

PENGARUH MANAJEMEN KOMPLAIN DAN BEBAN KERJA TERHADAP STRESS DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN ACEH BARAT

Sri Khairiah¹, Nasir A², M Shabri³

¹⁾ Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

^{2,3)} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung manajemen komplain dan beban kerja terhadap stres kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat. Populasi adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat yang berjumlah sebanyak 110 orang. Karena ukuran populasi tersebut mencukupi dan terjangkau maka sampel penelitian adalah seluruh populasi pegawai. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner terbuka. Data primer dianalisis dengan menggunakan teknik analisis SEM (Structural Equation Modeling). Hasil penelitian diketahui bahwa manajemen komplain berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap stres kerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat. Beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja. Manajemen komplain dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat. Stres kerja berperan dalam meningkatkan pengaruh positif antara manajemen komplain dengan kinerja pegawai. Stres kerja berperan dalam meningkatkan pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat

Kata kunci: manajemen komplain, beban kerja, stress kerja, kinerja pegawai.

Abstract

This study aims to determine the direct or indirect influence of complaints management and workload on work stress and its impact toward the employees' performance in the Transportation Department of West Aceh Regency. The population is all employees who work at Transportation Department of West Aceh Regency with a total of 110 people. Because the size of the population is sufficient and affordable then the research sample is the entire population of employees. Data collection is performed by distributing an open questionnaire. Primary data were analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) analysis technique. The result of the research shows that complaint management has negative and insignificant effect on work stress at Transportation Department of West Aceh Regency. Workload has positive and insignificant effect to work stress. Complaint management and workload have a positive and significant effect on employees' performance. Work stress has a negative and significant effect on the employees' performance at Transportation Department of West Aceh Regency. Work stress plays a role in increasing the positive influence between complaints management and employees' performance. Work stress plays a role in increasing the negative influence between workload on employee performance at the Transportation Department of West Aceh Regency.

Keywords: *Complaint management, workload, work stress, employee's performance.*

PENDAHULUAN

Kegiatan transportasi menjadi kegiatan strategis dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial-budaya dan pertahanan-keamanan

nasional di Indonesia. Pembangunan sektor transportasi tersebut diselenggarakan melalui serangkaian program kerja Dinas Perhubungan yang menyeluruh, terarah, terpadu, serta

berkelanjutan di seluruh daerah di Indonesia.

Penyelenggaraan program kerja Dinas Perhubungan diarahkan untuk menyediakan sarana dan sistem perhubungan yang terpadu, berkekuaitas, handal, berkemampuan tinggi dan dengan harga yang terjangkau untuk mewujudkan sistem distribusi nasional yang mampu memberikan pelayanan dan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan masyarakat. Tujuan tersebut akan dapat tercapai jika program kerja pemerintah tersebut dapat dilaksanakan secara profesional, efektif dan efisien dengan melibatkan peran Aparatur Sipil Negara yang profesional.

PNS yang profesional sangat dibutuhkan untuk mewujudkan tugas-tugas Dinas Perhubungan yang semakin kompleks dewasa ini. Namun banyak permasalahan yang menghadang dalam manajemen Kepegawain Negeri Sipil di Indonesia khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

Kecendrungan tersebut juga terjadi pada Dinas Perhubungan Aceh Barat. Untuk melaksanakan tugas pemerintah dalam bidang perhubungan, Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat telah mempekerjakan pegawai sebanyak 110 orang. Namun kinerja pegawai yang terlihat dari upaya kerja, kedisiplinan, kompetensi serta kreatifitas pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat saat ini masih jauh dari harapan.

Kinerja PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS sesuai dengan sasaran kerja dan perilaku kerja (PP No 46 Tahun 2013). Kinerja PNS tercermin dari jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan tanpa banyaknya kesalahan, koreksi dan biaya yang dikeluarkan. Namun kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat sangat rentan terhadap berbagai faktor yang mempengaruhinya termasuk diantaranya stres kerja.

