

ABSTRAK

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar sumber daya manusia memiliki kinerja yang baik adalah stres kerja pada karyawan. Penelitian ini membahas mengenai masalah stres pekerjaan yang banyak terjadi di kalangan pekerja. Volume lalu-lintas transaksi harian yang terjadi di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya-Gempol cenderung meningkat setiap tahunnya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah tingginya jumlah transaksi harian dan batas waktu penyelesaian transaksi tersebut.

Faktor pemicu stres kerja yang dimaksudkan menggunakan teori dari Newstrom (2011) yang terbagi menjadi 11 faktor yang terdiri dari beban tugas berlebih, desakan waktu, kualitas supervisor kurang baik, iklim kerja, kurangnya kontrol pribadi, ketidak sesuaian tugas dan wewenang, konflik peran dan ambiguitas, perbedaan nilai perusahaan dan karyawan, perubahan tipe pekerjaan, frustrasi dan teknologi dengan training yang kurang mendukung. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan teknik analisis statistik inferensial. Responden penelitian berjumlah 72 petugas tol kolektor PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya-Gempol dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* menggunakan metode analisis faktor dengan bantuan SPSS 2.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja petugas tol kolektor dalam kategori moderat atau sedang. Hasil analisis tingkat stres kerja karyawan berdasarkan karakteristik responden ditinjau dari karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan. Penelitian ini menghasilkan lima faktor baru yang menjadi faktor pemicu stres kerja yaitu Faktor Kualitas Supervisor yang Kurang Baik & Perbedaan Nilai Perusahaan dan Karyawan sebesar 23,82%, Faktor Perubahan Tipe Pekerjaan dan Desakan Waktu sebesar 17,616%, Faktor Kurangnya Kontrol Pribadi sebesar 8,042%, Faktor Frustrasi sebesar 7,464% dan Faktor Beban Tugas yang Berlebih sebesar 6,496%.

Kata kunci : Analisis Faktor, Stres Kerja, *Personal Control*