

PENGARUH KOMPETENSI, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.POS INDONESIA (STUDI KASUS PADA DELIVERY CENTER SURABAYA UTARA)

Farida Ayu Ningsih
Faridaayuningsih3889@gmail.com
Prijati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to analyze the effect of competency, work stress, and work environment on the employees' performance at the delivery centre in North Surabaya. This research used three independent variables namely competency, work stress, and work environment, with one dependent variable namely employees' performance. This research used quantitative. Meanwhile, data research was collected by distributed questionnaires and implemented on 45 respondents from 57 employees at the Delivery Centre in North Surabaya as the research sample. Furthermore, the data examination technique of this research used quantitative analysis with multiple linear regressions analysis with SPSS program 20 version. Based on the data analysis result showed that simultaneously the competency variable had a positive direction and significant effect on the employees' performance. Meanwhile, work stress had a negative and significant effect on the employees' performance. Moreover, the work environment had a positive and significant effect on the employees' performance. On the other hand, the correlation among good competency, work stress, stress level, and environment were important as the support on the employees' behaviour to achieve the company's goal.

Keywords: competency, work stress, work environment, and employees' performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Delivery Center Surabaya Utara. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu kompetensi, stress kerja, dan lingkungan kerja, dengan satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan di implementasikan kepada 45 responden dari 57 karyawan Delivery Center Surabaya Utara sebagai sampel pada penelitian. Teknik pengujian data yang digunakan adalah analisis kuantitatif analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 20. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa secara simultan variabel kompetensi mempunyai pengaruh ke arah positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan untuk stress kerja mempunyai arah negatif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian untuk lingkungan kerja memiliki arah positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hubungan antara kompetensi, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sangat kuat. Adanya kompetensi, tingkat stress, lingkungan yang baik merupakan hal yang sangat penting sebagai pendorong perilaku karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan.

Kata kunci : kompetensi, stres kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan.

PENDAHULUAN

Dalam suatu organisasi perusahaan, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi di dalam perusahaan. Karyawan merupakan asset terpenting dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap kegiatan yang ada dalam perusahaan tersebut.

Hal yang terpenting pada pengelolaan sumber daya manusia adalah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tetap optimal. Karena terdapat adanya hubungan antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan. Dimana dengan kinerja karyawan yang baik maka kinerja perusahaan tersebut ikut meningkat. Begitu pula jika terjadi penurunan kinerja karyawan dalam bekerja maka kinerja perusahaan juga akan ikut menurun.

Delivery Center adalah salah satu bagian dari Processing Center PT Pos Indonesia dimana seluruh kiriman surat dan paket dikirim oleh pengantar dari Delivery Center kepada masyarakat. Delivery center hanya ada di SPP Surabaya. Untuk kota lain di Jawa Timur saat ini belum ada Delivery Center yang sebesar di Surabaya.

Seiring dengan banyaknya persaingan bisnis di bidang jasa pengiriman saat ini cukup memberikan dampak yang cukup berpengaruh pada PT. Pos Indonesia sendiri untuk dapat bersaing dengan perusahaan yang sama. Hal ini juga membuat masyarakat cukup selektif dalam memilih jasa pengiriman dengan banyaknya penawaran-penawaran menarik yang diberikan dari jasa pengiriman lainnya.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di peroleh informasi dari Kepala bagian Delivery Center Surabaya Utara Peneliti menemukan permasalahan dalam pelaksanaan kiriman antaran surat dan paket, seperti berhasil dan gagalnya status antaran surat paket serta laporan kepatuhan operasi yang menyebabkan terjadinya ketidakstabilan dalam kiriman. Berikut penulis tampilkan data status berhasil antar pada Delivery Center Surabaya Utara:

Tabel 1
Laporan Status Berhasil Antar Delivery Center Surabaya Utara
Bulan Agustus - Desember 2020

Bulan	Kiriman Surat dan Paket		
	Item	Berhasil Antar	Prosentase Berhasil %
Juli	127.581	118.616	92,80%
Agustus	118.015	109.792	93,03%
September	130.159	123.683	95,02%
Oktober	119.126	111.374	93,49%
November	106.992	99.542	93,10%
Desember	138.700	111.341	80,27%

Sumber : Admin Delivery Center Surabaya Utara diolah.

Data diatas menunjukkan adanya ketidakstabilan dalam status antaran yang berhasil pada surat dan paket di Delivery Center Surabaya Utara. Terjadinya ketidakstabilan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktornya yaitu adanya persaingan dibidang yang sama dan para pengantar terlambat dalam mengupdate status antaran mereka.

Delivery Center Surabaya Utara juga mengalami permasalahan dalam status gagal antar surat dan paket. Berikut penulis tampilkan jumlah data status gagal antar yang telah diperoleh dari kepala bagian Delivery Center Surabaya Utara:

Tabel 2
Laporan Status Gagal Antar Delivery Center Surabaya Utara
Bulan Juli - Desember 2020

Bulan	Kiriman Surat dan Paket		
	Item	Gagal Antar	Prosentase Gagal%
Juli	115.601	3.442	2,98%
Agustus	118.015	2.467	6,97%
September	130.159	3.627	4,98%
Oktober	119.126	4.120	6,51%
November	106.992	4.840	6,9%
Desember	138.700	21.393	19,73%

Sumber : Delivery Center Surabaya Utara, diolah.