Stres kerja, oleh para ahli dinyatakan sebagai faktor perantara penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan hasil yang diharapkan oleh organisasi. Meningkatnya kegiatan pemerintah dalam bidang transportasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat telah membuat bertambahnya berbagai

bentuk pekerjaan harian dan tugas-tugas baru. Kondisi ini disatu sisi telah menghasilkan kinerja yang cukup gemilang, namun disisi lain pegawai sering mengalami stres, apalagi banyak pekerjaan yang dikerjakan tidak selalu sesuai dengan keahliannya.

Pegawai yang mengalami stres kerja menunjukkan tanda-tanda ketidakpuasan. Mereka bisa gagal dalam mengerjakan banyak tugas dan bekerja semakin tidak teratur. Pegawai yang biasanya bekerja dengan menyenangkan bisa menjadi pemarah. Mereka bisa menjadi sulit bekerja sama. Umumnya stres kerja akan dihadapi pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat jika adanya tuntutan-tuntutan yang menantang, menekan, membebani atau melebihi dari daya kapasitas yang mampu dilakukan oleh pegawai. Kondisi dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk diantaranya penyelesaian komplain dan beban kerja.

Dalam pelaksanaan layanan dibidang perhubungan darat, laut serta bidang komunikasi dan informatika, Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat sering berhadapan dengan perilaku yang tidak memuaskan dari masyarakat, sehingga kemudian timbulnya keluhan-keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Meningkatnya kegiatan Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat dalam pelaksanaan tugas pemerintah dalam Bidang Perhubungan dan Transportasi, membuat perilaku mengeluh semakin sering muncul. Kondisi tersebut jika tidak ditangani secara serius maka akan menimbulkan masalah baru bagi pegawai berupa situasi dan hubungan hubungan yang tidak menyenangkan. Kondisi ini akan berdampak terhadap tekanan-tekanan yang dirasakan dalam bekerja. Untuk itu penanganan keluhan menjadi isu yang perlu ditangani secara lebih baik dalam wadah manajemen komplain sehingga lingkungan dan iklim kerja akan lebih kondusif.

Penanganan keluhan dapat menjadi cara yang paling cepat dan mudah untuk menunjukkan produk, layanan, sistem atau orang-orang yang tidak berfungsi sebagaimana diharapkan. Penanganan keluhan juga memberikan uji kemampuan organisasi untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan. Kondisi ini akan memberi

dampak positif dalam meningkatkan kinerja pegawai dan membebaskan pegawai dari kondisi yang tidak menyenangkan.

Kemudian beban kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat. Beban kerja telah membuat pegawai terlibat dengan prosedur, target, hubungan kerja dan bahkan tanggungjawab secara rutinitas. Namun beban kerja yang terus bertambah dan tidak terkendali membuat pegawai akan berhadapan dengan tekanan-tekanan pekerjaan yang tidak mudah untuk dilepaskan sehingga membuat pegawai mengalami tekanan dalam bekerja dan berdampak terhadap menurunnya kinerja.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab beberapa pertanyaan sebagai berikut: (1) untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap stres kerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat. (2) untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat. (3) untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat. (4) untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat. (5) untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat. (6) untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat melalui stres kerja. (7) untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat melalui stres kerja.

Berdasarkan tujuan penelitian sebelumnya, maka manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Aceh Barat dalam meningkatkan kinerja pegawai dan manajemen komplain.
- b. Mengembangkan kemampuan penulis dalam menimplementasi teori manajemen dalam penerapannya.
- c. Penelitian ini dapat menjadi sebagai referensi

bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

- a. Melengkapi temuan empiris bagi pengembangan ilmu manajemen.
- b. Dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu manajemen.

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Kinerja Pegawai

Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 Tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS menjelaskan kinerja atau prestasi kerja PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja dan perilaku kerja.

Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo¹, kinerja“ merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Hal ini berarti kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Seberapa jauh tujuan tersebut dapat dicapai mencerminkan hasil kerja, atau prestasi kerja”.

