ABSTRAK

Perkembangan industri ritel BBM di Indonesia yang telah berubah dari Era Monopoli (1971-2005), Persaingan Terbatas (2005-2007) dan Persaingan Bebas (2008) kemudian telah ikut mendorong Pertamina untuk terus meningkatkan pelayanannya. Menghadapi persaingan bebas, Pertamina menerapkan Program Pertamina *Way* untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Melalui program ini Pertamina berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan melakukan perbaikan pelayanan terhadap 3 (tiga) keluhan tertinggi konsumen yang meliputi takaran dan mutu, pelayanan serta kebersihan. Namun hal ini dapat menimbulkan suatu fenomena negatif terhadap kondisi fisik maupun mental karyawan yang akan menimbulkan perasaan emosional terhadap pekerjaan pada lingkungan kerjanya. Oleh karena itu manajemen perusahaan berusaha untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang terjadi seperti timbulnya stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Kondisi ini mengidentifikasikan bahwa penting dilakukan penelitian terhadap hubungan stres kerja dan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mengetahui apakah positif atau negatif hubungan antara stres kerja karyawan dengan kepuasan kerja operator SPBU Pasti Pas di Surabaya. Penelitian dilakukan dengan mengambil subyek operator SPBU Pasti pas yang ada dikota Surabaya. Jumlah subyek penelitian sebanyak 92 responden yang berasal dari empat wilayah SPBU Pasti Pas yang ada dikota Surabaya. Responden sendiri diambil menggunakan dua cara pengambilan subyek yaitu *classter random sampling* dan *simple random sampling.* Metode pengolahan data sendiri menggunakan *Product moment* dibantu dengan program SPSS 17.00 *for windows.*

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja dapat dilihat dari hasil uji korelasi pearson dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai korelasi sebesar -0,296 termasuk dalam kategori korelasi yang cukup kuat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan dengan sumbangan efektif penelitian sebesar 8,76%. tanda negatif pada harga koefisien korelasi menunjukkan adanya arah hubunga yang berbanding terbalik, artinya hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja, dimana semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka semakin rendah pula kepuasan kerja mereka.

Kata Kunci : Stres Kerja dan Kepuasan Kerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id