

Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bandengan

Panji Areta¹, Aswin Naldi Sahim², Irawan R. D Budianto³

Universitas Mitra Bangsa, Indonesia

E-mail Korespondensi : Panji.aret@gmail.com

Submitted: 25th Nov 2025 | **Edited:** 17th Dec 2025 | **Issued:** 01st January 2026

Cited on: Areta, P., Sahim, A. N., & Budianto, I. R. D. (2026). Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bandengan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(1), 295-303.

ABSTRACT

This study addresses the issue of employee performance which is influenced by work stress and work motivation at PT. PLN Customer Service Implementation Unit (UP3) Bandengan. The purpose of this research is to examine the partial and simultaneous effects of work stress and work motivation on employee performance, as well as to identify the most dominant influencing variable. This research employs a quantitative approach with an associative descriptive design. The population consisted of 66 employees, and all were used as respondents through a saturated sampling technique. Data were analyzed using statistical methods with SPSS software. The results indicate that work stress has a positive relationship with employee performance; however, statistically it does not have a significant effect. Meanwhile, work motivation has a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, work stress and work motivation significantly influence employee performance, with work motivation identified as the most dominant variable. These findings highlight the importance of strengthening employee motivation to achieve optimal performance while managing work stress effectively.

Keywords : Work Stress, Work Motivation, Employee Performance

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pengelolaan berbagai faktor yang memengaruhinya, baik yang bersifat psikologis maupun organisasional. Kinerja pegawai merupakan indikator utama keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu dikelola secara sistematis dan berkelanjutan. Dalam konteks organisasi modern, tuntutan kerja yang semakin kompleks sering kali menimbulkan tekanan psikologis berupa stres kerja, yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada menurunnya kualitas kinerja pegawai.

Stres kerja merupakan kondisi yang muncul ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimilikinya. Beberapa

penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak selalu berdampak negatif, namun pada tingkat tertentu dapat memengaruhi fokus, emosi, dan produktivitas kerja pegawai (Khuong & Yen, 2021; Setyowati & Riyanto, 2020). Namun demikian, sebagian besar temuan empiris mengindikasikan bahwa stres kerja yang tidak terkendali cenderung menurunkan kinerja pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui penurunan motivasi dan kepuasan kerja (Pradana & Salehudin, 2022).

Selain stres kerja, motivasi kerja merupakan faktor penting yang berperan dalam menentukan tingkat kinerja pegawai. Motivasi kerja mencerminkan dorongan internal dan eksternal yang menggerakkan individu untuk bekerja secara optimal demi mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung menunjukkan komitmen, kedisiplinan, serta kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang memiliki motivasi rendah (Sari & Nugroho, 2019). Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk mampu menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendorong munculnya motivasi kerja secara berkelanjutan.

Hubungan antara stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja pegawai telah banyak diteliti, namun hasilnya masih menunjukkan variasi. Beberapa studi menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan (Putri et al., 2021; Hidayat & Tjahjono, 2020). Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa stres kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja apabila pegawai memiliki tingkat motivasi dan dukungan organisasi yang memadai (Wijaya & Surya, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja masih bersifat kontekstual dan perlu dikaji lebih lanjut pada objek dan lingkungan kerja yang berbeda.

PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bandengan sebagai perusahaan penyedia layanan publik menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, terutama dalam menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tekanan target, beban kerja, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan akurat berpotensi menimbulkan stres kerja bagi pegawai. Di sisi lain, motivasi kerja pegawai menjadi faktor kunci dalam memastikan layanan tetap berjalan optimal. Kondisi ini menjadikan PT. PLN UP3 Bandengan sebagai objek penelitian yang relevan untuk mengkaji hubungan antara stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan, serta mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh dominan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan pengelolaan stres dan peningkatan motivasi kerja guna mendorong kinerja pegawai yang optimal.

LANDASAN TEORI

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja tidak hanya dilihat dari kuantitas output, tetapi juga kualitas, ketepatan waktu, serta kemampuan bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam organisasi sektor publik maupun swasta, kinerja pegawai menjadi indikator utama efektivitas pengelolaan sumber daya manusia.

Beberapa penelitian terkini menegaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor individu, faktor psikologis, dan faktor lingkungan kerja. Faktor individu mencakup kemampuan dan kompetensi, sedangkan faktor psikologis meliputi motivasi dan kondisi emosional seperti stres kerja. Sementara itu, faktor lingkungan mencakup beban kerja, kepemimpinan, serta sistem penghargaan yang diterapkan organisasi (Afandi & Bahri, 2020).

Kinerja pegawai yang optimal mencerminkan kemampuan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis pegawai. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja menjadi penting sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial.