Kemudian Rue dan Byars dalam Tampubolon² menjelaskan bahwa kinerja adalah “derajat tingkat pemenuhan standar tugas dari pekerjaan karyawan. Isitilah kinerja sering di kaitkan dengan usaha yang mengacu pada energi dan capaian”.

Kriteria pengukuran kinerja PNS menurut Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja terdiri dari unsur:

- Sasaran Kerja Pegawai (SKP) antara lain kuantitas, kualitas, waktu, biaya.
- Perilaku Kerja antara lain orientasi pelayanan, integrasi, komitmen, disiplin, kerjasama dan kepemimpinan

Stres Kerja

1 Wibowo, *Manajemen Perubahan*. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), h. 7.

2 Tampubolon, Liosten Rianna Roosida, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2014), h. 11.

Stres menurut Wibowo³ adalah setiap pengaruh yang mengganggu kesehatan mental dan fisik seseorang. Kemudian Sunaryo sebagaimana dikutip oleh Yo dan Ida⁴ menyatakan stres adalah respon terhadap situasi yang menyebabkan tekanan, perubahan, ketegangan emosi, dan lain-lain

Lebih lanjut Robbins⁵ menjelaskan bahwa bagi banyak orang, kuantitas stres yang rendah sampai sedang memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan bereaksi. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhirnya akan menyebabkan kinerja yang merosot.

Menurut *National Safety Council* dalam Yo dan Ida⁶, penyebab stres kerja adalah sebagai berikut:

“penyebab stres kerja dapat dikategorikan dari lingkungan, organisasi dan dari individu itu sendiri. Stres kerja bisa terjadi karena tugas terlalu banyak, terbatasnya waktu mengerjakan pekerjaan, ambiguitas peran”

Secara umum, seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menampilkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek, yaitu:

1. *Physiological* indikatornya yaitu: terdapat perubahan pada metabolisme tubuh, meningkatnya kecepatan detak jantung dan napas, meningkatnya tekanan darah, timbulnya sakit.
2. *Psychological* indikatornya yaitu: terdapat ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, mudah marah, kebosanan dan sering menunda pekerjaan.
3. *Behavior* indikatornya yaitu berubahnya hasil kerja, absensi jadwal kerja, menurunnya selera makan, meningkatnya konsumsi rokok dan alkohol.

3 Wibowo, *Manajemen Perubahan...* h. 53.

4 Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi”, *E-Jurnal Manajemen UNUD*. Vol. 4, No. 5 (2015).

5 Robbins, S.P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Indeks, 2013), h. 802

6 Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, “Pengaruh Beban Kerja...

Manajemen Komplain

Secara umum yang dimaksud dengan manajemen komplain menurut Tjiptono⁷ adalah “suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah”.

Manajemen komplain yang efektif menurut Patterson dalam Wahjono⁸ didasarkan pada karakteristik sebagai berikut:

1. **Komitmen.** Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah.
1. *Visible.* Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan tentang cara penyampaian komplain.
2. *Accesible.* Perusahaan menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah dan murah dapat menyampaikan komplain. .
3. **Kesederhanaan.** Prosedur manajemen komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan.
4. **Kecepatan.** Setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan.
5. *Fairness.* Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan pelanggan.
6. **Konfidensial.** Keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga.
7. *Record.* Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.
8. **Sumber daya.** Perusahaan mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain, termasuk didalamnya adalah pelatihan karyawan.
9. **Remedy.** Pemecahan dan penyelesaian

7 Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2015), h. 34.

8 Wahjono Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 190.

yang tepat (seperti permohonan maaf, hadiah, ganti rugi (*refund*)).

Beban Kerja

Beban kerja adalah beban yang ditanggung tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya⁹. Dhania (2010) menyebutkan beban kerja adalah “sejumlah kegiatan yang membutuhkan keahlian dan harus dikerjakan dalam jangka waktu tertentu dalam bentuk fisik ataupun psikis”.

Kemudian Riggio dalam Yo dan Ida¹⁰ menjelaskan beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi dari stress kerja.

