

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN DAN
PERBENDAHARAAN NEGARA
KOTA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen*

Oleh :

RIZKA AZIZI SYOVIRA
NPM : 1505161229P



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

RIZKA AZIZI SYOVIRA, NPM 1505161229P, Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pelayanan Dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi. Skripsi 2017. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Tujuan penulis melakukan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi. Sampel pada penelitian ini sebanyak 107 responden yang merupakan pegawai Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.

Hasil penelitian ini dikumpulkan melalui kuisioner yang diproses dan dianalisis dengan menggunakan Analisis Jalur. Lalu melakukan uji kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dengan menggunakan *Signifikan* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan adalah dengan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada KPPN Kota Tebing Tinggi ada pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dimana nilai Sig. sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) dengan beta 0,728, ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dimana nilai Sig. 0,000 ($0,000 < 0,05$) dengan beta 0,373, ada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dimana nilai Sig. sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) dengan beta sebesar 0,784,. Dan adanya pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening dengan nilai Sig. $0,571 > 0,373$

Kata Kunci : Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Taufik dan Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Selanjutnya tak lupa pula penulis mengucapkan Shalawat dan Salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini merupakan kewajiban bagi penulis guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, serta memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proposal ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kerendahan hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan Proposal ini dari semua pihak. Sejak awal sampai akhir selesainya proposal ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan berupa moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini tepat waktu. Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa untuk Ayanda tercinta Suhartana SE, MM. dan Herawati S.Pd, Abang tersayang Rizki Pratama serta seluruh keluarga yang senantiasa

memberikan dukungan dan kasih sayang, serta doa dan restu yang sangat bermanfaat sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.

2. Bapak Dr. Agussani, M.Ap selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri, SE, M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Dr. HasrudyTanjung, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Hazmanan Khair Pasaribu, SE, MBA selaku Dosen Pembimbing Proposal yang dengan ikhlas telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dengan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
7. Bapak dan Ibu seluruh pegawai dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Edy Purwanto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan riset.
9. Sahabat-sahabat yang sudah menemani selama masa perkuliahan Kiput, Richard, Rida, Debby, dan teman-temanku dari Manajemen UIN Jakarta stambuk 2012.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam memberikan saran serta dukungan untuk menyelesaikan proposal ini.

Penulis juga menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, tentunya hal ini terlepas dari keterbatasan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan referensi. Akhir kata penulis mengharapkan semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, November 2017

Penulis,

RIZKA AZIZI SYOVIRA
NPM : 1505161229P

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 4 |
| C. Batasan dan Rumusan Masalah | 5 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Uraian Teoritis | 8 |
| 1. Kepuasan Kerja | 8 |
| a. Pengertian Kepuasan kerja..... | 8 |
| b. Teori-teori tentang Kepuasan Kerja | 9 |
| c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja | 12 |
| d. Indikator-indikator Kepuasan Kerja | 13 |
| 2. Beban Kerja..... | 16 |
| a. Pengertian Beban Kerja..... | 16 |
| b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja..... | 17 |
| c. Indikator Beban Kerja | 19 |
| 3. Stres Kerja..... | 21 |
| a. Pengertian Stres Kerja..... | 21 |