Dari data diatas menunjukkan adanya peningkatan dan penurunan status gagal antar yang terjadi di Delivery Center Surabaya Utara. Hal ini juga disebabkan beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan kinerja para pengantar, salah satunya adalah penerima tidak dapat dihubungi atau sudah pindah alamat tanpa adanya konfirmasi ulang.

Dengan adanya status gagal antar diatas peneliti juga menunjukkan bentuk data penyimpangan dari laporan kepatuhan operasi yang sudah direkap. Dari data tersebut nantinya akan disebutkan macam-macam penyimpangan yang terjadi berdasarkan status kiriman dan antaran pada delivery center, maka penulis tampilkan data laporan kepatuhan operasi yang sudah diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3
Laporan Kepatuhan Operasi
Bulan Juli - Desember 2020

No.	Jenis Terima/Penyimpangan	Bulan Periode						Tahap Proses C-P-T-D
		Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Keterlambatan/Belum terima	2.992	3.082	3.200	3.353	3.403	3.655	D
2	Kehilangan	13	1	5	6	4	3	P
3	Kiriman tidak utuh	10	11	14	10	10	18	T
4	Salah Serah	15	11	4	8	14	44	D
5	Permintaan Data/Berita Acara	1.108	909	835	663	642	570	C/P/T/D
6	Salah Update Status	2	0	1	0	2	2	D
7	Pengembalian/Retur	71	78	71	70	68	91	D
8	Salah Salur	36	32	30	32	19	23	P/D
9	Salah Tempel Resi	22	7	21	27	14	8	C
Jumlah		4.269	4.131	4.181	4.169	4.176	4.414	

Sumber: *Customer Complaint Handling (CCH)* diolah.

Data diatas menunjukkan adanya banyak penyimpangan yang terjadi pada proses delivery. Seperti adanya keterlambatan atau belum terima, salah serah, salah update status, retur, dan salah salur. Oleh karena itu hal ini menjadi salah satu fokus pimpinan atau atasan dibidang ini untuk memperbaiki dan meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi agar selanjutnya tidak mengalami peningkatan serta tidak menyebabkan penurunan pada kinerja karyawan.

Beberapa pendekatan dan cara yang sudah dikaji secara teoritis oleh para ahli dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Flippo dan Edwin (2008:14) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja. sedangkan Simanjuntak (2011:11) kinerja dapat dipengaruhi oleh kompetensi, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Kemudian menurut Handoko (2001:193) suatu kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi pekerjaan, sistem kompensasi, dan desain pekerjaan.

Disamping kajian teoritis, peneliti juga memberikan kajian empiris dari peneliti terdahulu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan *et al.* (2012) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi, lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi. Kemudian menurut Erwandari dan Sari (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi suatu

kinerja yaitu konflik kerja dan stress kerja. Selain itu kinerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja, motivasi, pelatihan dan kompensasi (Saleleng dan Soegoto, 2015).

Berdasarkan latar belakang masalah dari fenomena adanya ketidakstabilan status kiriman dan antaran surat paket serta laporan kepatuhan operasi di bagian Delivery Center Surabaya Utara, kajian teoritis dan kajian empiris yang diperoleh peneliti, dan temuan *Research GAP* dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Delivery Center Surabaya Utara)”**.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Delivery Center Surabaya Utara ?, (2) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Delivery Center Surabaya Utara ?, (3) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Delivery Center Surabaya Utara ?. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan pada Delivery Center Surabaya Utara (2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Delivery Center Surabaya Utara (3) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Delivery Center Surabaya Utara.”.

TINJAUAN TEORITIS

Manajemen Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu organisasi salah satunya dipengaruhi oleh tingkat kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Di dalam lingkup Manajemen sumber daya manusia juga terdapat seorang yang mengatur menggerakkan keseluruhan kegiatan di perusahaan yaitu manajer yang mana ia memiliki peran besar dalam mengarahkan setiap orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia yang mampu bekerja efektif dan efisien. manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2016:10) adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur suatu hubungan dan peranan tenaga kerja supaya berjalan dengan efektif dan efisien guna membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, maupun masyarakat.

Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh setiap individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu sesuai jabatan yang disandangnya. Menurut Marwansyah (2016:36) Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standart yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Sedangkan menurut Sutrisno (2010:202) menyatakan bahwa kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai ketrampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik. Menurut Spencer dalam Moeherton (2014:5) menyatakan bahwa dimensi dan indikator kompetensi sebagai berikut: (1) Watak, (2) Motif, (3) Konsep Diri, (4) Pengetahuan, (5) Keterampilan.

Stres Kerja

stress kerja adalah perasaan yang dialami karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan. Menurut Hasibuan (2016:201) Stres kerja adalah suatu kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang. Berbeda dengan pendapat Mangkunegara (2011:179) mengemukakan bahwa stress kerja sebagai suatu ketegangan atau

tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Menurut Rivai (2011:516) menyatakan bahwa stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai contoh hasilnya, dalam diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang ditimbulkan dan dapat memicu pelaksanaan kerja mereka. Stress yang berdampak positif dapat menjadi sesuatu yang menyenangkan karena dapat memberikan semacam rangsangan dan motivasi untuk memecahkan suatu masalah sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Adapun indikator-indikator stress kerja menurut Robbins dan Judge (2010:90) adalah sebagai berikut: (1) Beban kerja, (2) Sikap pimpinan, (3) Peralatan kerja, (4) Kondisi lingkungan kerja, (5) Suatu karir atau kedudukan.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman ditempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Menurut Kasmir (2016) lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja, lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Lain halnya menurut Siagian (2014:56) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja terdiri dari dua bagian yaitu lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Untuk indikator-indikator lingkungan kerja juga terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut: Lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2011:26) mencakup (1) Kebisingan, (2) Keamanan, (3) Penerangan, (4) Suhu udara ruangan, (5) Fasilitas, (6) Layout. Sedangkan untuk lingkungan kerja non-fisik menurut Munandar (2010:288) mencakup (1) hubungan rekan kerja setingkat, (2) Hubungan bawahan, (3) Hubungan atasan, (4) Iklim kerja yang dinamis, (5) Budaya perusahaan, (6) Kebijakan perusahaan, (7) Peraturan-peraturan.