Munandar sebagaimana dikutip oleh Monika¹¹ mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut :

1. Tuntutan Fisik.

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologi seseorang.

1. Tuntutan tugas

Kerja shift/kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua katagori yaitu

- a. Beban kerja terlalu banyak/sedikit “Kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
- b. Beban kerja berlebihan/terlalu sedikit

Kualitatif yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja

- c. Beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah kesemangat dan motivasi yang rendah untuk kerja

Kerangka Pemikiran

1. Keterkaitan Stres Kerja Dengan Kinerja Pegawai

Sebagai hasil dari adanya stres kerja, pekerja mengalami beberapa gejala stres kerja yang dapat mengancam dan mengganggu kinerja mereka, seperti: mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerjasama, perasaan tidak mampu terlibat¹².

Menurut Suprihanto, dkk dalam Yo dan Ida¹³, hubungan stres dengan kinerja tampak jelas dimana stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan kinerja yang rendah. Stres yang berlebihan tersebut akan menyebabkan frustrasi dan dapat menurunkan kinerjanya, sebaliknya stres yang terlalu rendah menyebabkan pegawai tersebut tidak bermotivasi untuk berkinerja baik.

2. Pengaruh Beban Kerja Dengan Stres Kerja

Beban pekerjaan yang terlalu sulit untuk dikerjakan dan teknologi yang tidak menunjang untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik sering menjadi sumber stres bagi pegawai¹⁴. Bahwa beban kerja yang berlebih berpengaruh pada stres kerja.

3. Pengaruh Beban Kerja Dengan Kinerja Pegawai

Beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja. Dimana dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima

9 Tarwaka, *Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*, (Surakarta: Harapan Offset, 2010), h. 83.

10 Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, “Pengaruh Beban Kerja...”

11 Monika Sinta, “Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol.1 No 1, (2012).

12 Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, “Pengaruh Beban Kerja...”

13 Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, “Pengaruh Beban Kerja...”

14 Widjaja, 2006 dalam Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, “Pengaruh Beban Kerja...”

seorang pegawai akan mempengaruhi kinerja dari pegawai tersebut¹⁵.

1. Pengaruh Manajemen Komplain Dengan Stres Kerja

Manajemen konflik adalah cara yang dapat digunakan dari pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga untuk menghadapi perselisihan antara dua orang atau lebih atau dua kelompok atau lebih supaya menemukan titik terang atas permasalahan tersebut. Kondisi tersebut dapat mengatasi tekanan yang ada¹⁶.

2. Pengaruh Manajemen Komplain Dengan Kinerja Pegawai

Manajemen komplain merupakan cara yang dilakukan oleh pimpinan dalam menstimulasi konflik, mengurangi konflik dan menyelesaikan konflik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu dan produktivitas organisasi.

3. Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap Stres dan Kinerja Pegawai

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran yang dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah melalui manajemen konflik. Strategi-strategi yang mungkin digunakan adalah melalui penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan. Melalui strategi tersebut akan menyebabkan karyawan memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya dan mereka dapat bekerja untuk tujuan yang lebih baik.

4. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres dan Kinerja Pegawai

Stres adalah suatu respons adaptif yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus (beban kerja) terhadap seseorang yang

berpengaruh terhadap kinerja seseorang¹⁷.

Penelitian sebelumnya

Penelitian Aster dan Yoyok tentang pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan¹⁸. Hasil penelitian menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap stres kerja karyawan tetap departemen produksi PT Apie Indo Karunia. Beban kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan tetap departemen produksi PT Apie Indo Karunia. Stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan tetap departemen produksi PT Apie Indo Karunia.