| | |
|---|-----------|
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin..... | 22 |
| c. Indikator– indikator Stres Kerja | 26 |
| B. Kerangka konseptual..... | 28 |
| C. Hipotesis Penelitian..... | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Pendekatan Penelitian..... | 32 |
| B. Definisi Operasional | 32 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian | 34 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 35 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 36 |
| F. Teknik Analisis Data | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 43 |
| A. Hasil Penelitian | 43 |
| 1. Deskripsi Hasil Penelitian | 43 |
| a. Hasil Karakteristik Responden | 44 |
| b. Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 52 |
| c. Uji Asumsi Klasik | 55 |
| d. Regresi dengan Variabel Intervening | 58 |
| B. Pembahasan | 68 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 71 |
| A. Kesimpulan | 71 |
| B. Saran..... | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 73 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar II.1 Paradigma Penelitian | 28 |
| Gambar II.2 Paradigma Penelitian | 29 |
| Gambar II.3 Paradigma Penelitian | 29 |
| Gambar II.4 Paradigma Penelitian | 30 |
| Gambar III.1 Diagram Analisis Jalur..... | 42 |
| Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas | 55 |
| Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas | 57 |
| Gambar IV.3 Model Teoritis Penelitian | 58 |
| Gambar IV.4 Persamaan Struktural Pertama X Terhadap Z | 59 |
| Gambar IV.5 Persamaan Struktural Kedua X , Z terhadap Y..... | 59 |
| Gambar IV.6 : Persamaan Struktural Pertama | 61 |
| Gambar IV.7 : Persamaan Struktural Kedua | 62 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel III.1 Indikator Kepuasan Kerja | 33 |
| Tabel III.2 Indikator Beban Kerja | 33 |
| Tabel III.3 Indikator Stres Kerja | 34 |
| Tabel III.4 Jadwal Penelitian | 35 |
| Tabel III.2 Skala Likert | 37 |
| Tabel IV.2 Jenis Kelamin | 44 |
| Tabel IV.3 Usia | 45 |
| Tabel IV.4 Tingkat Pendidikan | 45 |
| Tabel IV.5 Skor Angket Variabel Beban Kerja | 46 |
| Tabel IV.6 Skor Angket Variabel Kepuasan Kerja | 48 |
| Tabel IV.7 Skor Angket Variabel Stres Kerja | 50 |
| Tabel IV.8 Uji Validitas Beban Kerja | 52 |
| Tabel IV.9 Uji Validitas Kepuasan Kerja | 53 |
| Tabel IV.10 Uji Validitas Stres Kerja | 53 |
| Tabel IV.11 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 54 |
| Tabel IV.12 Multikolinieritas | 56 |
| Tabel IV.13 Nilai Standart Koefisien X terhadap Z | 60 |
| Tabel IV.14 Nilai Model Summary X terhadap Z | 60 |
| Tabel IV.15 Nilai Standart Koefisien | 61 |
| Tabel IV.16 Nilai Model Summary | 62 |
| Tabel IV.17 Nilai Signifikan X terhadap Z | 63 |
| Tabel IV.18 Nilai Signifikan X terhadap Y | 64 |
| Tabel IV.19 Nilai Signifikan Z terhadap Y | 65 |

Tabel IV.20 Perhitungan secara manual pengaruh langsung, tidak langsung.... 67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Melihat perkembangan dunia di masa sekarang ini dengan segala tuntutan kehidupan yang harus dipenuhi, memiliki suatu pekerjaan adalah suatu keharusan. Pada kenyataannya di dalam ruang lingkup pekerjaan banyak karyawan yang sering mengalami beberapa kondisi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini dapat disebabkan karena adanya serangkaian tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan seperti beban kerja yang berlebihan, keterbatasan waktu, adanya konflik peran, hubungan yang kurang harmonis dengan rekan kerja, perubahan gaya manajerial yang kurang sesuai dengan hal lain yang dapat membuat seseorang merasa tertekan sehingga secara potensial dapat memicu timbulnya stress kerja pada karyawan yang secara otomatis berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, organisasi atau perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Mengingat pentingnya kepuasan kerja dalam suatu organisasi, kepuasan kerja memiliki arti penting sebagai suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2015, hal.74). Apabila karyawan merasa puas akan tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang

dihadapi. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasa puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat-ringannya pekerjaan atau beban kerja yang diterima, suasana dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, serta monoton atau tidaknya sifat dari suatu pekerjaan (Hasibuan, 2013, hal 203).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja yang diterima. Menurut KEP/75/M.PAN/7/2004 beban kerja memiliki arti penting sebagai sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satu satuan waktu tertentu. Fluktuasi dalam beban kerja dimana untuk jangka waktu tertentu bebannya sangat ringan dan untuk saat-saat lain bebannya malah berlebihan. Keadaan yang tidak tetap ini menimbulkan kecemasan, ketidakpuasan kerja dan kecenderungan hendak meninggalkan pekerjaan. Keadaan-keadaan tersebut akan memicu terjadinya stres bagi karyawan.

Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau tegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai 2008, hal 516). Hasilnya, stres yang terlalu besar dapat mengganggu pelaksanaan tugas-tugas yang berarti mengganggu prestasi kerjanya. Oleh karena itu, keberadaan stres kerja harus disadari oleh karyawan dan organisasi, agar dapat diketahui apa yang membuat

karyawan merasa stres dalam lingkungan pekerjaannya. Stres kerja dapat diukur dari berbagai 3 dimensi (Michael *et., al* 2009) yaitu : 1) Beban Kerja, adanya ketidaksesuaian peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut 2) Konflik peran, merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perlu dilakukan 3) Ambiguitas peran, berkaitan dengan ketidakjelasan yang tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang pegawai.

Tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan tergantung dari pribadi yang bersangkutan, ada yang sudah merasa stres dalam menghadapi suatu masalah dan ada yang dapat mengatasinya dengan baik. Stress dapat menyebabkan dampak yang bertolak belakang, apabila stres yang dihadapi oleh karyawan masih dalam tingkat kewajaran, maka stres dapat menjadi suatu pendorong bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Namun sebaliknya, apabila tingkat stres yang dialami berada pada tingkat yang tinggi, stres menjadi suatu masalah yang harus segera diatasi oleh karyawan dan organisasi agar kepuasan kerja tidak menurun sehingga tidak memberikan dampak yang negatif bagi organisasi.

Begitu pula halnya dengan Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) kota Tebing Tinggi yang harus memperhatikan kepuasan kerja para pegawainya. KPPN merupakan instansi unit vertikal terkecil dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang merupakan palang pintu terakhir keuangan negara. KPPN bertugas untuk mengotorisasi uang yang keluar dari rekening kas negara. Adapun penelitian ini

dilakukan pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.

Kondisi Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi melalui wawancara awal terhadap beberapa orang pegawai diperoleh informasi bahwa ada beberapa pegawai yang pulang sebelum jam kerja berakhir tanpa alasan yang jelas, mangkir saat jam kerja, serta gaji yang dirasakan para pegawai belum sesuai. Sedangkan dari sisi beban kerja para pegawai baru menuturkan bahwa pegawai lama yang usianya rata-rata diatas 40 tahun tidak mampu mengikuti perubahan teknis kerja, yang berakibat pada pelimpahan tugas kepada pegawai lain yang tidak sesuai dengan kewajibannya. Beberapa pegawai juga menuturkan bahwa beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan jumlah pegawai. Serta adanya desakan waktu untuk menyelesaikan satu pekerjaan. Hal-hal seperti ini dapat memberikan tekanan dan memunculkan stres kerja yang berdampak pada menurunnya kepuasan pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan uraian teori dan temuan di atas maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dengan Stres Kerja sebagai variabel intervening Pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi** “.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada pegawai Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi dapat diperoleh informasi tentang permasalahan yang ada, yakni :

1. Ketidakpuasan akan gaji yang diperoleh pegawai.
2. Masih adanya pegawai yang berada di luar kantor pada saat jam bekerja.
3. Beban kerja yang berlebihan tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang dibutuhkan, latar belakang pendidikan, serta desakan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.
4. Stres kerja yang ditimbulkan dari perubahan teknis kerja.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Dalam hal ini ada beberapa faktor yang secara umum mempengaruhi kepuasan kerja di antaranya balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan atau beban kerja yang diterima, suasana dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, serta sifat pekerjaan monoton atau tidak. Namun dalam hal ini peneliti hanya membatasi kajian pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu beban kerja. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan variabel intervening yaitu stres kerja yang dilakukan pada pegawai KPPN Kota Tebing Tinggi.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi ?

- b. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi ?
- c. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi?
- d. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis pada penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama dimasa yang akan datang. Khususnya penelitian yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja pegawai.

2. Secara Praktis

- a. Untuk memberi saran dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk melakukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai melalui perhatian terhadap beban kerja dan stres kerja pegawai.
- b. Sebagai pertimbangan untuk mengevaluasi beban kerja dan stres kerja yang dialami oleh para pegawai yang akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan kerja pegawai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi. Secara umum tahap yang diamati dalam kepuasan kerja adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, pengawasan, hubungan antar manajer dengan karyawan, dan kesempatan untuk maju. Dari setiap dimensi tersebut menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri (Robert L. Mathis, 2001, hal 98). Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan pegawai dalam memandang pekerjaannya.

Tiffin dalam Sutrisno (2013, hal. 76) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan.

Menurut Mangkunegara (2013, hal. 117) Kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas.

Sedangkan menurut Hasibuan (2009, hal. 202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menunjukkan tingkat kegembiraan atau emosional yang dirasakan karyawan atau bagaimana cara mereka memandang dan melakukan pekerjaan dalam aktivitas mereka.

b. Teori-teori tentang Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2013, hal.120), teori-teori tentang kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1) Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya pegawai merupakan dari membandingkan input-outcome dirinya jika dengan perbandingan input-outcome pegawai lain. Adapun komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity in equity*. *Input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Misalnya, pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai. Misalnya, upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali, kesempatan untuk berprestasi, atau mengekspresikan diri.

Sedangkan *Comparison Person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama, seorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang dapat mengakibatkan dua kemungkinan yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya atau ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding.