Kinerja Karyawan

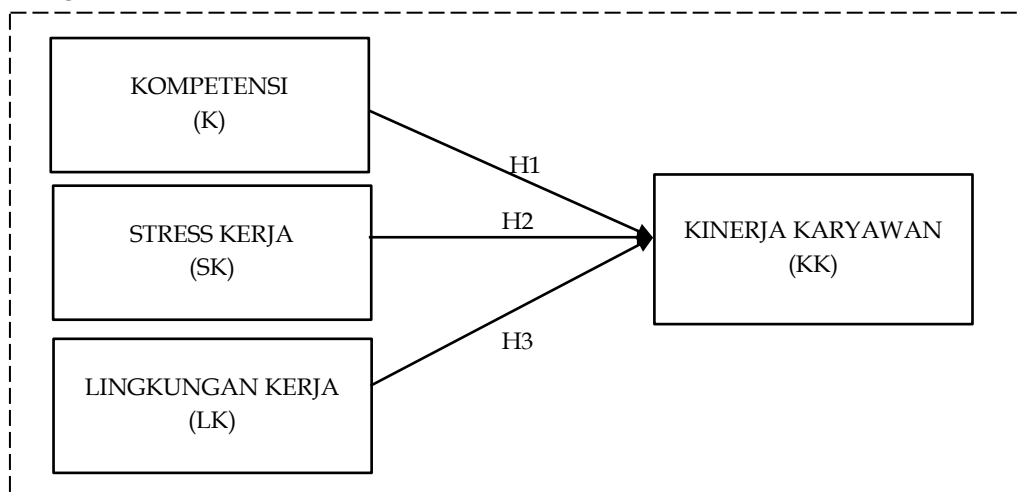
Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai driven force (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearah sana. Kinerja adalah sebuah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang bisa dicapai oleh karyawan pada periode tertentu. Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2016) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Masram (2017:139) menyatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator-indikator kinerja menurut Kasmir (2016:185) sebagai berikut: (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Waktu, (4) Penekanan biaya, (5) Pengawasan, (6) Hubungan antar karyawan.

Penelitian Terdahulu

Tabel 4
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Dhermawan et al. (2012)	Independen: Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi Dependen: Kepuasan Kerja dan Kinerja	Analysis Structural Equation Modelling (SEM)	Motivasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja sedangkan Kompetensi dan Kompensasi berpengaruh signifikan. Motivasi dan Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan Lingkungan Kerja Kompensasi dan Kepuasan berpengaruh signifikan
Mahardiani dan Pradhanawati (2013)	Independen: Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Dependen: Kinerja karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif dan signifikan sedangkan Stres Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan
Ikhsan et al. (2015)	Independen: Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan kompensasi Dependen: Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial hanya lingkungan kerja yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan Kepuasan dan Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan
Saleleng dan Soegoto (2015)	Independen: Lingkungan Kerja, Motivasi, Pelatihan dan Kompensasi Dependen: Kinerja Pegawai	Analisis Regresi Linier Berganda	Lingkungan Kerja, Motivasi, Pelatihan, Kompensasi secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
Meri (2015)	Independen: Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Dependen: Kinerja Pegawai	Analisis Regresi Linier Berganda	Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai
Fadillah et al. (2017)	Independen: Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Dependen: Kinerja karyawan	Analysis Partial Least Square (PLS)	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan
Erwansyah et al. (2018)	Independen : Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Dependen : Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Kompetensi pegawai Disiplin Kerjadan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai
Erwandari dan Sari (2018)	Independen: Konflik Kerja dan Stres Kerja Dependen: Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Sumber : Jurnal yang diolah peneliti (2012-2018).

Rerangka Konseptual

Gambar 1
Rerangka konseptual

Pengembangan Hipotesis

- H₁ : Kompetensi (K) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (KK) Delivery Center Surabaya Utara.
- H₂ : Stress kerja (SK) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (KK) Delivery Center Surabaya Utara.
- H₃ : Lingkungan kerja (LK) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (KK) Delivery Center Surabaya Utara

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang lingkup spesifikasinya adalah sistematis, terencana, terstruktur dengan jelas dari awal hingga membuat desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2017:15) metode kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang dilandasi oleh filsafat *positivisme*, pengambilan sampel secara random, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif/*statistic* bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Gambaran dari Populasi Penelitian

Penelitian pasti selalu memiliki objek yang akan diteliti, salah satunya adalah populasinya. Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017:117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Delivery Center Surabaya Utara.

Teknik pengambilan sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi, atau dapat dikatakan sebagai bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh* (*sensus*). *Sampling jenuh* merupakan suatu teknik dalam

menentukan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Mengacu pada kriteria yang telah ditentukan peneliti, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 45 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Berdasarkan jenis datanya, data yang diperoleh peneliti dibedakan menjadi dua jenis yaitu: Data Kualitatif, adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran objek penelitian, meliputi : Sejarah Singkat Berdirinya, Letak Geografis Objek, Visi dan Misi, Struktur Organisasi. Kemudian yang kedua data kuantitatif, adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: jumlah karyawan, dan hasil angket atau kuesioner.