Penelitian Nurmalasari (2015) tentang pengaruh Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau¹⁹. Hasil penelitian ini adalah pertama, stress kerja ternyata mempunyai pengaruh terhadap prestasi kerja pegawai pada Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau. Kedua, besarnya pengaruh stress kerja terhadap prestasi kerja di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau adalah sebesar 39,80 %. Dengan demikian ada sekitar 60,20 % dipengaruhi variabel-variabel atau faktor-faktor lain

Penelitian Yo dan Ida (2015) tentang Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi²⁰. Hasil penelitian menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, bila beban kerja karyawan meningkat, maka stres kerja karyawan akan meningkat. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja bila beban kerja meningkat maka

17 Gibson, J. L., J. M. Ivancevich, J. H. Donnelly, Jr. dan R. Konopaske, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*, (Jakarta: Erlangga, (2012), h. 441.

18 Aster Andriani Kusuma, and Yoyok Soesatyo. "Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Ilmu Manajemen* 2, no. 2 (2014): 375-386.

19 Anisah Nurmalasari. "Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau." *Jurnal Pemerintahan Integratif* 1, no. 3 (2015): 102-114.

20 Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, "Pengaruh Beban Kerja....

15 Lisnayetti dan Hasanbasari 2006 dalam Yo Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya, "Pengaruh Beban Kerja..."

16 Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 129.

kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya.

Penelitian Mudayana (2012) Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul²¹. Hasil penelitian menjelaskan Tidak ada hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di RS Nur Hidayah Bantul. Ada hubungan sub variabel *workload variability* pada beban kerja dengan kinerja karyawan di RS Nur Hidayah Bantul. Tidak ada hubungan sub variabel beban kerja (*quantitative dan qualitative workload*) dengan kinerja karyawan di RS Nur Hidayah Bantul. Berdasarkan hasil penelitian ini maka kami menyarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap beban kerja karyawan yang masih dalam kategori tinggi.

Penelitian Rosita dan Sigit (2015) mengenai pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah IDI Kota Jambi²². Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan baik hubungan simultan maupun parsial. Probabilitas pengaruh ketiga variabel terhadap kepuasan nasabah adalah *procedural justice* (0,001), *interactional justice* (0.043), dan *distributive justice* (0,000). Dengan demikian, disarankan agar organisasi menginternalisasi penanganan keluhan sebagai kompetensi penting.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Penarikan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Perhubungan Aceh Barat yang berjumlah sebanyak 110 orang. Karena ukuran populasi tersebut mencukupi dan terjangkau untuk diteliti maka sampel penelitian adalah seluruh populasi pegawai. Pendapat tersebut

21 Ahmad Ahid Mudayana. "Hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan* 6, no. 1 (2012).

22 Berliantina Rosita, and Sigit Indrajaya. "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Digest Marketing* 1, no. 1 (2015): 1-7.

sesuai menurut Roscoe dalam Sugiyono²³ "ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500." Maka sesuai pendapat diatas jumlah populasi sebanyak 110 pegawai seluruhnya layak dijadikan sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan daftar kuesioner yang telah dipersiapkan kepada pegawai. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tertutup yaitu pertanyaan yang di rancang berbentuk pilihan yang telah disediakan.

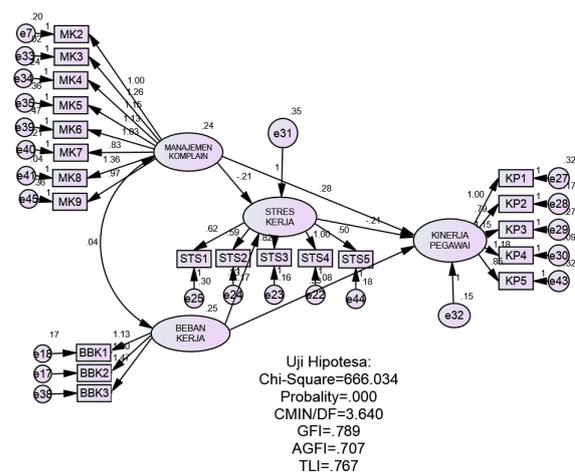
Peralatan Analisis Data

Teknik dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah SEM (Structural Equation Modeling), yang dioperasikan melalui program AMOS 22.