2) Teori Perbedaan (*Discerepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter. Ia berpendapat mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Apabila apa yang didapat karyawan ternyata lebih besar daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas, dan karyawan selalu menginginkan agar apa yang didapatkan sesuai dengan yang diterima dan diharapkan karyawan.

3) Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkan. Makin besar kebutuhan karyawan terpenuhi maka makin puas pula karyawan tersebut, sebaliknya semakin kecil kebutuhan karyawan terpenuhi maka makin tidak puas karyawan tersebut.

4) Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori, kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang dianggap karyawan sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5) Teori Dua factor dari Herzberg

Teori dua factor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Ia membangunkan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka baik yang menyenangkan (memberikan kepuasan) maupun yang tidak menyenangkan (tidak memberi kepuasan). Kemudian dianalisis dengan analisis isi (content analysis) untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan.

6) Teori Pengharapan

Menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang mengharapakan sesuatu, dan penafsiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntutnya. Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan

yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan karyawan memungkinkan mencapai hasil dapat menuntut hasil lainnya.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Hasibuan (2013, hal 203) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Balas jasa yang adil dan layak
- 2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
- 3) Berat-ringannya pekerjaan atau beban kerja yang diterima
- 4) Suasana dan lingkungan pekerjaan
- 5) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
- 7) Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Sedangkan Mangkunegara (2011, hal 120) menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- 1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ) kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian (kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja), berat-ringannya pekerjaan atau beban kerja yang diterima, suasana dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

d. Indikator-indikator Kepuasan Kerja

Tolak ukur kepuasan kerja tentu berbeda-beda karena setiap individu karyawan tidak sama satu dengan yang lainnya. Smith, Kendall dan Hullin dalam Gunawan (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti :

1) Pekerjaan itu Sendiri

Sumber kepuasan kerja dan sebagian dari unsur yang memuaskan dan paling penting yang diungkapkan oleh banyak peneliti adalah pekerjaan yang memberi status. Lebih lanjut, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuannya serta menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai seberapa baik mereka bekerja.

2) Pengawasan

Kemampuan pengawasan oleh atasan dalam memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada pegawai dapat menumbuhkan kepuasan kerja bagi mereka. Demikian pula iklim partisipatif yang diciptakan oleh atasan dapat memberikan pengaruh yang substansial terhadap kepuasan kerja pegawai.

3) Upah

Dengan upah yang diterima, orang dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, dan dengan melihat tingkat upah yang diterimanya, orang dapat mengetahui sejauh mana manajemen menghargai kontribusi seseorang di organisasi tempat kerjanya. Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan pengharapannya. Apabila sistem upah diberlakukan secara adil dan didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan, maka kemungkinan besar akan diperoleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan banyak orang yang bersedia menerima upah yang lebih kecil untuk bekerja pada lokasi sesuai, misalnya dekat dengan tempat tinggalnya.

4) Promosi

Kesempatan promosi jabatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi menggunakan berbagai cara dan memiliki penghargaan yang beragam, misalnya promosi berdasarkan tingkat senioritas, dedikasi, pertimbangan

kinerja, dll. Kebijakan promosi yang adil dan transparan terhadap semua pegawai dapat memberikan dampak kepada mereka yang memperoleh kesempatan dipromosikan, seperti perasaan senang, bahagia, dan memperoleh kepuasan atas kerjanya.

5) *Co-worker* (Rekan kerja)

Dukungan rekan kerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi pegawai karena pegawai merasa diterima dan dibantu dalam memperlancar penyelesaian tugasnya. Sifat kelompok kerja akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Bersama dengan rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat menjadi sumber kepuasan bagi pegawai secara individu.

Sedangkan Mangkunegara (2011, hal 117) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti :

1) *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

2) Tingkat Ketidakhadiran (absen) kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3) Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa

pegawai yang lebih tua berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4) Tingkat Pekerjaan

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

5) Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

2. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban Kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Ia

merupakan suatu konsep yang multi dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat (Cain, 2007).

Berdasarkan Menpan KEP/75/M.PAN/7/2004 menyatakan beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satu satuan waktu tertentu.

Sedangkan menurut Sunarso (2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisa beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi.

Tarwaka (2014, hal.104) menyimpulkan bahwa Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan perilaku, dan persepsi dari pekerjaan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Beban kerja adalah sesuatu jumlah pekerjaan yang diberikan kepada seseorang untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2014, hal.104) beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu :

- 1) Faktor Eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Adapun yang termasuk beban kerja eksternal adalah sebagai berikut :

- a. Tugas-tugas (*Task*) yang bersifat fisik seperti tempat kerja, alat dan sarana kerja, dan sikap kerja. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti tingkat kesulitan pekerjaan yang mempengaruhi emosi pekerja, serta tanggung jawab terhadap pekerjaan.
 - b. Manajemen kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, sistem kerja, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas, tanggung jawab dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.
- 2) Faktor Internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai *strain*.
- a. Faktor somatis yaitu jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan.
 - b. Faktor Psikis yaitu motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan.