Sumber Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu: Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (peneliti), misalnya melalui kuesioner (angket), interview (wawancara) dan observasi (pengamatan). Dan yang kedua Sumber data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner yaitu suatu pengumpulan data dengan cara memberikan serta menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan yang sudah dibuat oleh peneliti kepada responden mengenai pengaruh kinerja karyawan. Jawaban dari responden akan dilakukan penilaian mengingat data penelitian ini berawal dari kualitatif yang kemudian di kuantitatifkan maka peneliti akan menggunakan kuesioner Skala Likert dengan rentang skala 1-5.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami dan dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal yang berkaitan, dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2017:38). Dalam penelitian ini ada 2 jenis variabel yang digunakan, (Kompetensi, Stres Kerja, Lingkungan Kerja) sebagai variabel bebas, (Kinerja Karyawan) sebagai variabel terikat. Menurut Sugiyono (2017:39) Variabel bebas (independent) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan Menurut Sugiyono (2017:61) Variabel Terikat (dependent) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis digunakan untuk mendapatkan hasil yang pasti dalam mengolah data sehingga nantinya dapat dipertanggungjawabkan. Sebagai pemenuhan kepentingan pembahasan dan analisis serta pengujian hipotesis, data diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan alat bantu berupa perangkat lunak statistik IBM Statistical Package for the Social Sciences dapat disebut juga (SPSS) versi. 20. Analisis regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan tingkat hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas.

Statistik Deskriptif

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jawaban dari responden pada setiap indikator variabelnya. Statistik deskriptif menggambarkan atau mendeskripsikan suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standard deviasi, maksimum dan minimum pada responden pada masing-masing pertanyaan dan secara keseluruhan. Statistik deskriptif merupakan statistic yang menggambarkan atau mendeskripsikan data menjadi suatu informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Uji Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya hasil suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2016:52). Koefisien korelasi yang nilainya lebih kecil dari pada 5% atau *level of significance* menyatakan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator. Dasar untuk pengambilan keputusan pada uji validitas ini sebagai berikut: (1) Jika r_{hasil} positif, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ maka hal ini berarti butir pertanyaan atau indikator tersebut bisa dikatakan valid. (2) Jika sebaliknya r_{hasil} negative, dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ maka hal ini berarti butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Jawaban responden dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ namun jika *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Selanjutnya yaitu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda (analisis jalur) tujuannya karena teknik ini dapat menerangkan/mengestimasi serta memprediksi variabel terikat dengan satu atau lebih bebas. Persamaan regresi pada analisis ini untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara satu variabel terikat (kinerja karyawan) dengan tiga variabel bebas (Kompetensi, stress kerja, lingkungan kerja). Berikut model analisis regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu:

$$KK = a + b_1KP_1 + b_2SK_2 + b_3LK_3 + e$$

Keterangan:

KK = Kinerja Karyawan (Variabel Dependen/Terikat)

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

KP = Kompetensi

SK = Stress Kerja

LK = Lingkungan Kerja

e = Error item

Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

Analisis koefisien korelasi (R) adalah sebuah koefisien yang digunakan untuk mengetahui kekuatan atau keeratn hubungan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Kemudian analisis koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maka digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan. Dalam penelitian ini terdapat kriteria untuk melakukan analisis koefisien determinasi yaitu: (1) Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan lemah, dan jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan kuat.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika nilai residual tidak mengikuti distribusi normal uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Penelitian ini menggunakan grafik *Normal Probability Plot* dan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* untuk menguji kenormalitasannya. Standar kriteria pengambilan keputusan untuk analisis grafik sebagai berikut: (1) Apabila titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonalnya, maka model regresi tersebut memenuhi tingkat normalitas, (2) Apabila titik data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis, maka model tersebut diasumsikan tidak memenuhi tingkat normalitas. Sedangkan untuk kriteria *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat dilihat dari hasil Signifikansi nya. Berikut kriteria untuk pengambilan keputusannya yaitu: (1) Jika nilai signifikansi pada tabel $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal, (2) namun apabila nilai signifikansi pada tabel $< 0,05$ data tersebut berdistribusi tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103) Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menguji dan mengetahui model regresi jika ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Faktor (VIF), dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut: (1) Besarnya nilai Tolerance mendekati angka 1 dan nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi masalah multikolinearitas. (2) Besarnya nilai Tolerance tidak mendekati angka 1 dan nilai VIF di atas 10, maka telah terjadi masalah multikolinearitas, serta dapat dikatakan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model dapat dipercaya dan objektif (tidak ada multikolinearitas).

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik ialah model regresi yang tidak terjadi Heteroskedastisitas atau dengan kata lain hasilnya homokedastisitas yang mana variance residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode chart atau diagram scatterplot. Pengambilan keputusannya dengan menggunakan cara sebagai berikut: (1) jika pola titik-titik data pada grafik scatterplot membentuk suatu pola yang bergelombang, pola yang teratur, melebar, menyempit, kemudian melebar kembali maka terdapat heteroskedastisitas. (2) Sebaliknya, jika pola titik data grafik scatterplot tidak ada pola yang

jelas, titik-titik data tersebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model (Uji Goodness of fit)

Uji F pada dasarnya adalah pengujian yang menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam sebuah model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Didalam penelitian ini uji F digunakan untuk menguji apakah pengaruh kompetensi, stress kerja, lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kriteria pengujian pada uji F dengan membandingkan taraf signifikansi uji F sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) sebagai berikut: (a)Apabila nilai signifikan Uji F < 0,05 maka model penelitian diterima atau dikatakan layak untuk digunakan. (b) Jika nilai signifikan Uji F > 0,05 maka model penelitian ditolak atau dikatakan tidak layak untuk digunakan.

