
Analisis Pengaruh *Work Environment*, *Pay Satisfaction*, *Job Stress* terhadap *Employee Performance* (Studi Pada Pramugari dan Pramugara *Low Cost Carrier* di Indonesia)

Edi Komara

STIE Indonesia Banking School
edi.komara@ibs.ac.id

Andreas Dimas Panji Kusumo

STIE Indonesia Banking School
dimaspanjikusumo@gmail.com

Abstract

This research aimed to identify the influence of work environment, pay satisfaction, job stress on employee performance study in stewardess and a steward low cost carrier in Indonesia. Data collection using questionnaire by election sample as many as 130 respondents stewardess and a stewards who are already working 2 years. This research have a variable exogenous; work environment, pay satisfaction, and job stress, while endogenous variable is employee performance. This research using analysis Structural Equation Modeling (SEM) with the methods a descriptive analysis quantitative and the questionnaire as the main data. 26 indicators was used in the study questions by using a scale likert 1-6 with 21 AMOS tools. It can be concluded that the results are; 1) work environment proven have a positive impact on employee performance. 2) pay satisfaction proven have a positive impact on employee performance. 3) job stress proven have a negative influence on employee performance.

Keywords : *Work Environment, Pay Satisfaction, Job Stress, Employee Performance, Low Cost Carrier.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Work Environment*, *Pay Satisfaction*, *Job Stress* terhadap *Employee Performance* studi pada Pramugari dan Pramugara *Low Cost Carrier* di Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pemilihan sampel sebanyak 130 responden pramugari dan pramugara yang sudah bekerja > 2 tahun. Pada penelitian ini yang merupakan variabel eksogen adalah *Work Environment*, *Pay Satisfaction*, dan *Job Stress*, sedangkan yang merupakan variabel endogen adalah *Employee Performance*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode analisis deskriptif kuantitatif dan kuesioner sebagai data utama. Penelitian ini menggunakan 26 indikator pertanyaan dengan menggunakan skala likert 1-6. Pada penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: 1) *Work Environment* terbukti berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* 2) *Pay Satisfaction* terbukti berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* 3) *Job Stress* terbukti berpengaruh negatif terhadap *Employee Performance*.

Kata Kunci: *Work Environment, Pay Satisfaction, Job Stress, Employee Performance, Low Cost Carrier.*

1 .Pendahuluan

Keadaan Indonesia yang notabene nya adalah negara kepulauan menuntut sebuah moda transportasi untuk menghubungkan suatu wilayah ke wilayah yang lainnya. Indonesia memiliki transportasi penghubung antar wilayah seperti kereta, bis, ataupun kapal namun dengan pesatnya perkembangan bisnis transportasi tadi dinilai masih belum bisa memenuhi kebutuhan para investor. Bagi investor transportasi tadi sangatlah menyita banyak waktu karena keadaan jalanan di Indoneisa yang masih kurang layak seperti kemacetan dimana-mana atau bahkan jalan yang masih rusak. Ke-

banyakan dari mereka memilih transportasi penerbangan yang dapat menghemat waktu mereka. Dengan adanya korelasi perkembangan bisnis dan permintaan akan moda transportasi cepat yang tinggi maka dari itu pesawat dinilai sangat efisien karena dapat menghemat waktu perjalanan. Tingginya permintaan perusahaan jasa penerbangan di Indonesia membuat perusahaan penerbangan yang ada meningkatkan pelayanan mereka atau sekedar memberikan promosi-promosi pada penerbangan mereka. Beberapa perusahaan lebih memilih menyediakan jenis-jenis layanan baru yang kompetitif. Layanan tersebut bisa berupa rute penerbangan,

jam keberangkatan, atau jenis layanan penerbangan dengan tarif yang murah atau biasa kita kenal dengan *Low Cost Carrier*. Dilihat dari data yang di peroleh Badan Pusat Statistik laju lalu lintas penerbangan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan, terlihat dari tabel 1.

Tingginya laju ekonomi Indonesia serta tingginya permintaan akan moda transportasi yang cepat membuat perusahaan jasa penerbangan menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Berkembangnya perusahaan jasa penerbangan memicu banyaknya dibuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat di dunia transportasi penerbangan.

Tingginya permintaan penerbangan membuat kemunculan jenis layanan yang diberikan oleh pihak penerbangan. Layanan yang di berikan adalah penerbangan dengan biaya yang rendah atau biasa dikenal dengan *Low Cost Carrier*. *Low Cost Carrier* disini memberikan harga pada pelayanan mereka jauh dari harga pada perusahaan penerbangan *Full Service Carrier*. Lawton (2005), mengatakan semenjak kemunculan *Low Cost Carrier* pada tahun 2000 membuat lingkungan pasar penerbangan dunia semakin kompetitif. Saat ini 14% dari jumlah kursi penerbangan di Eropa merupakan kursi yang disediakan untuk kelas *Low Cost Carrier*. Menurut Campbell dan Kingsley Jones (2002) dalam Lawton (2005) adapun pembeda *Low Cost Carrier* dengan *Full Service Carrier* adalah penghematan pada pelayanan, operasional, dan biaya umum

Persaingan dunia usaha saat ini semakin kompetitif, karena itu setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengolah semua sumber daya yang dimilikinya dengan efektif dan efisien agar tetap dapat bertahan hidup dan berkembang. Salah satu

contoh sumber daya perusahaan tersebut adalah tenaga kerja atau karyawan. Setiap perusahaan pasti mengharapkan tenaga kerja atau karyawannya memberikan hasil yang maksimal di dalam bekerja. Tenaga kerja yang dibutuhkan tentunya harus memiliki standar yang perusahaan tersebut tentukan.