Sedangkan menurut Hart dan Staveland dalam Hariyati (2011), tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah :

- 1) Faktor tuntutan tugas (*task demands*). Beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja dengan melihat perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

- 2) Usaha atau tenaga (*effort*). Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.
- 3) Performansi. Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja seperti faktor eksternal yaitu yang berasal dari luar tubuh pekerja (tugas-tugas, tempat kerja, alat dan sarana kerja, serta sikap kerja) faktor internal beban kerja yaitu yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri (somatis dan psikis).

c. Indikator Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2014, hal. 131) beban kerja memuat 3 indikator, yaitu :

- 1) Beban waktu (*time load*), menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring tugas.
- 2) Beban usaha mental (*mental effort load*), yang berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- 3) Beban tekanan psikologis (*psychologis stress load*) yang menunjukkan tingkat risiko pekerjaan, dan frustrasi.

Sedangkan menurut Suwatno (2003, hal. 129) indikator-indikator dari beban kerja adalah sebagai berikut :

1. Jam kerja efektif

Jam kerja efektif merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mengukur beban kerja. Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil, ditetapkan jam kerja efektif terdiri dari jumlah jam kerja formal dikurangi dengan waktu kerja yang hilang karena tidak bekerja seperti melepas lelah.

2. Latar belakang pendidikan

Kemampuan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Sebagai contoh organisasi publik tidak akan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat manakala pegawainya belum memahami dan menguasai tentang tugas pokok dan fungsinya.

3. Jenis pekerjaan yang diberikan

Jenis pekerjaan yang diberikan dapat dibedakan atas jenis pekerjaan dengan beban kerja yang ringan, sedang, hingga berat. Jenis pekerjaan dengan beban kerja ringan yaitu jenis pekerjaan di kantor, dokter, perawat, guru, dan pekerjaan rumah tangga (dengan menggunakan mesin), jenis pekerjaan dengan beban kerja sedang adalah jenis pekerjaan pada industri ringan,

mahasiswa, buruh bangunan, petani, kerja di toko, dan pekerjaan rumah tangga (tanpa menggunakan mesin), sedangkan jenis pekerjaan dengan beban kerja yang berat adalah jenis pekerjaan petani tanpa mesin, kuli angkut, pekerja tambang, atlet, dan lain sebagainya.

3. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Secara umum orang berpendapat bahwa jika seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu tersebut, maka dikatakan bahwa individu itu mengalami stres kerja. Menurut Sunyoto (2015, hal 54) “Stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stres merupakan sebuah kondisi-kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan, hambatan atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan tidak penting”.

Menurut Mangkunegara (2007, hal.157) stres kerja juga dapat berarti perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Sedangkan menurut Siagian (2010, hal. 300) menyatakan bahwa “Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi seseorang”.

Dari beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang yang nantinya berpengaruh terhadap kemampuan karyawan untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya.

b. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Robbins (2009, hal. 305) faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja antara lain :

1. Faktor Lingkungan

Adanya ketidakpastian lingkungan memengaruhi desain dari struktur organisasi. Dari ketidakpastian inilah muncul stres di kalangan pegawai dalam organisasi tersebut. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. bila ekonomi itu mengerut, orang makin cemas terhadap kemandirian mereka. Ketidakpastian politik juga cenderung akan mengakibatkan stres bagi para pegawai. Ketidakpastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stres. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan menjadi ketinggalan dalam periode yang sangat singkat, komputer serta otomatisasi ragam-ragam lain dari inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka stres.

2. Faktor Organisasi

Banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Faktor-faktor tersebut antara lain seperti tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan tingkat hidup organisasi.

3. Faktor Individual

Lazimnya individu hanya bekerja 40 sampai 50 jam seminggu. Pengalaman dan masalah yang dijumpai orang di luar jam kerja yang lebih dari 120 jam setiap minggu dapat merembet ke pekerjaan. Maka kategori akhir faktor yang memengaruhi stres karyawan antara lain faktor dalam kehidupan pribadi karyawan terutama sekali faktor-faktor seperti persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian bawaan.