Uji Hipotesis (t-test)

Menurut Ghozali (2016:98) mengungkapkan uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan 5%. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria : (1) Apabila nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. (2) Sebaliknya, jika nilai signifikan < 0.05 maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
HASIL PENELITIAN**

Profil Singkat Delivery Center Surabaya Utara

Delivery Center Surabaya Utara merupakan Delivery Center yang memiliki jumlah produksi kiriman surat dan paket terbanyak dari wilayah lain di Surabaya. Terdapat 3 sub bagian kiriman dan antaran yang ada di dalam Delivery Center tahun ini yaitu bagian kiriman surat paket, paket besar dan yang terbaru saat ini adalah bagian COD yang letaknya di Delivery Center Surabaya Utara dengan Jumlah pengantar yang ada di Delivery Center Surabaya Utara saat ini ada sebanyak 57 orang dan ada 5 jenis pool yakni Bubutan, Sawahan, Perak, Simpang, dan Gubeng dan bagian pengantar paket besar diatas berat 2 kg.

Statistik Deskriptif

**Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Pria	44	97.8%
Wanita	1	2.2%
TOTAL	45	100.0%

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021.

Diketahui pada tabel 5 diatas bahwa sebagian besar responden merupakan pria sebanyak 44 orang dengan presentase sebesar 97,2%, sedangkan responden wanita sebanyak 1 orang dengan Prosentase sebesar 2.2%. Hal ini dikarenakan karyawan wanita tersebut bertugas sebagai admin yang menangani apabila terdapat kendala pada kiriman surat maupun paket di DC SBU.

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Frekuensi	Persen (%)
< 25 Tahun	2	4,4%
25 - 35 Tahun	24	53,3%
> 35 Tahun	19	42,2%
TOTAL	45	100,0%

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021.

Berdasarkan data deskriptif dari Tabel 6 telah diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 25-35 tahun sebanyak 24 orang dengan jumlah presentase sebesar 53,3%, responden yang berusia lebih dari 35 tahun sebanyak 19 orang dengan presentase sebesar 42,2%, sedangkan untuk tingkat usia kurang dari 25 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 4,4%.

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
SMA/SMK	42	93,3%
S1	3	6,7%
TOTAL	45	100,0%

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021.

Dari data deskriptif pada Tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK Sederajat cenderung lebih dominan dengan jumlah reponden 42 orang serta prosentasenya mencapai 93,3%, kemudian untuk tingkat pendidikan S1 sebanyak 3 orang dengan prosentase mencapai 6,7%.

Tabel 8
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Dari 3 Tahun	16	35,6%
3 - 5 Tahun	9	20,0%
Lebih dari 5 Tahun	20	44,4%
TOTAL	45	100,0%

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021.

Berikut data deskriptif pada Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan masa kerja lebih dari 5 tahun yaitu sebanyak 20 orang dengan presentase 44,4%, kemudian untuk responden yang masa kerjanya kurang dari 3 tahun sejumlah 16 orang dengan presentase 35,6%, sedangkan yang memiliki masa kerja 3 sampai 5 tahun berjumlah 9 orang dengan pencapaian presentase sebesar 20,0%.

Uji Validitas

Tabel 9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kompetensi (KP)	KP ₁	0,590	0,294	Valid
	KP ₂	0,780	0,294	Valid
	KP ₃	0,808	0,294	Valid
	KP ₄	0,787	0,294	Valid
	KP ₅	0,688	0,294	Valid
Stres Kerja (SK)	SK ₁	0,705	0,294	Valid
	SK ₂	0,564	0,294	Valid
	SK ₃	0,803	0,294	Valid
	SK ₄	0,642	0,294	Valid
	SK ₅	0,848	0,294	Valid
	SK ₆	0,742	0,294	Valid
Lingkungan Kerja (LK)	LK ₁	0,553	0,294	Valid
	LK ₂	0,562	0,294	Valid
	LK ₃	0,735	0,294	Valid
	LK ₄	0,789	0,294	Valid
	LK ₅	0,312	0,294	Valid
	LK ₆	0,631	0,294	Valid
	LK ₇	0,673	0,294	Valid
	LK ₈	0,699	0,294	Valid
	LK ₉	0,587	0,294	Valid
	LK ₁₀	0,608	0,294	Valid
	LK ₁₁	0,695	0,294	Valid
	LK ₁₂	0,539	0,294	Valid
	LK ₁₃	0,614	0,294	Valid
Kinerja Karyawan (KK)	KK ₁	0,733	0,294	Valid
	KK ₂	0,783	0,294	Valid
	KK ₃	0,736	0,294	Valid
	KK ₄	0,605	0,294	Valid
	KK ₅	0,549	0,294	Valid
	KK ₆	0,565	0,294	Valid

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 9 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner yang mengukur variabel independen (Bebas) yaitu kompetensi, stress kerja, lingkungan kerja serta variabel dependen (Terikat) yaitu kinerja karyawan, seluruh item dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan karena seluruh item pernyataan menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi	0,783	Reliabel
Stres Kerja	0,807	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,848	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,741	Reliabel

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021.