Kendala yang akan dihadapi oleh perusahaan tentunya adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawannya sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan. Menurut Rivai (2004), kinerja merupakan sebuah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kesanggupan dan pengalaman. Susilaningsih (2008) mengatakan bahwa perusahaan harus berusaha memahami apa yang diinginkan karyawannya, agar menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja akan tinggi bila harapan karyawan sudah sesuai dengan kata lain jika harapan karyawan terpenuhi maka mereka akan puas (Khan, 2005)

Nitisemito (1996) mengatakan faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas. Lingkungan yang produktif dapat memberikan kontribusi yang positif bagi kemajuan perusahaan. Adanya lingkungan kerja yang nyaman akan membuat pekerja melakukan tugasnya dengan maksimal (Potu, 2013). Hal ini dapat dilihat dari produktifitas kerjanya yang tinggi. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha melakukan tindakan-tindakan yang membuat tenaga kerja atau karyawannya mampu mewujudkan tujuan dari perusahaan tersebut.

Tabel 1. Jumlah Keberangkatan Penumpang dan Barang di Indonesia Tahun 1999-2015

Tahun	Keberangkatan Dalam Negeri	
	Penumpang (Ribuan Orang)	Barang (Ton)
1999	7046	161033
2000	8645	161201
2001	10394	164135
2002	13535	172336
2003	19286	175627
2004	27853	275397
2005	29817	260354
2006	32687	265940
2007	24865	297683
2008	36144	300170
2009	41691	288651
2010	48872	375760
2011	59276	463507
2012	70682	520561
2013	73595	525412
2014	71626	542927
2015	72564	598939

Sumber : Badan Pusat Statistik

Menurut Herzberg (1966) didalam Hasibuan (2003) puas atau tidak puasnya individu dalam suatu pekerjaan salah satunya disebabkan oleh lingkungan kerja. Tidak puasnya karyawan dengan lingkungan kerja yang dia hadapi dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan semangat kerja. Menurunnya semangat kerja bisa membuat target perusahaan tidak tercapai yang nantinya akan membuat produktivitas karyawan menurun (Kirkcaldy, *et al*, 2000). Adanya target perusahaan yang harus tetap dipenuhi dengan keadaan karyawan yang tidak puas bisa menimbulkan stres bagi karyawan tersebut. Menurut Michie, (2002) stres adalah keadaan dimana psikologis dan fisik tidak mampu untuk mengatasi tuntutan dan tekanan pada situasi tertentu (Mosadeghard, *et al*, 2011). Dengan melakukan berjam-jam pekerjaan, keadaan pekerjaan yang berat, serta bahaya kesehatan dan keselamatan kerja, pramugari dan pramugara memiliki tingkat stres yang tinggi. Erkutlu dan Chafra dalam Vokic dan Bogdanic (2005) mengatakan bahwa secara umum stres didefinisikan sebagai reaksi individu atas tuntutan terhadap dirinya dan kondisi atau lingkungan yang menyebabkan sebuah kegagalan.

Dalam melakukan suatu pekerjaan, karyawan harus merasakan gaji yang diharapkan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya sehingga karyawan akan beranggapan bahwa gaji yang didapatkan akan sesuai dengan yang diharapkannya. Menurut Andini (2006), menjelaskan bahwa kepuasan gaji seseorang dapat diartikan bahwa seseorang akan terpuaskan dengan gajinya ketika persepsi terhadap gaji yang mereka peroleh sesuai dengan yang diharapkannya. Seperti yang sudah dijelaskan pada paragraf sebelumnya bahwasannya dengan keadaan pekerjaan yang berat dan memiliki resiko yang tinggi maka seorang pramugari dan pramugara sudah sewajarnya mengharapkan gaji yang sepadan dengan apa yang sudah dia lakukan. Selain itu kepuasan gaji merupakan *outcome* atau *reward* yang penting bagi karyawan (Sulistyowati, 2007). Bila harapan karyawan sesuai dengan apa yang dia dapatkan, mereka akan puas. Dengan kata lain jika karyawan puas dengan apa yang dia dapatkan dia akan melaksanakan atau menyumbangkan hasil kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab kepada organisasi maupun perusahaan tempat ia bekerja (Mangkunegara, 2013). Menurut Rivai (2004), kinerja merupakan sebuah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kesanggupan dan pengalaman.

