11	Uji Normalitas .....	48
3.12	Analisis Korelasi Dan Korelasi Berganda .....	49
3.13	Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
3.14	Uji T Secara Parsial .....	51
3.15	Uji F Secara Simultan .....	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.1.1	Sejarah Perusahaan PT Angkasa Pura I .....	54
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan .....	57
4.1.3	Sejarah Bandara Sam Ratulangi Manado .....	58
4.1.4	Uraian Kerja ( <i>Job Description</i> ) .....	60
4.2	Hasil Analisis <i>M.A.N.A.D.O.</i> .....	81
4.2.1	Karakteristik Responden .....	81
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	84
4.2.3	Total Skor X1, X2 Y .....	92
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	95
4.3	Pembahasan .....	123
4.3.1	Gambaran Stres Kerja .....	123
4.3.2	Gambaran Lingkungan Kerja .....	125
4.3.3	Gambaran Kinerja Karyawan .....	127
4.3.4	Pengaruh Stres kerja .....	129
4.3.5	Pengaruh Lingkungan Kerja .....	136
4.3.6	Pengaruh X1, X2 Y .....	142
4.4	Implementasi .....	149

4.4.1	Penerapan Hasil Penelitian Stres Kerja .....	151
4.4.2	Penerapan Hasil Penelitian Lingkungan Kerja.....	152
4.4.3	Penerapan Hasil Penelitian Kinerja Karyawan .....	155
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>158</b>
5.1	Kesimpulan .....	158
5.2	Saran.....	159

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia globalisasi saat ini, pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di zaman modern membuat masyarakat lebih memilih mengandalkan teknologi canggih untuk kemudahan dan kenyamanan dalam segala bidang kehidupan, seperti pendidikan, pekerjaan, dan pekerjaan rumah tangga. Pendidikan selalu mendapat manfaat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Meskipun penemuan teknologi seperti kertas, mesin cetak, radio, video, televisi, dan komputer tidak dimaksudkan untuk tujuan pendidikan, namun keberadaannya mengarah pada penggunaannya dalam pendidikan. Di seluruh dunia memerlukan adaptasi kemajuan teknologi secara terus menerus dan berkesinambungan guna meningkatkan standar di bidang pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran. Globalisasi sebagai gejala sosial budaya saat ini menjadi sebuah tantangan sekaligus ancaman bagi negara-negara di dunia, termasuk Indonesia. Proses globalisasi sebagai bentuk perubahan budaya melekat pada kehidupan sosial manusia Hai-Jew, (2013 hlm 14), karenanya kondisi ini merupakan suatu kondisi yang tidak dapat terelakkan. Sebagai suatu proses, globalisasi berkembang sejalan dengan perkembangan manusia itu sendiri, terutama dalam hal ilmu pengetahuan dan teknologi.

Stres merupakan sebuah hal yang umum dialami oleh setiap orang diseluruh

penjuru dunia. Menurut Nusran (2019:72) definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktifitas sehari-hari termasuk saat bekerja Permatasari & Prasetyo, (2018: 89). Stres kerja yang tinggi mengakibatkan deadline kerja yang ditentukan tidak sesuai dengan volume kerja yang diberikan.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas–tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik dan sebagainya Nitisemito (1982 h.197). Lingkungan kerja fisik dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Bayangkan saja, jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan. Sehingga mengalami ketimpangan gaya bekerja antara beberapa karyawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan Handoko (2001 h.135). Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan

memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Memperhatikan kualitas kerja menjadi tugas penting perusahaan dalam menjaga kinerja karyawan perusahaan perlu memastikan setiap karyawannya mengerjakan tugas yang diberikan sesuai standar kualitas yang di tentukan.

Bandara Sam Ratulangi pada awalnya dibangun oleh tentara Jepang pada tahun 1942 dengan panjang landasan 700 meter dan lebar 23 meter. Bandara ini awalnya dinamai sebagai Lapangan Udara Mapanget karena keberadaannya kala itu di Mapanget. Kemudian ketika terjadi pergolakan Permesta, pasukan Tentara Pusat menamakan bandara ini sebagai Lapangan Udara Tugiman untuk mengenang seorang tentara Sersan Mayor Tugiman yang wafat ketika pertempuran terjadi di Mapanget. Bandara ini kemudian kembali dinamakan Lapangan Udara Mapanget. Seiring perjalanan waktu, terjadi lagi perubahan penyebutan bandara ini menjadi Lapangan Udara A. A. Maramis, yang sekaligus digunakan sebagai nama jalan raya dari arah Manado ke bandara. Akhirnya, untuk mengenang Pahlawan Nasional Indonesia yang berasal dari Minahasa, Sulawesi Utara yaitu Dr. Gerungan Saul Samuel Jacob Ratulangi, bandara ini oleh pemerintah dinamakan Lapangan Udara Sam Ratulangi yang kemudian dikenal hingga sekarang sebagai Bandar Udara Sam Ratulangi. Sebagai upaya pemerintah untuk mengembangkan Bandar Udara, maka pada tahun 1990 Bandar Udara Sam Ratulangi dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dengan tujuan untuk membangun perekonomian, menyediakan fasilitas penerbangan dalam memperlancar transportasi udara. Dalam usaha mengantisipasi kebutuhan masyarakat akan transportasi udara, sehingga dilakukan pengembangan Bandar

Udara Sam Ratulangi dengan membangun fasilitas Bandar Udara yang dilaksanakan oleh proyek pembangunan Fasilitas Bandar Udara dan Keselamatan Penerbangan (FBUKP) dan dioperasikan sejak akhir tahun 2000. Kemudian dilaksanakan serah-terima secara operasional dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara kepada PT Angkasa Pura I (Persero) pada tanggal 18 Desember 2000. Dimana hari kerja kantor ini dimulai pada hari senin-jumat dengan waktu kerja pukul 08.00-16.30 wita.