Hasil uji reliabilitas pada tabel 10 di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel yang meliputi kompetensi, stress kerja, lingkungan kerja dan variabel kinerja karyawan memiliki nilai lebih dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut reliabel.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 11
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.300	.509		4.521	.000
	KP	.166	.082	.238	2.035	.048
	SK	-.177	.065	-.312	-2.715	.010
	LK	.393	.088	.480	4.481	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)
Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Dari data hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh regresi linier berganda untuk peneliti ini sebagai berikut:

$$KK = 2,300 + 0,166 - 0,177 + 0,393 + e$$

Interpretasi dari koefisien persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta (2,300)

Konstanta merupakan nilai dari variabel tetap (KK), jika seluruh variabel bebas (K, SK, dan LK) bernilai tetap. Nilai konstanta dalam regresi ini sebesar 2,300 menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kinerja karyawan di perusahaan adalah sebesar 2,300 atau 0,2300 persen.

Koefisien Variabel Kompetensi (0,166)

Koefisien regresi Kompetensi sebesar 0,166 (bernilai positif) dan menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dapat menaikkan kinerja karyawan perusahaan sebesar 0,166 persen.

Koefisien Variabel Stres Kerja (-0,177)

Koefisien regresi Stres Kerja sebesar -0,177 (bernilai negatif) dan menunjukkan bahwa meningkatkan stress kerja dapat menurunkan kinerja karyawan perusahaan sebesar -0,177 persen.

Koefisien Variabel Lingkungan Kerja (0,393)

Koefisien regresi Kompetensi sebesar 0,393 (bernilai positif) menunjukkan bahwa peningkatan lingkungan kerja dapat menaikkan kinerja karyawan perusahaan sebesar 0,393 persen.

Analisis Koefisien Korelasi (R)

Tabel 12
Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi (R)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.564	.532	.26408

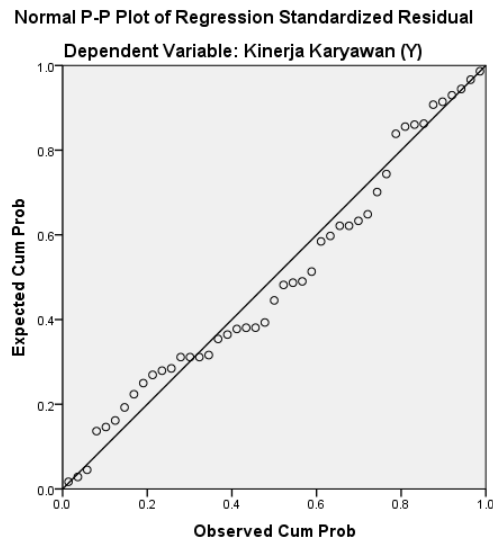
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja (LK), Stress Kerja (SK), Kompetensi (KP)
 Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Hasil perhitungan data dari tabel diatas, terlihat bahwa nilai R sebesar 0,751 nilai tersebut mendekati 1 (satu), dengan ini hubungan variabel independen kompetensi, stress kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap variabel dependen kinerja karyawan berhubungan kuat dan positif atau searah.

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan data yang telah ditunjukkan dari tabel 12 di atas diketahui nilai R² adalah 0,564. Namun karena penelitian ini menggunakan pengujian model linier berganda, maka untuk mengetahui tingkat korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dalam tabel tersebut telah diketahui nilai R Square sebesar 56,4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebanyak 56,4% variabel kompetensi, stress kerja, dan lingkungan kerja mempengaruhi variabel kinerja karyawan. Sedangkan untuk sisanya sebesar 43,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang pada penelitian ini tidak ikut dimasukkan.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Gambar 2
Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot
Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan grafik P-Plot pada gambar 2 di atas. Dimana pada grafik P-Plot nampak titik-titik mengikuti dan mendeteksi garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 13
Hasil Uji Normalitas
KolmogorovSmirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.25492057
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.069
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Hal ini juga didukung dengan tampilan tabel 13 uji *kolmogorov-smirnov* dari nilai yang diperoleh pada *Test statistic* sebesar 0,100 dan *Asymp. Sig.* sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

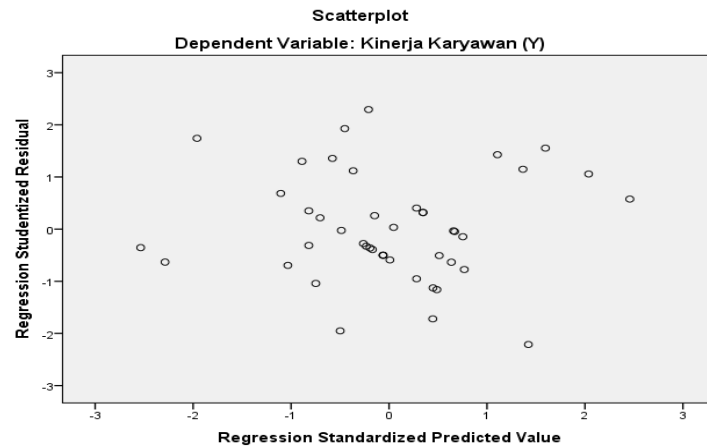
Tabel 14
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kompetensi	0,774	1,292	Tidak Terjadi <i>Multikolineritas</i>
Stres Kerja	0,803	1,245	Tidak Terjadi <i>Multikolineritas</i>
Lingkungan Kerja	0,926	1,080	Tidak Terjadi <i>Multikolineritas</i>