Sedangkan menurut Carry Cooper (Jacinta F. Rini dalam team e-psikologi.com,2002) terdapat beberapa faktor-faktor penyebab stres kerja yang meliputi :

1) Kondisi kerja

a. Lingkungan kerja

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab pekerja mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas.

b. *Overload*

Banyaknya pekerjaan yang digunakan melebihi kapasitas kemampuan karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam ketegangan tinggi.

c. *Deprivational stress*

George Everly dan Daniel Girdano (1980) memperkenalkan istilah *deprivational stress* untuk menjelaskan kondisi pekerjaan yang tidak lagi menarik bagi pekerja. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial.

2) Konflik peran

Ada sebuah penelitian menarik tentang stres kerja menemukan bahwa sebagian besar pekerja yang bekerja di perusahaan yang sangat besar atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, mengalami stres karena konflik peran. Mereka stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen.

3) Pengembangan karier

Setiap orang pasti punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Namun pada kenyataannya impian dan cita-cita mereka untuk mencapai prestasi dan karier yang baik sering kali tidak terlaksana. Alasannya bisa bermacam-macam seperti ketidakjelasan sistem pengembangan karier dan penilaian prestasi kerja, budaya nepotisme dalam manajemen

perusahaan, atau karena sudah tidak ada kesempatan lagi untuk naik jabatan.

4) Struktur organisasi

Struktur organisasi yang tidak jelas seperti tidak menjelaskan jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab, iklim politik organisasi atau perusahaan yang tidak sehat serta minimnya keterlibatan atasan membuat pekerja jadi stres. Selain itu ada juga faktor-faktor yang terkandung di dalam pekerjaan dan menimbulkan dampak stres kerja pada individu antara lain :

- a. Lingkungan : seperti lingkungan atau kondisi tempat kerja yang buruk, serta hubungan pimpinan dan bawahan kurang harmonis.
- b. Perjalanan : seperti perjalanan pulang pergi, kelambatan atau kesulitan angkutan umum serta kemacetan lalu lintas.
- c. Teknologi : meliputi cara kerja, sistem, maupun lingkungan kerja yang berbeda.
- d. Tekanan : seperti bekerja dengan batasan waktu, terlalu banyak pekerjaan, keterampilan yang tidak memadai, dan tekanan waktu yang berlebihan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada tiga faktor utama yang mempengaruhi stres kerja yaitu faktor yang berasal dari lingkungan, organisasi dan individual.

c. Indikator-indikator Stres Kerja

Adapun indikator-indikator stres kerja menurut Handoko (2008, hal. 201) adalah sebagai berikut :

- a. Beban kerja yang berlebihan. Adanya tugas yang terlalu banyak yang tidak sebanding dengan fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi pegawai.
- b. Tekanan atau desakan waktu. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Pegawai biasanya mempunyai waktu normal menyesuaikan tugas kantor yang dibebankan kepadanya kemampuan berkaitan dengan keahlian dan waktu yang dimiliki. Dalam kondisi tertentu, pihak atasan sering kali memberikan tugas dengan waktu yang terbatas. Akibatnya pegawai dikejar dengan waktu yang ditetapkan atasan.
- c. Kualitas supervisor yang kurang pandai. Apabila supervisor pandai dan menguasai tugas bawahan, ia akan membimbing dan memberi pengarahan atau instruksi secara baik dan benar.
- d. Iklim kerja. Merupakan suatu kondisi atau keadaan suasana kerja yang dirasa nyaman, tenang, dan bebas dari rasa takut dalam melakukan pekerjaan. Iklim kerja yang menyenangkan akan tercipta apabila hubungan antar manusia terjalin dengan harmonis.
- e. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab. Faktor ini berkaitan dengan dengan hak dan kewajiban pegawai. Seringkali atasan memberikan tugas kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan (hak) yang memadai.

- f. Frustrasi dalam lingkungan kerja. Perasaan frustrasi memang bisa disebabkan banyak faktor-faktor yang diduga berkaitan dengan frustrasi kerja seperti terhambatnya promosi, ketidakjelasan tugas dan wewenang serta penilaian/evaluasi staf, ketidakpuasan gaji yang diterima.
- g. Konflik peran. Terdapat dua tipe umum konflik peran yaitu (a) konflik peran intersender, dimana pegawai berhadapan dengan harapan organisasinya yang tidak sesuai dengan harapan pegawai tersebut. (b) konflik peran intrasender, konflik peran ini terjadi ketika pegawai menerima peran yang bertentangan dengan harapannya.
- h. Berbagai bentuk perubahan. Khususnya jika hal tersebut umum, situasi ini timbul akibat mutasi yang tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karir yang dilalui atau mutasi pada perusahaan lain, meskipun dalam satu group namun lokasinya dan status jabatan serta perusahaannya berada di bawah pertama.