2. Tinjauan Literatur dan Pengembangan Hipotesis

Work Environment terhadap Employee Performance

Taiwo (2010) menuliskan bahwa lingkungan

kerja memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan. Apabila karyawan termotivasi oleh lingkungan kerja yang suportif akan mencerminkan rasa aman dari dalam dirinya, hal ini meliputi bekerja dalam kondisi dan suasana yang harmonis, kekeluargaan, dan saling mengharagai (Buelens, 2007). Boles (2004) mengatakan bahwa lingkungan yang ramah membantu karyawan untuk mengurangi jumlah ketidakhadiran sehingga memungkinkan untuk meningkatnya kinerja karyawan tersebut (Ogunyemi *et al*, 2015)

Dengan demikian apabila lingkungan kerja suatu perusahaan nyaman dan mendukung setiap pegawai dalam melakukan pekerjaan maka hal tersebut akan membuat pegawai merasa termotivasi dalam pekerjaannya. Dari pernyataan di atas peneliti memprediksi bahwa adanya pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Ha1: Work Environment berpengaruh terhadap Employee Performance

Pay Satisfaction terhadap Employee Performance

Sistem gaji dianggap sebagai salah satu langkah yang paling penting untuk memotivasi seorang karyawan (Zheng, 2014). Suatu organisasi dengan tingkat gaji yang baik bisa menghasilkan motivasi terhadap tenaga kerja yang sangat tinggi dan juga dapat menjamin sebuah masa depan yang gemilang untuk pekerjanya dan juga organisasi (Arshad *et al*, 2012). Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Purwanto (2012), ia menuliskan bahwa meningkatnya kinerja karyawan juga disebabkan oleh motivasi.

Dalam penelitiannya Arshad *et al* (2012) membuktikan bahwa gaji mempunyai hubungan yang positif signifikan terhadap motivasi. Dapat dikatakan apabila tingkat gaji dalam suatu organisasi itu baik atau dapat diterima oleh anggotanya maka anggota dari organisasi tersebut akan termotivasi untuk melakukan timbal balik kepada suatu organisasi atas apa yang sudah ia dapatkan. Motivasi tinggi yang dimiliki oleh karyawan akan membuat dirinya merasa senang dan bersedia untuk bekerja pada organisasi (Hashmi *et al*, 2011).

Jika karyawan mempunyai motivasi yang tinggi, maka karyawan tersebut akan mempunyai sasaran tujuan yang ingin dicapai, apabila tujuan tersebut dapat tercapai maka akan memberikan sebuah hasil kerja yang memuaskan baik bagi karyawan maupun bagi perusahaan.

Hal tersebut berarti jika seorang karyawan dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan maka tujuan dari karyawan itu sendiri ikut tercapai. Dengan kata lain, peneliti memprediksikan bahwa kepuasan gaji yang membuat karyawan memiliki motivasi mempunyai hubungan positif terhadap kinerja.

Ha2: Pay Satisfaction berpengaruh terhadap Employee Performance

Job Stress terhadap Employee Performance

Montgomery (1996) dalam Chen et al (2006) menerangkan bahwa stress kerja yang berat adalah sebuah disfungsi serta mengurangi produktivitas. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Rosidah (2003) dalam penelitiannya ia menemukan bahwa ada korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja pada karyawan, artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh karyawan maka akan semakin rendah kinerja karyawan tersebut.

Jika karyawan yang bekerja memiliki tingkat stress yang tinggi, karyawan tidak dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dengan kata lain, peneliti memprediksi bahwa stress kerja memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan kerja.

Ha3: Job Stress berpengaruh terhadap Employee Performance

3. Metodologi Penelitian

Objek Penelitian

Objek penelitian yang dilakukan adalah pramugari dan pramugara pada penerbangan *Low Cost Carrier* di Indonesia. Penelitian ini berhubungan dengan sumber daya manusia, variabel yang terkait mengenai lingkungan kerja, stres kerja, dan gaji sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena melihat tingginya minat masyarakat menggunakan penerbangan *Low Cost Carrier* sehingga membuat peneliti perlu melakukan penelitian lebih dalam kepada variabel-variabel yang terkait guna melihat kinerja pramugari-pramugara pada maskapai *Low Cost Carrier* dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh pramugari dan pramugara pada perusahaan penerbangan di Indonesia. Sampel merupakan suatu sub kelompok dari sebuah populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dari sebuah penelitian dengan menggunakan metode sampling *non- probability sampling*, yang merupakan

teknik sampling yang tidak menggunakan prosedur pemilihan peluang melainkan mengandalkan *judgment* pribadi peneliti (Malhotra, 2010). Peneliti juga menggunakan teknik *convenience*, teknik pengambilan sampel secara random, dengan memilih responden yang tersedia dan mudah diakses (Malhotra, 2010). Penggunaan *convenience sampling* dipilih karena lebih murah dan hemat waktu dibanding seluruh teknik sampling (Malhotra, 2010). Penelitian ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) untuk teknis analisis data. Ukuran sampel yang valid menurut Hair et.al (2010) ialah tergantung jumlah indikator lalu dikali 5 sampai 10, dengan demikian dilanjutkan bahwa ukuran sampel yang sesuai ialah berjumlah 100-400. Dalam penelitian ini maka jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah sampel} = 26 \times 5 = 130$$