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 14 diatas terlihat bahwa dari ketiga variabel bebas tersebut, semua nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan semua nilai VIF kurang dari 10 yang mengartikan dalam persamaan regresi ini tidak ditemukan korelasi antar variabel sehingga seluruh variabel bebas tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3
Grafik Scatter Plot
 Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan gambar 3 dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menandakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Hasil Uji Kelayakan Model (*Goodness of fit*)

Tabel 15
Uji Kelayakan Model (F-test)
 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.703	3	1.234	17.698	.000 ^b
	Residual	2.859	41	.070		
	Total	6.562	44			

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan data tabel 15 diatas menunjukkan bahwa tingkat nilai signifikan $\alpha = 0,05$ atau $0,000 < 0,005$ yang artinya bahwa variabel independen kompetensi, stress kerja, lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan *Delivery Center* Cabang Surabaya Utara. Hal ini mengindikasikan model penelitian ini layak dilanjutkan.

Uji Hipotesis (t-test)

Tabel 16
Hasil Uji Hipotesis (t-test)

Model	t	Sig	Keterangan
Kompetensi	2,035	0,048	Positif Berpengaruh Signifikan
Stress Kerja	-2,715	0,010	Negatif Berpengaruh Signifikan
Lingkungan Kerja	4,481	0,000	Positif Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan pada perhitungan tabel 16 diatas, analisis pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Dari data hasil uji hipotesis t diatas ditunjukkan bahwa nilai signifikansi kompetensi sebesar 0,048 lebih kecil dari pada 0,05. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis pertama yaitu kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima, karena nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai alpha, maka kesimpulannya secara parsial kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Delivery Center Surabaya Utara*.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pada hasil pengujian hipotesis t yang kedua adalah pengaruh stress kerja. Data diatas menunjukkan bahwa nilai t_{tabel} stress kerja sebesar -2,715 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010, hal ini membuktikan bahwa hipotesis kedua ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima. Karena melihat nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai alpha, dengan kata lain secara parsial stress kerja dinyatakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Delivery Center Surabaya Utara*.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji hipotesis yang ketiga adalah pengujian pada variabel lingkungan kerja. Pengujian ini menunjukkan tingkat signifikansi pada lingkungan kerja sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga yaitu lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima. dengan melihat nilai signifikansi yang lebih kecil dari alpha, maka kesimpulannya adalah secara parsial stress kerja dinyatakan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan *Delivery Center Surabaya Utara*.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian di atas, kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut telah dibuktikan dengan adanya data yang mendukung tingkat signifikansi sebesar $0,048 < 0,05$. Artinya variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Delivery Center Surabaya Utara*. Sejauh ini *Delivery Center Surabaya Utara* melakukan upaya peningkatan kompetensi para karyawannya pimpinan bisa melakukan Coaching maupun pelatihan untuk para pengantar serta melakukan melalui pendekatan yang baik antar bawahan atasan, maupun rekan kerja yang saling bertukar ide dan gagasan mereka berkaitan dengan peningkatan kompetensi sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kajian teoritis yang di kemukakan oleh Amir (2015:87) yang mengatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah adanya Kompetensi. Penelitian ini juga sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Erwansyah *et al.*, (2018) yang meneliti pada pegawai PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di Kabupaten Barito Utara yang mana ditunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan Dhermawan *et al.*, (2012) yang meneliti pada pegawai Kantor Dinas Pekerjaan Umum di Bali yang mana hasilnya membuktikan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kemudian untuk hasil uji secara parsial yang telah diuji masih ada pengaruh yang signifikan antara stress kerja dengan kinerja karyawan. Di mana stress kerja mempengaruhi kinerja karyawan secara negatif dengan nilai sebesar -2,715 dan tingkat signifikansi

mencapai $0,010 < 0,05$. Sebagai upaya pengendalian tingkat stress kerja yang ada di Delivery Center Surabaya Utara pimpinan bagian melakukan pendekatan secara individu dan pengontrolan kapasitas beban kerja atau antaran pada masing-masing pengantar gunanya untuk meminimalisir tingkat stress kerja terhadap beban kerja yang berlebih, dan juga perusahaan berusaha menciptakan kondisi yang baik antar karyawan dalam lingkup pekerjaan dengan cara saling memberi support dan semangat antar karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori dari Robbins (2008) menyatakan bahwa terdapat pengaruh cukup erat antara stres dengan kinerja, pada kondisi tertentu stress akan meningkatkan kinerja karyawan, namun apabila sebaliknya semakin tinggi tingkatan stress maka akan berdampak terjadi penurunan kinerja karyawan. Selanjutnya, selain penelitian sejalan dengan kajian teoritis penelitian ini juga sejalan dari hasil penelitian pada kajian empiris yang dilakukan oleh Erwandari dan Sari (2018) membuktikan ada pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun dalam penelitian ini sayangnya tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahardiani dan Pradhanawati (2013) membuktikan bahwa ada pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian diatas, adapun variabel yang di uji selanjutnya adalah variabel lingkungan kerja yang terdiri dari lingkungan kerja fisik dan non fisik, untuk hasilnya lingkungan kerja fisik maupun non fisik secara bersama-sama dinyatakan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Di mana lingkungan kerja secara garis besar memiliki pengaruh kuat bagi kinerja karyawan. Salah satunya yang menjadi penyebabnya adalah kondisi lingkungan kerja sekitar yang terlalu bising membuat tidak nyaman saat bekerja, dan juga layout yang kurang tertata baik. Hal ini dibuktikan dari hasil data pengujian hipotesis yang sudah dilakukan memiliki taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Pada intinya, pengaruh adanya lingkungan kerja yang kondusif dan terjaga dengan baik juga dapat membuat para karyawan nyaman, aman dan senang dalam melakukan pekerjaannya. Disamping itu juga perusahaan akan merasa diuntungkan untuk mencapai tujuannya yang diinginkan dari kinerja yang baik pula. Menurut Siagian (2014:56) bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai atau karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan kajian teoritis yang dikemukakan oleh Flippo dan Edwin (2008:14) kinerja karyawan dapat dipengaruhi dari lingkungan kerja. Selanjutnya hasil penelitian dan pembahasan ini juga sejalan dengan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh Saleleng dan Soegoto (2015) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Fadillah *et al.*, (2017) ini tidak sejalan karena terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi yang mendukung dari karyawan Delivery Center Surabaya Utara akan bisa membuat para karyawan melakukan tugas dan pekerjaan dengan baik dan kompeten. (2) Stress Kerja memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini juga dapat dikatakan bahwa semakin tingginya stress kerja maka kinerja juga ikut menurun, selain itu juga tingkat stress dalam pekerjaan juga sangat diperlukan mengingat tujuannya untuk memacu semangat para karyawan Delivery Center Surabaya Utara untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. (3) Lingkungan Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga bisa