Sedangkan menurut Robbins (2008, hal 375) indikator-indikator stres kerja dapat dibagi menjadi tiga aspek, yaitu :

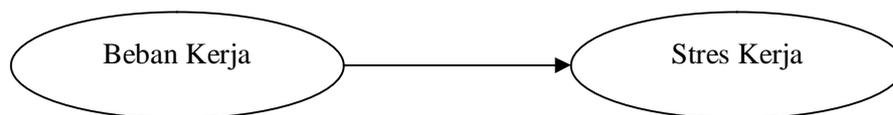
1. Indikator pada psikologis, seperti : cepat tersinggung, tidak komunikatif, banyak melamun, lelah mental.
2. Indikator pada fisik, seperti : meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, mudah lelah secara fisik, pusing kepala, problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur).

3. Indikator pada perilaku, seperti : merokok berlebihan, menunda atau menghindari pekerjaan, perilaku sabotase, perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan).

B. Kerangka Konseptual

1. Hubungan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2008, hal. 157) penyebab lain stres kerja adalah beban kerja yang terasa sangat berat, waktu kerja yang sedikit, dll. Kumar (2011, hal.76) menemukan bahwa beban kerja dan gaya manajemen merupakan faktor kunci yang mempengaruhi perasaan dan menciptakan stres di kalangan karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aster Andriani Kusuma dan Yoyok Soesatyo (2014) pada studi kasus pegawai PT Apie Indo Karunia beban kerja berpengaruh positif (searah) terhadap stres kerja, artinya apabila beban kerja naik maka stres kerja juga akan meningkat.

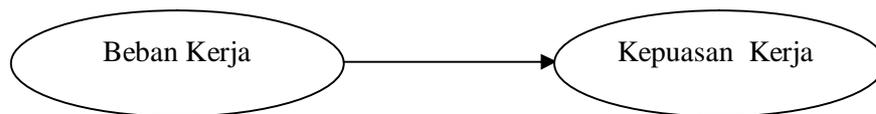


**Gambar II-1
Paradigma Penelitian**

2. Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Munandar (2014, hal. 386) fluktuasi dalam beban kerja dimana untuk jangka waktu tertentu bebannya sangat ringan dan untuk saat-saat lain bebannya malah berlebihan. Keadaan yang tidak tetap ini menimbulkan kecemasan, ketidakpuasan kerja dan kecenderungan hendak meninggalkan pekerjaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurhamidah Ghazali (2016)

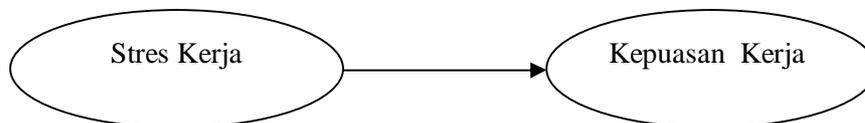
pada pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang dan Serdang Bedagai menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, artinya semakin banyak atau sedikitnya pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai belum tentu menambah atau mengurangi kepuasan kerja pegawai.



Gambar II-2
Paradigma Penelitian

3. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

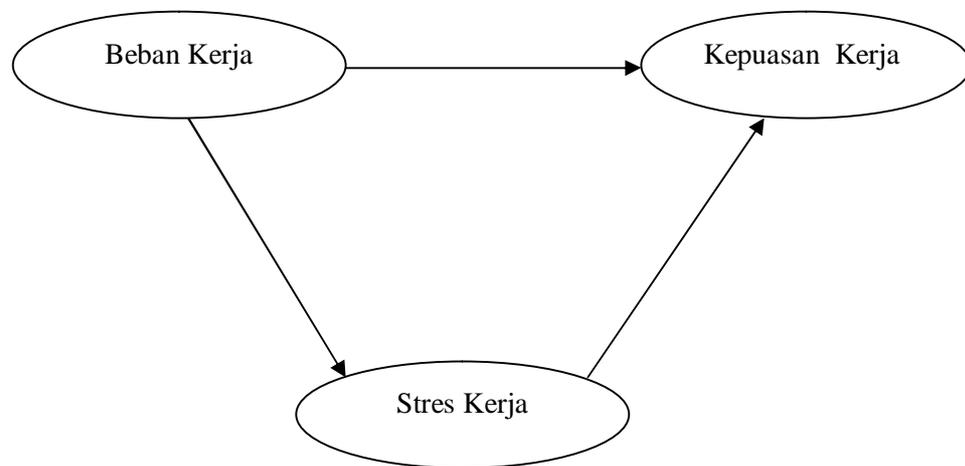
Fathoni (2006, hal.130) menyatakan bahwa : “Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Maslatifa Hanim (2016) pada karyawan Hull Construction di PT. DOK dan Perkapalan Surabaya menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan positif antara stres kerja dengan kepuasan kerja, sehingga pengujian hipotesis stres kerja terhadap kepuasan kerja diterima.