HASIL PENELITIAN

Analisis Structural Equation Model (SEM) secara *Full Model* dilakukan dengan bantuan Aplikasi AMOS 22. Output analisis SEM dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1
Analisis Structural Equation Model (SEM)



1. Uji Measurement Model

Uji measurement model atau dinamakan uji

23 Sugiyono, *Metodologi Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 90.

validitas konstruk dilakukan menentukan apakah masing-masing indikator memiliki hubungan yang signifikan pada variabel konstruk. Hasil uji measurement model dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Regression Weights Measurement Model

	Estimate	S.E.	C.R.	P
MK2 <--- Manajemen_komplain	1,000			
BBK4 <--- Beban_kerja	1,000			
BBK3 <--- Beban_kerja	1,132	0,134	8,434	***
STS4 <--- Stres_kerja	1,000			***
STS3 <--- Stres_kerja	0,825	0,086	9,569	***
STS2 <--- Stres_kerja	0,592	0,078	7,618	***
STS1 <--- Stres_kerja	0,619	0,098	6,317	***
KP1 <--- Kinerja_pegawai	1,000			***
KP2 <--- Kinerja_pegawai	0,791	0,137	5,768	***
KP3 <--- Kinerja_pegawai	1,147	,189	6,077	***
KP4 <--- Kinerja_pegawai	1,176	0,172	6,830	***
MK3 <--- Manajemen_komplain	1,256	0,117	10,691	***
MK4 <--- Manajemen_komplain	1,147	0,142	8,077	***
MK5 <--- Manajemen_komplain	1,131	0,157	7,208	***
BBK5 <--- Beban_kerja	1,473	0,166	8,874	***
MK6 <--- Manajemen_komplain	1,026	0,166	6,184	***
MK7 <--- Manajemen_komplain	,829	0,119	6,985	***
MK8 <--- Manajemen_komplain	1,360	0,129	10,505	***
KP5 <--- Kinerja_pegawai	,852	0,168	5,070	***
STS5 <--- Stres_kerja	,496	0,076	6,545	***
MK9 <--- Manajemen_komplain	,972	0,149	6,528	***

Tabel 4.1 menjelaskan angka estimate hubungan antara variabel konstruk dan indikatornya. Semua nilai probabilitas (P) dari hubungan indikator dengan variabel konstruksinya memiliki nilai ***atau 0,000, yang berarti nilai probabilitas semua indikator yang ada dalam penelitian ini kurang dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator dapat menjelaskan semua variabel konstruk yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Struktural Model

Uji Struktural Model merupakan tahap lanjutan setelah Uji Measurement Model. Pada tahap ini akan diuji parameter estimate, yakni pengaruh langsung maupun tidak langsung di antara konstruk atau variabel independen dan dependen yang ada dalam struktural model.

3. Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung variabel manajemen komplain dan beban kerja terhadap stress kerja dan kinerja pegawai dapat dilihat pada Tabel 2 dan 3.

Tabel 2
Estimate Regression Weight

	Estimate	S.E.	C.R.	P
Stres_kerja <--- Manajemen_komplain	-0,213	0,130	-1,643	0,100
Stres_kerja <--- Beban_kerja	0,326	0,129	2,532	0,011
Kinerja_pegawai <--- Manajemen_komplain	0,285	0,099	2,871	0,004
Kinerja_pegawai <--- Beban_kerja	0,328	0,102	3,207	0,001
Kinerja_pegawai <--- Stres_kerja	-0,212	0,080	-2,661	0,008

Tabel 3
Standardized Regression Weights

	Estimate
Stres_kerja <--- Manajemen_komplain	-0,167
Stres_kerja <--- Beban_kerja	0,261
Kinerja_pegawai <--- Manajemen_komplain	0,299
Kinerja_pegawai <--- Beban_kerja	0,351
Kinerja_pegawai <--- Stres_kerja	-0,284

a. Pengaruh Manajemen komplain Terhadap Stres kerja

Manajemen komplain tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada Dinas Perhubungan Aceh Barat dengan nilai signifikansi 0,100 atau lebih besar dari 0,05. Pengaruh tersebut diperkuat dengan nilai estimasi sebesar -0,167, artinya jika manajemen komplain mengalami peningkatan 1 unit skala likert maka stres kerja juga akan mengalami penurunan sebesar -0,167 unit skala likert