Teknik Penghimpunan Data

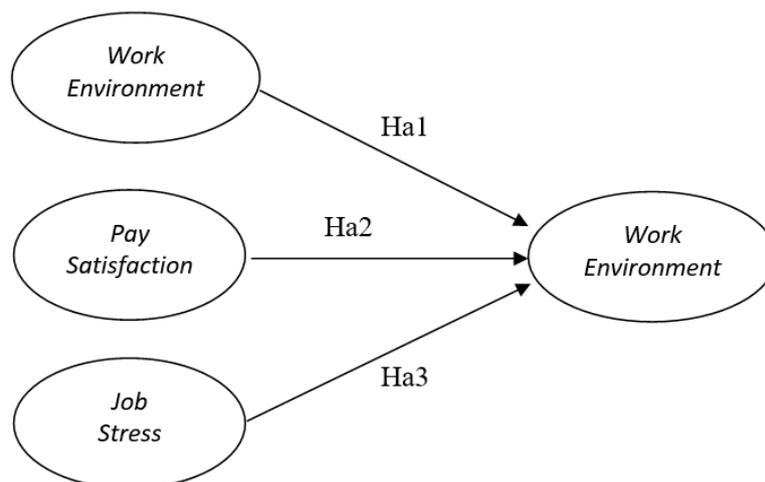
Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berhubungan dengan jenis data yang diambil. Peneliti mengharapkan data yang didapat sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, sehingga mampu menjawab hipotesa yang telah dibentuk dan dapat menyelesaikan permasalahan penelitian. Data penelitian terdapat dari dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Berikut dua sumber data yang dipakai dalam penelitian ini:

Data Primer

Pada penelitian ini, data primer didapat dengan metode survei menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada target responden. Data diperoleh melalui Kuesioner terstruktur yang menggunakan pertanyaan tertulis, dan peneliti menggunakan likert scale.

Data Sekunder

Data yang dikumpulkan oleh pihak lain dari berbagai sumber, seperti buku-buku, media sep-



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DEFINISI	ALAT UKUR	SKALA PENGUKURAN
Lingkungan Kerja (LK)	Lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. (Nitisemito dalam Dherman et al, 2012)	<p>LK1. Saya senang dengan kondisi pekerjaan dalam organisasi saya</p> <p>LK2. Terdapat kerjasama tim yang baik dalam organisasi saya</p> <p>LK3. Hubungan saya dengan anggota kelompok kerja saya bersahabat dan profesional</p> <p>LK4. Saya senang dengan kecukupan fasilitas untuk pekerjaan saya</p> <p>LK5. Suhu udara di ruangan saya sejuk dan nyaman</p> <p>LK6. Ukuran kantor saya memberikan tempat yang cukup untuk bekerja dengan nyaman</p> <p>LK7. Saya mendapatkan rasa aman dalam pekerjaan saya. (Raziq, 2014)</p>	Interval Scale 1-6
Kepuasan Gaji (KG)	Kepuasan gaji didefinisikan sebagai keseluruhan efek positif yang mempengaruhi perasaan individu terhadap gaji. (Saleem & Gul, 2013)	<p>KG1. Saya mendapatkan gaji yang tinggi</p> <p>KG2. Saya puas dengan kenaikan gaji saat ini</p> <p>KG3. Saya puas dengan penawaran benefit yang diberikan saat ini</p> <p>KG4. Gaji yang saya dapat sesuai dengan kemampuan saya</p> <p>KG5. Saya setuju dengan kesetaraan tingkat upah yang diberikan (Wang et al, 2014)</p>	Interval Scale 1-6
Stres Kerja (SK)	Stres kerja hasil dari ketidakseimbangan antara tuntutan tempat kerja dan kemampuan individu untuk mengatasi. (Mosadeghard et al, 2011)	<p>SK1. Karyawan memiliki cukup waktu untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik</p> <p>SK2. Karyawan merasa tertekan dengan pekerjaannya</p> <p>SK3. Banyak orang merasa kelelahan dalam mengerjakan suatu pekerjaan tertentu yang sama</p> <p>SK4. Akhir-akhir ini karyawan merasa terus-menerus tertekan dalam bekerja</p> <p>SK5. Pekerjaan karyawan terlalu banyak menimbulkan stres</p> <p>SK6. Beban pekerjaan karyawan sangat berlebihan (Jerry Chandra, 2012)</p>	Interval Scale 1-6
Kinerja Karyawan (KK)	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.. (Mangkunegara, 2000)	<p>KK1. Karyawan senantiasa bekerja pada level kinerja terbaiknya.</p> <p>KK2. Karyawan memiliki hak untuk menghabiskan semua ijin cuti/sakitnya</p> <p>KK3. Karyawan hanya berkewajiban untuk memenuhi target minimal dalam pekerjaannya.</p> <p>KK4. Karyawan berusaha berada di tempat kerja secepatnya.</p> <p>KK5. Karyawan adalah salah satu yang terbaik dalam pekerjaan</p> <p>KK6. Karyawan adalah salah satu yang terlamban dalam pekerjaan</p> <p>KK7. Karyawan memiliki standar pekerjaan yang tinggi.</p> <p>KK8. Karyawan bangga dengan hasil pekerjaannya (Jerry Chandra, 2012)</p>	Interval Scale 1-6

erti internet, serta jurnal-jurnal penelitian sebelumnya yang signifikan dengan topik penelitian.

Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data, peneliti memilih SEM karena dapat menampilkan konsep yang tak teramati dan dapat menjelaskan hubungan model secara keseluruhan. Salah satu aplikasi pendukung SEM adalah AMOS 21 for windows. Di dalam model SEM variabel dibagi menjadi dua macam yaitu, variabel eksogen dan endogen.

