

ABSTRAK

Sebagai perusahaan infrastruktur penyedia jalan tol keberadaan PT Jasa Marga (persero) sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Pertumbuhan penjualan kendaraan yang tinggi serta kebijakan otoritas pengatur jalan tol yang semakin kondusif akan membuat posisi PT Jasa Marga (persero) semakin kuat dalam Industri Jalan Tol di Indonesia.

Untuk mempertahankan posisinya tidak hanya menitikberatkan pelayanan kepada pelanggan tetapi juga harus berusaha kejenjang yang lebih mendalam dengan meningkatkan kinerja dari petugas agar dapat meningkatkan pelayanan dari perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat stres kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (persero) dan mengetahui prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (persero) di lihat dari faktor Individu, dan juga untuk mengetahui berapa besar pengaruh stres kerja dilihat dari faktor Individu, faktor kelompok, faktor organisasi, dan faktor di luar organisasi, mempengaruhi prestasi kerja petugas tol kolektor PT Jasa Marga (persero).

Jenis penelitiannya adalah metode Ex-Post-Facto (*causal comparative*). 69 sample diambil dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling* yang berasal dari populasi penelitian, yaitu petugas tol kolektor PT Jasa Marga (persero) (Bulan Januari – Maret 2008). Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Dari hasil penelitian, teridentifikasi bahwa faktor-faktor stres (faktor Individu, faktor kelompok, faktor organisasi, dan faktor di luar organisasi) secara keseluruhan signifikan mempengaruhi prestasi kerja petugas, yaitu sebesar 63,4 %. Dari setiap faktor stres tersebut, faktor stres kelompok sangat signifikan berpengaruh terhadap prestasi kerja petugas, yaitu 16,32 %. Kemudian faktor stres individu, stres organisasi, dan stres di luar organisasi masing-masing berpengaruh sebesar 9,92 %, 2,92 %, 5,47 %.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, saran yang diberikan kepada PT Jasa Marga (persero) cabang Purbaleunyi Bandung adalah perusahaan perlu memberikan ataupun meningkatkan perhatian kepada petugas, mendukung dan memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan diri, ataupun mengadakan komunikasi dua arah.

Selain itu PT Jasa Marga (persero) pun harus memperhatikan faktor-faktor stres lainnya, yaitu stres individu, stres organisasi, dan stres di luar organisasi, karena secara keseluruhan faktor-faktor stres tersebut berpengaruh positif terhadap tingkat respon pelanggan.