dikatakan bahwa lingkungan kerja sangat memiliki pengaruh pada kinerja para karyawan di Delivery Center Surabaya Utara. Jika lingkungan kerja dalam keadaan harmonis dan baik maka segala aktivitas bekerja juga akan terasa nyaman dan kondusif.

Keterbatasan

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengusahakan dan melaksanakan sesuai dengan prosedur-prosedur ilmiah yang tersedia, namun demikian masih memiliki keterbatasan-keterbatasan yaitu: (1) terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, namun pada penelitian ini penulis hanya meneliti tiga variabel independen yaitu kompetensi, stress kerja, dan lingkungan kerja, sedangkan masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga pada penelitian ini belum cukup untuk menjelaskan keseluruhan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. (2) Keterbatasan lain dari penelitian ini dikarenakan mengambil subyek penelitian yang hanya sebanyak 45 responden, jumlah tersebut belum mencakup keseluruhan karyawan yang ada di Delivery Center Surabaya Utara dengan jumlah 57 karyawan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk kedepannya dan berguna sampai jangka panjang bagi pihak Delivery Center Surabaya Utara. Adapun saran yang akan penulis berikan sebagai berikut: (1) Perusahaan perlu memberikan edukasi secara berkala terhadap seluruh karyawan dengan sistem coaching dan pelatihan sangat diperlukan untuk bahan evaluasi kinerja karyawan khususnya pada bagian Delivery Center Surabaya Utara gunanya agar para karyawan lebih banyak wawasan dan mempermudah dalam melakukan pekerjaan. (2) Atasan perlu mengelola lebih baik lagi pada beban kerja dan tugas yang diberikan agar tidak melebihi kapasitas yang ditentukan, sehingga para karyawan tidak merasa stress dalam melakukan pekerjaannya. (3) Pimpinan perusahaan agar melakukan tata ulang pada ruangan kerja di Delivery Center Surabaya Utara agar dalam melakukan pekerjaan merasa nyaman. Dan supaya terhindar dari hewan seperti tikus yang bisa memicu kerusakan pada paket atau dokumen diruangan tersebut. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk membantu perusahaan dalam pengembangan sumber daya manusianya agar kedepannya lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. F. 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan, Konsep, dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Dhermawan, A. A. N. B., I. G. A. Sudibya, dan I. W. M. Utama. 2012. Pengaruh Motivasi Lingkungan Kerja Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen Strategi dan Kewirausahaan* 6 (2): 173-184.
- Erwandari, E. P., dan A. P. Sari. 2018. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bengkulu 38000. *Jurnal Management Insight* 13 (2): 39-49.
- Erwansyah, M., Hj. Sulastini dan Hereyanto. 2018. Pengaruh Kompetensi Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Survey Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Muara Teweh Kabupaten Barito Utara). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 7 (1): 2541-187X.
- Fadillah, R. Sulastini. dan N. Hidayati. 2017. Pengaruh Kompetensi Disiplin Kerjs dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 6 (1): 2541-178X.

- Flippo. dan Edwin B. 2008. *Manajemen Personalialia jilid 2*. PT Erlangga. Jakarta .
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko, T . Hani. 2001a. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPPE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Mahardiani, Y. Dan A. Pradhanawati. 2013. Pengaruh Stress Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Pada Bank Jateng Cabang Koordinator Dan Cabang Pembantu Wilayah Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis* 2 (1): 98-104.
- Mangkunegara, A. A. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Marwansyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Dua. Cetakan keempat. Alfabeta. Bandung.
- Mu'ah dan Masram, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Zifatama Publisher. Sidoarjo.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Munandar, A.S. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia (IU Press). Depok.
- Rivai, Veitzhal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Praktek* . PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Robbins,. P. Stephen dan T. A Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi Keduabelas*. Salemba empat. Jakarta.
- _____ . 2010. *Perilaku Organisasi Edisi Keduabelas*. Salemba empat. Jakarta.
- Saleleng, M. dan A. S. Soegoto. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja motivasi pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pertanian Kabupaten Sorong Selatan. *Jurnal EMBA* 3 (3): 695-708.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung.
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga Penerbit FEUI.
- Sinambela, L. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sondang, P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, E. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.