SEM atau *Structural Equation Modeling* merupakan komunikasi dalam penyampaian tentang ide yang dapat berjalan secara efektif, maka dengan diagram lintasan atau path diagram sebagai sarana komunikasi. Diagram lintasan dapat menggambarkan atau menspesifikasikan model SEM dengan lebih jelas dan lebih mudah, terutama jika dibandingkan dengan menggunakan model matematik SEM. Diagram lintasan juga dapat membantu mempermudah konversi model ke dalam perintah atau sintak dari SEM *software* (Wijanto, 2008).

Spesifikasi Model

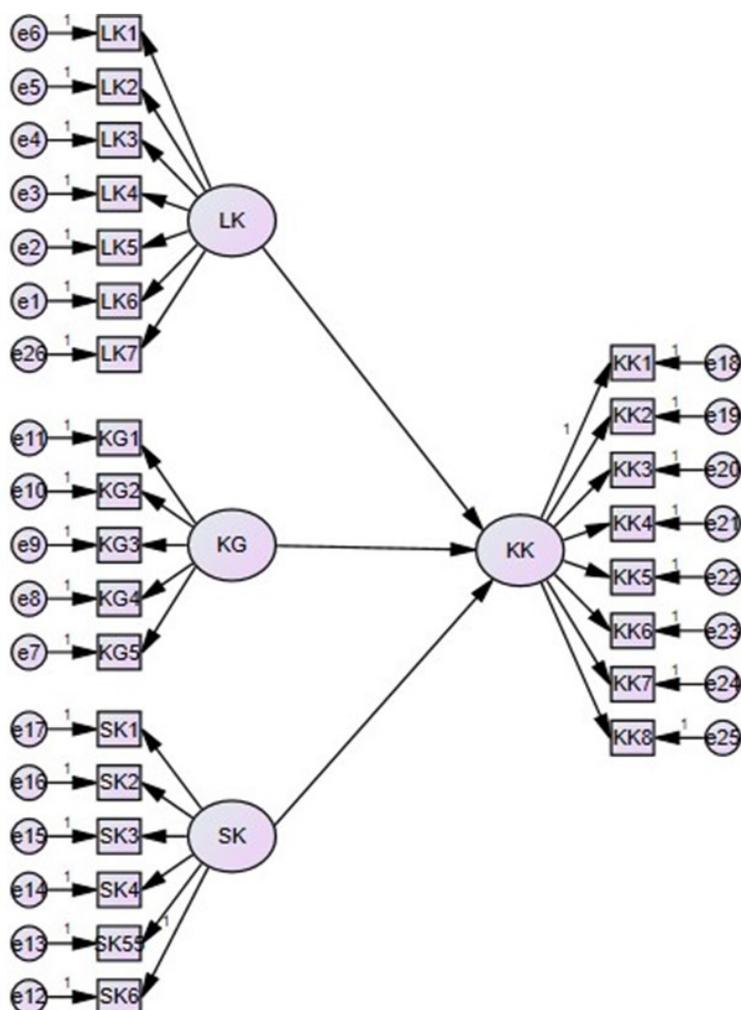
Work Environment, Pay Satisfaction, dan Job

Stress berperan sebagai variabel eksogen, sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini adalah *Employee Performance*. Didalam penelitian ini terdapat 26 variabel teramati yang merupakan indikator. Berdasarkan penjelasan diatas, maka *structural model* dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.

4. Hasil dan Pembahasan Gambaran Umum Objek Penelitian

Penerbangan *Low Cost Carrier* sering dikenal dengan *Budget Airlines* atau *no frills*. Dengan munculnya Air Asia pada tahun 2000, menandakan kemunculan penerbangan *Low Cost Carrier* pertama kali di Asia. Seperti di tuliskan Husnaina Mailisa (2017) bahwa penerbangan *Low Cost Carrier* merupakan penerbangan yang menurunkan biaya operasional sebagai strategi bisnisnya. Maskapai melakukannya dengan mengurangi *catering* dan mengurangi pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.

Di Indonesia terdapat 3 penerbangan yang masuk pada wilayah *Low Cost Carrier*, Lion Air, Sriwijaya, serta yang paling muda usianya ialah Citilink. Masing-masing berdiri pada tanggal 15



Sumber AMOS 21

Gambar 2. Struktur Model

November 1999 untuk Lion Air. (<http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>), 10 November 2003 untuk Sriwijaya Air (<https://www.sriwijayaair.co.id/SJ/AboutUsAboutUsPage>), serta Citilink pada tanggal 30 Juli 2012 setelah melakukan operasi penerbangan secara independent dengan izin mengantongi ijin penerbangan. (<https://www.citilink.co.id/company-profile>).

Hasil Analisis Data

Berdasarkan metode penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model dengan software AMOS 21 sebagai alat pengujian hipotesis. AMOS 21 dipilih karena penggunaannya cukup mudah digunakan dan cukup sering digunakan dalam menganalisis data SEM, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengolah data. Analisis data SEM bertujuan untuk mendapatkan dan mengevaluasi kecocokan model yang diajukan. Hasil analisis didapatkan pada model struktural untuk menguji kecocokan model dengan data. Setelah diketahui hasil dari analisis data, selanjutnya dapat diinterpretasikan dan akan diambil kesimpulan dari interpretasi tersebut.