b. Pengaruh Beban kerja terhadap Stres kerja

Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dengan nilai signifikansi 0,011 atau lebih kecil dari 0,05. Pengaruh tersebut diperkuat dengan nilai estimasi sebesar 0,261, artinya jika beban kerja mengalami peningkatan 1 unit skala likert maka stres kerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,261 unit skala likert

c. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai

Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat dengan nilai signifikansi 0,008 atau lebih kecil dari batasan signifikansi 0,05. Pengaruh tersebut diperkuat dengan nilai estimasi sebesar -0,284, artinya jika stres kerja mengalami peningkatan 1 unit skala likert maka kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh

akan mengalami penurunan sebesar -0,284 unit skala likert.

d. Pengaruh manajemen komplain terhadap Kinerja pegawai

Manajemen komplain berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat dengan nilai signifikansi 0,004 atau lebih kecil dari batasan signifikansi 0,05. Pengaruh tersebut diperkuat dengan nilai estimasi sebesar 0,299, artinya jika manajemen komplain mengalami peningkatan 1 unit skala likert maka kinerja pegawai juga akan meningkat sebesar 0,121 unit skala likert.

e. Pengaruh Beban kerja terhadap Kinerja pegawai

Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat dengan nilai signifikansi 0,001 atau lebih kecil dari batasan nilai signifikansi 0,05. Pengaruh tersebut diperkuat dengan nilai estimasi sebesar 0,351, artinya jika beban kerja mengalami peningkatan 1 unit skala likert maka kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Aceh Barat juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,351 unit skala likert

4. Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 4
Estimasi Pengaruh Mediasi

				Estimate	
Kinerja pegawai	<---	stres kerja	<---	Manajemen komplain	$(-0,167 \times -0,284) = 0,047$
Kinerja pegawai	<---	stres kerja	<---	Beban kerja	$(0,261 \times -0,284) = -0,074$

Berdasarkan model pengaruh antar variabel sebelumnya, maka dapat dianalisis secara manual model estimasi pengaruh tidak langsung. Estimasi tersebut dapat jelaskan sebagai berikut:

1. Manajemen komplain berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui stres kerja dengan nilai estimasi sebesar 0,047.
2. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai melalui stres kerja dengan nilai estimasi sebesar -0,074.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Manajemen komplain berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap stres kerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat.
- b. Beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat.
- c. Manajemen komplain dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
- d. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat.
- e. Stres kerja berperan dalam meningkatkan pengaruh positif antara manajemen komplain dengan kinerja pegawai.
- f. Stres kerja berperan dalam meningkatkan pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat.

Saran-saran

- a. Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat perlu mendistribusikan tugas dengan lebih baik sehingga tidak kelebihan dan kekurangan beban kerja yang berpengaruh terhadap kinerja.
- b. Untuk meminimalkan stres kerja, pegawai perlu merencanakan pekerjaan dengan baik dan mengatur waktu pelaksanaan tugas dengan efektif.
- a. Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat perlu memperhatikan keinginan masyarakat tidak menimbulkan komplain dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich, J. H. Donnelly, Jr. dan R. Konopaske. 2012. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Aster Andriani, and Yoyok Soesatyo. 2014. "Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), 375-386.

- Monika, Sinta. 2012. Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1).
- Mudayana, AA. 2012. "Hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan*, 6 (1).
- Nurmalasari, A. 2015. "Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau." *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 1(3), 102-114.
- Robbins, S.P. 2013. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Indeks.
- Rosita, B dan Sigit Indrajaya. 2015. "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah." *Digest Marketing* 1(1), 1-7.
- Sugiyono. 2011, *Metodologi Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tampubolon, Liosten Rianna Roosida. 2014. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tarwaka. 2010. *Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Offset.
- Tjiptono Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wahjono Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yo Putu Melati, P dan Ida Bagus Ketut Surya. 2015. "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi". *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 4(5).