Stres Kerja

Stres kerja didefinisikan sebagai respon fisik dan psikologis individu terhadap tuntutan pekerjaan yang dirasakan melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki. Stres kerja muncul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu dalam menghadapinya. Dalam konteks organisasi, stres kerja dapat

bersumber dari beban kerja berlebih, tekanan waktu, konflik peran, maupun hubungan interpersonal di tempat kerja.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa stres kerja memiliki sifat yang kompleks. Pada tingkat tertentu, stres kerja dapat mendorong individu untuk meningkatkan kewaspadaan dan fokus kerja. Namun, apabila berlangsung secara terus-menerus dan tidak dikelola dengan baik, stres kerja cenderung berdampak negatif terhadap kesehatan psikologis dan kinerja pegawai (Rahmawati & Suryani, 2021).

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, stres kerja perlu dikelola secara sistematis agar tidak berkembang menjadi distress yang merugikan organisasi. Pengelolaan stres yang efektif dapat dilakukan melalui penyesuaian beban kerja, dukungan atasan, serta penciptaan iklim kerja yang kondusif.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang menyebabkan seseorang bersedia dan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi kerja berperan sebagai penggerak utama perilaku kerja pegawai, yang menentukan tingkat usaha, ketekunan, dan komitmen dalam melaksanakan tugas.

Motivasi kerja dapat bersumber dari kebutuhan intrinsik, seperti kebutuhan akan pencapaian dan pengembangan diri, maupun kebutuhan ekstrinsik, seperti penghargaan, insentif, dan pengakuan dari organisasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pegawai dengan motivasi kerja tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih stabil dan mampu menghadapi tekanan kerja dengan lebih adaptif (Lestari & Widodo, 2020).

Dalam organisasi pelayanan publik, motivasi kerja menjadi faktor krusial karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, organisasi perlu merancang sistem motivasi yang adil dan berkelanjutan guna mendorong kinerja pegawai secara optimal.

Pengaruh Stres Kerja dan Kinerja Pegawai

Hubungan antara stres kerja dan kinerja pegawai telah menjadi perhatian banyak peneliti. Secara teoritis, stres kerja yang tinggi cenderung menurunkan konsentrasi, meningkatkan kelelahan emosional, dan mengurangi kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Namun, beberapa studi menunjukkan bahwa stres kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja, terutama apabila pegawai memiliki kemampuan adaptasi dan dukungan organisasi yang memadai.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh faktor lain, seperti motivasi kerja dan karakteristik individu. Dengan demikian, stres kerja perlu dipahami tidak hanya sebagai faktor risiko, tetapi juga sebagai fenomena yang harus dikelola secara tepat dalam organisasi.

Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai

Motivasi kerja memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja pegawai. Pegawai yang termotivasi cenderung menunjukkan semangat kerja tinggi, disiplin, serta kesediaan untuk memberikan usaha lebih dalam menyelesaikan pekerjaan. Motivasi kerja juga berperan sebagai mekanisme psikologis yang membantu pegawai menghadapi tekanan kerja dan tantangan organisasi.

Penelitian mutakhir menegaskan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu prediktor utama kinerja pegawai, baik secara langsung maupun sebagai variabel yang memperkuat pengaruh faktor lain terhadap kinerja. Oleh karena itu, peningkatan motivasi kerja menjadi strategi penting dalam upaya peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan serta pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai secara objektif melalui analisis statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hipotesis secara terukur dan sistematis berdasarkan data numerik (Sugiyono, 2019; Sekaran & Bougie, 2020). Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel penelitian, sedangkan desain asosiatif digunakan untuk menganalisis pengaruh antarvariabel baik secara parsial maupun simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bandengan yang berjumlah 66 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Variabel stres kerja diukur melalui tuntutan tugas,

tuntutan peran, dan hubungan antarpribadi; variabel motivasi kerja diukur melalui kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri; sedangkan kinerja pegawai diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama. Seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin (Nurdin & Hartati, 2019; Kurniawan & Yamin, 2020).

Sebelum analisis data dilakukan, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria nilai alpha lebih besar dari 0,70. Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif dan inferensial, yang mencakup uji korelasi, regresi linear berganda, uji t untuk pengaruh parsial, serta uji F untuk pengaruh simultan. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS guna memastikan akurasi dan konsistensi hasil penelitian (Hair et al., 2019).

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis data diperoleh dari pengolahan kuesioner yang telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan.

Hasil uji korelasi parsial menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja (X1) dan kinerja pegawai (Y) memiliki nilai koefisien sebesar 0,619 yang menunjukkan hubungan positif dengan tingkat keeratan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 38,3% mengindikasikan bahwa variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh stres kerja sebesar 38,3%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Namun demikian, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,060 yang lebih kecil dari t tabel (1,670) pada taraf signifikansi 0,05, sehingga secara statistik stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya, hasil uji korelasi parsial antara motivasi kerja (X2) dan kinerja pegawai (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,896 yang mengindikasikan hubungan positif dengan tingkat keeratan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 80,3% menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki kontribusi yang besar dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai. Hasil uji t memperlihatkan nilai t hitung