Penelitian ini menerapkan analisis dengan SEM dalam pengujian hipotesis. Spesifikasi model dan Path diagram dalam penelitian ini telah dijelaskan Struktur model diatas. Model penelitian terdiri atas 4 variabel, 3 hipotesis, dan 26 indikator untuk menguji hubungan antar variabel dalam model tersebut. Terdapat 3 kategori identifikasi, under-identified, just-identified, dan overidentified. Untuk menentukan kategori dari data yang dimiliki, cara yang bisa dilakukan adalah dengan melihat degree of freedom dari data yang dimiliki. Hasil analisa degree of freedom adalah dapat terlihat pada table 3.

Dari tabel 3 diketahui bahwa output AMOS menunjukkan nilai DF sebesar 297. Hal tersebut mengindikasikan bahwa model termasuk kategori over-identified karena memiliki nilai $DF > 0$ atau positif. Oleh karena itu, analisis data SEM dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Uji Model Pengukuran

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pada tabel 4 semua indikator

yang sudah diolah oleh peneliti menggunakan AMOS 21 menunjukkan hasil yang valid dan reliabel pada semua indikator dari setiap variabel karena memenuhi nilai yang telah disyaratkan yaitu semua variabel yang teramati memiliki nilai *factor loading* ≥ 0.5 , *AVE* ≥ 0.5 dan *CR* ≥ 0.7 . Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas model pengukuran (*measurement model*) memiliki nilai yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan mampu menjelaskan variabel laten yang dibentuk.

Hasil Uji Model Keseluruhan

Goodness of Fit

Pengujian *goodness of fit* bertujuan untuk melihat seberapa baik spesifikasi model cocok dengan data sampel atau teramati. Nilai yang tinggi pada pengukuran *goodness of fit* sangat diharapkan. Berikut hasil analisis dari beberapa index *goodness of fit*: Berdasarkan tabel 4.3, pada indikator pertama yaitu CMIN/DF adalah *good fit* karena hasil analisis menunjukkan nilai dibawah dari 5.0 yang berarti *good fit*. Pada indikator indikator CFI hasil menunjukkan bahwa CFI adalah *good fit* karena berada di atas 0.90. Pada indikator RMSEA menunjukkan *marginal fit* karena hasil analisis di antara 0.08.

Hasil Pengujian Hipotesis

Model keseluruhan memiliki variabel-variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat antara variabel endogen dengan eksogen. Untuk pengujian hipotesis cara yang dilakukan adalah mengetahui signifikansi dengan melihat nilai *p* dari hubungan sebab akibat yang ada di dalam model keseluruhan. Jika nilai estimasi dalam hasil analisis menunjukkan positif dan nilai $p < 0.05$ maka hipotesis terbukti signifikan dan didukung oleh data. Apabila nilai estimasi menunjukkan hasil negatif dan nilai $p > 0.05$ maka hipotesis tidak terbukti signifikan dan tidak didukung oleh data.

Berdasarkan tabel 4, analisa setiap hipotesis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Work Environment memiliki pengaruh yang positif terhadap *Employee Performance* karena nilai estimasi menunjukkan hasil positif yaitu 0.433, *Critical Ratio* > 1.96 yaitu 3.053, dan untuk nilai *p*

Tabel 3. Computation of degrees of freedom

Number of distinct sample moments	377
Number of distinct parameters to be Estimated	80
Degrees of freedom (377-80)	297

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan Amos 21

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (*measurement*)

Variabel Laten	Indikator	Uji Validitas		Uji Reliabilitas		
		Factor Loading	Kesimpulan	AVE ≥ 0.5	CR ≥ 0.7	Kesimpulan
Work Environment	WE1	0.751	Valid	0.802	0.966	Reliabel
	WE2	0.972	Valid			
	WE3	0.969	Valid			
	WE4	0.947	Valid			
	WE5	0.851	Valid			
	WE6	0.940	Valid			
	WE7	0.814	Valid			
Pay Satisfaction	PS1	0.931	Valid	0.814	0.956	Reliabel
	PS2	0.926	Valid			
	PS3	0.903	Valid			
	PS4	0.882	Valid			
	PS5	0.866	Valid			
Job Stress	JS1	0.888	Valid	0.849	0.971	Reliabel
	JS2	0.915	Valid			
	JS3	0.942	Valid			
	JS4	0.928	Valid			
	JS5	0.943	Valid			
	JS6	0.911	Valid			
Employee Performance	EP1	0.720	Valid	0.619	0.926	Reliabel
	EP2	0.698	Valid			
	EP3	0.938	Valid			
	EP4	0.943	Valid			
	EP5	0.915	Valid			
	EP6	0.569	Valid			
	EP7	0.587	Valid			
	EP8	0.826	Valid			

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan amos 21

dari hipotesis tersebut adalah 0.002 yang berarti nilai $p < 0.05$, maka dari hasil tersebut hipotesis *Work Environment* terbukti berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* dan didukung oleh data.

Pay Satisfaction memiliki pengaruh yang positif terhadap *Employee Performance* karena nilai estimasi menunjukkan hasil positif yaitu 0.190, *Critical Ratio* >1.96 yaitu 3.765, dan untuk nilai p dari hipotesis tersebut adalah *** yang berarti nilai $p < 0.05$, maka dari hasil tersebut hipotesis *Pay Satis-*

faction terbukti berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* dan didukung oleh data.