Salah satu masalah utama seringkali adalah beban kerja yang berlebihan. Memberikan terlalu banyak tugas dan tanggung jawab kepada karyawan dalam waktu yang terbatas tidak hanya dapat menyebabkan kelelahan fisik tetapi juga stres psikologis. Selain itu, ketidakjelasan perintah dan instruksi yang diberikan seringkali menjadi sumber kebingungan dan frustrasi. Karyawan yang tidak mendapat arahan yang jelas sering kali kesulitan menyelesaikan tugas secara efisien dan efektif, sehingga mengganggu alur kerja dan pada akhirnya menurunkan produktivitas. Masalah gaji dan kompensasi juga mempunyai dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jika karyawan merasa gaji dan imbalan yang mereka terima tidak sepadan dengan kontribusi dan kinerjanya, maka mereka mungkin kurang termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Evaluasi kinerja dan kinerja pegawai secara adil dan transparan merupakan elemen penting dalam menjaga motivasi dan kinerja yang tinggi. Selain itu, ketidakpastian lingkungan kerja dan organisasi juga dapat mempengaruhi kesehatan psikologis karyawan. Perubahan kebijakan perusahaan, restrukturisasi, atau ketidakpastian masa depan perusahaan dapat menimbulkan

kekhawatiran dan ketidakpastian yang berdampak negatif terhadap motivasi dan arah kerja karyawan.

Tingkat stress kerja yang tinggi memberikan dampak yang kurang baik bagi karyawan, bahkan cenderung bersifat destruktif personal. Pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado, peneliti menemukan gejala stress kerja yang timbul pada beberapa karyawan. Indikasi tersebut ditemukan pada beberapa divisi atau unit kerja, seperti pemberian tugas dari kantor pusat kepada divisi Human Capital terkait dengan pendataan identitas pegawai untuk pemberian tunjangan. Tugas tersebut memiliki volume kerja yang cukup banyak dan harus diselesaikan dalam waktu paling lambat 2 hari. Beberapa karyawan pada divisi tersebut harus melakukan lembur untuk menyelesaikan tugas dan mengalami kekurangan istirahat. Performa beberapa karyawan menurun dan berdampak pada siklus kerja perusahaan.

antara Kenyamanan dalam bekerja menjadi salah satu tolak ukur ekosistem kerja perkantoran. Menyediakan lingkungan kerja yang baik menjadi kewajiban bagi setiap perusahaan untuk menjamin kelangsungan kerja karyawan. PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado memiliki masalah yang tampak halus namun berdampak cukup signifikan terkait dengan lingkungan kerja. Hubungan antar sesama rekan kerja dapat menentukan kualitas lingkungan kerja. Terdapat perbedaan gaya kerja pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado, karyawan lokal dengan karyawan yang berasal dari luar daerah. Karyawan dari luar daerah dibutuhkan karena kebutuhan baik dari segi kuantitas personil maupun mutu kualitas kerja. Karyawan

yang dari luar daerah cenderung lebih mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Hal tersebut dapat dilihat dari cara karyawan-karyawan menyikapi masalah yang terkait dengan pekerjaan. Tentu hal ini tidak bermaksud mendegradasi kelompok lainnya, akan tetapi berdasarkan fakta dilapangan karyawan dari luar daerah memiliki kemampuan lebih baik dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dibandingkan karyawan lokal.

Di beberapa divisi pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado, terdapat beberapa fasilitas kantor yang tidak memadai atau sudah tidak dapat menunjang pekerjaan dengan baik. Pada divisi Quality Risk & Performance Management beberapa printer ditemukan rusak dan sering mengalami eror, terdapat 3 komputer yang memiliki spesifikasi rendah dan sudah tidak dapat menunjang pekerjaan dengan baik. Beberapa divisi lainnya pun mengalami beberapa masalah yang kurang lebih sama. Tentu dengan fasilitas kantor semacam itu, kualitas kinerja yang baik akan sulit untuk tercipta pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Selain itu, beberapa karyawan kurang memperhatikan kualitas pekerjaannya. Divisi General Service adalah divisi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan secara umum di perusahaan. Beberapa pegawai mengabaikan kualitas pelayanan seperti pemberian pesan berupa surat yang tidak tepat waktu, penyiapan event yang kurang matang, dan beberapa pelayanan lainnya yang kurang maksimal.

Berdasarkan uraian hasil pengamatan dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengambi judul penelitian **“PENGARUH STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN pada (PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks yang dikembangkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Deadline kerja yang ditentukan tidak sesuai dengan volume kerja yang diberikan
2. Ditemukanya ketimpangan gaya bekerja antara beberapa karyawan
3. Beberapa fasilitas kantor tidak memadai, sehingga tidak dapat menunjang pekerjaan dengan baik
4. Ditemukanya beberapa karyawan yang tidak memperhatikan atau cenderung mengabaikan kualitas pekerjaannya.

## 1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado?

2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado?
3. Apakah stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado?
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado?
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres kerja, Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado?

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat di dalam pendidikan. Adapun manfaat

penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**1) Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi penulis dan mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan mengenai Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

**2) Bagi Pihak Akademik**

Dapat menjadi bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Stres Kerja, Lingkungan kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

**3) Bagi Instansi**

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang terkait dengan Stres kerja Dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I Bandar Udara internasional Sam Ratulangi Manado