sebesar 7,565 yang lebih besar dari t tabel (1,670), sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa stres kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Nilai koefisien korelasi simultan (R) sebesar 0,910 dengan nilai R Square sebesar 0,828 menunjukkan bahwa sebesar 82,8% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 151,242 yang lebih besar dari F tabel (2,750) dengan tingkat signifikansi 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja pegawai, namun tidak berpengaruh signifikan secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat stres kerja yang dialami pegawai PT. PLN UP3 Bandengan belum berada pada level yang mengganggu kinerja secara nyata. Dalam konteks tertentu, stres kerja dapat bersifat moderat dan masih dapat dikelola oleh pegawai sehingga tidak menurunkan capaian kinerja. Hasil ini sejalan dengan temuan Rahmawati dan Suryani (2021) serta Nugraha dan Putra (2021) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak selalu berdampak signifikan terhadap kinerja apabila pegawai memiliki kemampuan adaptasi dan dukungan organisasi yang memadai.

Berbeda dengan stres kerja, motivasi kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa motivasi kerja merupakan faktor kunci yang mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Hasil penelitian ini mendukung temuan Lestari dan Widodo (2020) serta Wahyuni dan Kurniawan (2023) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berperan sebagai prediktor utama kinerja pegawai, terutama dalam organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Secara simultan, stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan motivasi kerja sebagai variabel yang paling dominan. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa meskipun stres kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial, keberadaannya tetap perlu dikelola agar tidak berkembang menjadi tekanan kerja yang berlebihan. Motivasi kerja yang tinggi mampu memperkuat

ketahanan pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan menjaga kinerja tetap optimal. Hasil ini konsisten dengan penelitian Saputra dan Hidayah (2019) serta Siregar dan Lubis (2022) yang menegaskan pentingnya pengelolaan stres kerja dan penguatan motivasi sebagai strategi peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja pegawai, namun secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bandengan. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang dialami pegawai masih berada dalam batas yang dapat dikelola sehingga belum berdampak nyata terhadap penurunan kinerja. Dengan demikian, stres kerja dalam konteks penelitian ini tidak menjadi faktor penentu utama dalam pencapaian kinerja pegawai.

Motivasi kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini menegaskan bahwa motivasi kerja merupakan faktor dominan yang mendorong pegawai untuk bekerja secara optimal, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Pegawai dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi cenderung mampu mempertahankan kinerja yang baik meskipun menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan.

Secara simultan, stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan stres kerja yang tepat, disertai dengan upaya peningkatan motivasi kerja secara berkelanjutan, dapat mendukung pencapaian kinerja pegawai yang optimal. Oleh karena itu, organisasi perlu memprioritaskan strategi peningkatan motivasi kerja serta pengendalian stres kerja sebagai bagian dari kebijakan manajemen sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., & Bahri, S. (2020). Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 120-132.
- Hidayat, R., & Tjahjono, H. K. (2020). The effect of job stress and motivation on employee performance with job satisfaction as a mediating variable. *Journal of Human Resource Management*, 8(2), 45-56.

- Khuong, M. N., & Yen, V. H. (2021). Job stress, motivation, and employee performance: Evidence from service industries. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 28(2), 110-124.
- Lestari, S., & Widodo, D. S. (2020). Work motivation and employee performance in public organizations. *Journal of Public Sector Management*, 5(1), 45-56.
- Nugraha, A., & Putra, R. E. (2021). Job stress and employee productivity: Evidence from service organizations. *Asian Journal of Management Studies*, 9(3), 88-99.
- Pradana, M., & Salehudin, I. (2022). Work stress and employee performance: The role of organizational support. *International Journal of Management Studies*, 29(1), 67-79.
- Putri, A. R., Lestari, E., & Handayani, S. (2021). Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(3), 201-213.
- Rahmawati, N., & Suryani, A. (2021). Dampak stres kerja terhadap kinerja pegawai dengan kesejahteraan psikologis sebagai variabel intervening. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(2), 101-113.
- Saputra, Y., & Hidayah, N. (2019). Motivation as a key factor of employee performance. *International Journal of Business and Society*, 4(2), 67-76.
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2019). Work motivation and its impact on employee performance. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(1), 35-44.
- Setyowati, E., & Riyanto, S. (2020). Job stress and employee productivity in public sector organizations. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 89-101.
- Siregar, M. T., & Lubis, R. (2022). Managing job stress to improve employee performance. *Journal of Human Resource Development*, 8(1), 29-41.
- Utami, R., & Prakoso, B. (2020). Work stress, motivation, and performance relationship. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(2), 73-85.
- Wahyuni, D., & Kurniawan, A. (2023). The role of motivation in strengthening employee performance. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(1), 55-66.
- Wijaya, A., & Surya, I. B. K. (2023). Job stress, motivation, and performance: Evidence from public service organizations. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(1), 15-27.
- Yuliana, S., & Prasetyo, E. (2021). Motivation as a determinant of employee performance in service companies. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(2), 133-145.