Job Stress memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Employee Performance* karena nilai estimasi menunjukkan hasil negatif yaitu -0.249, *Critical Ratio* <1.96 yaitu -5.203, dan untuk nilai p dari hipotesis tersebut adalah *** yang berarti nilai $p > 0.05$, maka dari hasil tersebut hipotesis *Job Stress* terbukti berpengaruh negatif terhadap *Employee Performance* dan didukung oleh data.

Tabel 5. Hasil Penelitian *Goodness of Fit*

GOF	Cut of Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
CMIN/DF	≤ 5.0 (<i>good fit</i>)	2.559	<i>Good fit</i>
CFI	≥ 0.90 (<i>good fit</i>)	0.867	<i>Marginal fit</i>
RMSEA	< 0.08 (<i>good fit</i>)	0.110	<i>Poor fit</i>

Tabel 6. *Output Regression (structural estimate)*

Hipotesis	Estimasi	C.R.	p	Kesimpulan
LK → KK	0.433	3.053	0.002	H1 Didukung data
KG → KK	0.190	3.765	***	H2 Didukung data
SK → KK	-0.249	-5.203	***	H3 Didukung data

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan Amos 21

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Work Environment* memiliki pengaruh positif terhadap *Employee Performance*.
2. *Pay Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Employee Performance*.
3. *Job Stress* memiliki pengaruh negatif terhadap *Employee Performance*.

Berdasarkan keterbatasan atas hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran sehingga dapat digunakan dalam perbaikan penelitian berikutnya:

Hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya dengan tingkat stres kerja yang dirasakan oleh pramugari dan pramugara *Low Cost Carrier* memang memiliki pengaruh negatif namun dengan upah yang mereka dapatkan tidak terlalu memberikan dampak yang berarti bagi perusahaan. Tetapi alangkah baiknya perusahaan juga perlu lebih bijak mengatur jadwal pekerjaan pramugari dan pramugara *Low Cost Carrier* sehingga mereka bisa mendapatkan waktu istirahat yang mencukupi dengan beban pekerjaan berat yang mereka tanggung mencegah terjadinya penurunan kinerja pramugari dan pramugara yang bersangkutan.

Kedua, mengenai sistem kerja pramugari dan pramugara yang memiliki tim kerja yang berbeda-beda pada waktu tertentu mengharuskan pramugari dan pramugara selalu beradaptasi pada lingkungan baru dengan intensitas waktu yang cepat. Sarankan sekiranya agar perusahaan bisa memberikan sarana bagi pramugari dan pramugara agar mereka dapat beradaptasi dengan cepat seperti diharapkan.

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat lebih terpusat kepada permasalahan sebuah perusahaan penerbangan *Low Cost Carrier* karena penelitian yang dilakukan penulis ini hanya sebatas menganalisa hubungan variabel *Work Environment*, *Pay Satisfaction*, *Job Stress* terhadap *Employee Performance* Pramugari dan Pramugara *Low Cost Carrier* pada umumnya. jika memungkinkan penelitian selanjutnya menambahkan variabel lainnya atau mengganti variabel sehingga dapat lebih presisi dalam meneliti dan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi.

Daftar Referensi

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara.2000, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- A.M., M., E., F., Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170–181. [http://](http://doi.org/10.1258/hsmr.2011.011009)

- doi.org/10.1258/hsmr.2011.011009
- Ajala, E. M. (2012, June). The influence of workplace environment on workers' welfare, performance and productivity. In *The African Symposium* (Vol. 12, No. 1, pp. 141-149).
- Akmal, U. (2011). Pengaruh Upah, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pekerja pada Industri Manufaktur di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen*.
- Andini, R. (2006). *Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Andini, Rita, 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention. Thesis. Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang
- Arianto, D. A. N. (2013). Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*, 9(2), 191–200.
- Arshad, M., & Safdar, M. (2012). Does Salary Work as a Motivational Agent? A Study of Airport (Ground Handling) Services Sector of. *School of Doctoral Studies(European Union) Journal*, 171–176.
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.
- Bhatti, N., Hashmi, M. A., Raza, S. A., Shaikh, F. M., & Shafiq, K. (2011). Empirical Analysis of Job Stress on Job Satisfaction among University. *International Business Research*, 4 (3), 264–270.
- Buelens, M., & Van den Broeck, H. (2007). An Analysis of Differences in Work Motivation between Public and Private Sector Organizations. *Public Administration Review*, 65–74.
- Chandra, Jerry, 2012, Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Lie Fung Surabaya
- Chen, J.-C., Silverthorne, C., & Hung, J.-Y. (2006). Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(4), 242–249. <http://doi.org/10.1108/01437730610666000>
- Daft, Richard L. (2006). *Manajemen*, Edisi Keenam Jakarta: Salemba Empat
- Dhermawan, A. A. N. B., Sudibya, I. G. A., & Utama, I. W. M. (2012). Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum. *Jurnal Ma-*

- najemen, *Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 6(2), 173–184.
- Firma Sulistiyowati, 2007 Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, *Pengaruh Kepuasan Gaji dan Kultur Organisasi terhadap persepsi Aparatur Pemerintah Daerah Tentang Tindak Korupsi*.
- Gaol, CHR. Jimmy L, (2014). *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Gitosudarmo dan Nyoman, S. 2000. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Yogyakarta : BPFE.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey, USA: Pearson.
- Hamzah dan Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung.
- Husnaina, H. (2017). MENGGUNAKAN STRATEGY BIAYA RENDAH: SEBUAH KAJIAN LITERATURE. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah*, 7(1).
- Ivancevich M. John, Konopaske, Robert, dan Matteson, T Michael, 2007. *Organizational Behavior and Management. Seventh Editions*. Terjemahan Jilid 1 oleh Gina Gania, Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Jain, D. R., & Kaur, S. (2014). Impact of Work Environment on Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1), 1–8. [http://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](http://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Khan, Salman. 2005. How to motivation good performance among government employees: Pakistan Journal Of Social Sciences, 3(9),pp: 1138-1143.
- Lawton, T. C., & Solomko, S. (2005). When being the lowest cost is not enough: Building a successful low-fare airline business model in Asia. *Journal of Air Transport Management*, 11(6), 355-362.
- Luthans Fred, 2008. *Organizational Behavior Eleventh Editions*. Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York.
- Malhotra, Naresh. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesebelas. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku ke dua. Salemba Empat. Jakarta
- Nitisemito, A.S. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Sembilan. Edisi Ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noursina, M., & Bagheri, F. (2013). Job satisfaction level among university staff : Case study Iran. *African Journal of Business Management*, 7(24), 2326– 2336. <http://doi.org/10.5897/AJBM11.2472>.
- Obiora, C. A., & Iwuoha, V. C. (2013). Work Related Stress , Job Satisfaction and Due Process in Nigerian Public. *European Scientific Journal*, 9(20), 214– 232.
- Ogunyemi, A. O., Akinlaja, S. O., Adesoye, E., Akindele-Oscar, A., Azeez, R. O., & Omolade, M. A. (2015). Organisational Variables & Effective Performance of Employees in Oil & Gas Section: An Empirical Investigation. *International Journal of Psychological Studies*, 7(1), 23.
- Parker, Donald F. & DeCoTiis, Thomas A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance* 32, 160-177.
- Potu, A. (2013). Kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta; Bandung
- Purwanto, A. Y. (2012). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) di Dinas Pertanian Daerah Kabupaten Nganjuk. *Ilmu Manajemen*, 1(2), 1-15.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2014). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23 (October 2014), 717-725. [http://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](http://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik* (Edisi Ketu). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Saleem, T., & Gul, S. (2013). Drivers of Turnover Intention in Public Sector Organizations: Pay Satisfaction, Organizational Commitment and Employment Opportunities. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 17(6), 697– 704. <http://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.17.06.11939>.
- Salleh, R., & Memon, M. A. (2015). A review on the effects of pay satisfaction on employee engagement and turnover: a proposed mediating framework. *International Business Man-*

- agement, 9(3), 344-348.
- Sedarmayanti.(2009).sumber daya manusia dan produktivitas kerja .Bandung: mandar maju
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.*
- Septianto, D., Septianto, D., & LATARUVA, E. (2011). *Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan studi pada PT Pataya Raya Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Siddique, A., Aslam, H. D., Khan, M., & Fatima, U. (2011). Impact of Academic Leadership on Faculty's Motivation and Organizational Effectiveness in Higher Education System. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8), 184–191.
- Simamora, Henry. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN,Jakarta.
- Stoner, James A.F. dan R. Edward Freeman. (1989). *Management*. Fourth Edition. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International, Inc
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susilaningsih Nur. (2008). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin, Motivasi, Pengawasan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Excellent*, 1(2), pp: 1-19
- Szilagy, A.D &Wallace, M.J. (1990). *Organizational Behavior and Performance*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Taiwo, A. S. (2010). The influence of work environment on workers productivity: A case of selected oil and gas industry in Lagos, Nigeria. *African Journal of Business Management*, 4(3), 299.
- Vokic, Nina P. Dan Ana Bogdanic. (2007). Individual differences and occupational stress perceived: a Croatian survey, *F E B – W O R K I N G P A P E R S E R I E S*
- Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Zheng, S., Wang, Z., & Song, S. (2014). Pay Satisfaction of Employees: A Case Study of a State-Owned Science Institute in China. *Social Indicators Research*, 1–13.
- <https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasi-utama/data-dan-statistik1/kemiskinan-ketenagakerjaan-dan-usaha-kecil-menengah/>
- <https://www.bps.go.id/index.php/linkTabelStatis/1366> (15 Juni 2016, 11.02 WIB)
- <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1404> (16 Juni 2016, 02.11 WIB)
- <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/842> (15 Juni 2016, 11.28 WIB)
- <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about> (19 April 2018, 23.00 WIB)
- <https://www.sriwijayaaair.co.id/SJ/AboutUs/AboutUsPage> (19 April 2018, 23.05 WIB)
- <https://www.merdeka.com/teknologi/mengapa-panduan-di-aplikasi-selalu-gunakan-suara-wanita.html> (2 April 2018, 20.00 WIB)
- <https://www.citilink.co.id/company-profile> (19 April 2018, 23.08 WIB)