Gambar II-3
Paradigma Penelitian

4. Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya (2015) beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Beban kerja yang tidak terlalu tinggi akan berpengaruh terhadap berkurangnya stres karyawan, serta umpan balik yang positif perlu diberikan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.



Gambar II-4
Paradigma Penelitian

C. Hipotesis Penelitian

Menurut Azuar dkk (2014, hal. 44) “Hipotesis merupakan jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara oleh karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori. Hipotesis penelitian disebut juga dengan hipotesis substansi yaitu hipotesis yang mengandung pernyataan mengenai relasi antara dua variabel atau lebih yang sesuai dengan teori.

Berdasarkan masalah yang dikemukakan sebelumnya maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja.
2. Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
3. Stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
4. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2006, hal. 11) adalah penelitian yang dilakukan untuk menggabungkan antara dua variabel atau lebih guna mengetahui pengaruh antara variabel satu dengan variabel yang lainnya, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggambarkan dan meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau variabel.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas (X) yaitu beban kerja, satu variabel terikat (Y) yaitu kepuasan kerja, dan satu variabel intervening (Z), yaitu stres kerja. Masing-masing akan dilihat korelasi hubungan antar variabel apakah kuat, cukup, atau lemah dalam hubungan dan berpengaruh antar variabel.

B. Defenisi Operasional

Defenisi Operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel dari suatu faktor lainnya. Adapun defenisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menunjukkan tingkat kegembiraan atau emosional yang dirasakan karyawan atau bagaimana cara

mereka memandang dan melakukan pekerjaan dalam aktivitas mereka. Adapun indikator kepuasan kerja adalah :

Tabel III-1
Indikator Kepuasan Kerja

| No | Indikator |
|----|--------------------------------|
| 1 | Pekerjaan itu Sendiri |
| 2 | Pengawasan |
| 3 | Upah |
| 4 | Promosi |
| 5 | <i>Co-worker</i> (Rekan kerja) |

Sumber : Smith, Kendall dan Hullin dalam Gunawan (2010)

2. Beban Kerja (X)

Beban kerja adalah sesuatu jumlah pekerjaan yang diberikan kepada seseorang untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Adapun indikator-indikator dari beban kerja adalah :

Tabel III-2
Indikator Beban Kerja

| No | Indikator |
|----|--------------------------------|
| 1 | Jam kerja efektif |
| 2 | Latar belakang pendidikan |
| 3 | Jenis pekerjaan yang diberikan |

Sumber : Suwatno (2003, hal. 129)

3. Stres Kerja (Z)

Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang yang nantinya berpengaruh terhadap kemampuan karyawan untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya. Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi stres kerja adalah :

Tabel III-3
Indikator Stres Kerja

| No | Indikator |
|----|---|
| 1 | Beban kerja yang berlebihan |
| 2 | Tekanan atau desakan waktu |
| 3 | Kualitas supervisor yang kurang pandai |
| 4 | Iklim kerja |
| 5 | Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab |
| 6 | Frustrasi dalam lingkungan kerja |
| 7 | Konflik peran |
| 8 | Berbagai bentuk perubahan |

Sumber : Handoko (2008, hal. 201)

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi yang beralamat di Jl. Sutomo No. 2 Tebing Tinggi, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan dari Bulan November 2016-September 2017.

Tabel III – 4 Jadwal Penelitian

| NO | KEGIATAN | Nov-2016 | | | | Des-2016 | | | | Jan-2017 | | | | Sep-2017 | | | | Okt-2017 | | | |
|----|---------------------|----------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Prariset Penelitian | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Penulisan Proposal | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| 4 | Bimbingan Proposal | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| 5 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| 6 | Revisi Proposal | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | |
| 7 | Pengesahan Proposal | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | |
| 8 | Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 9 | Penulisan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 10 | Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 11 | Sidang Meja Hijau | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |

D. Populasi dan sampel penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008, hal. 57), Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi adalah sebanyak 107 orang pegawai Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011, hal.68). Adapun sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 107 orang pegawai Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2008, hal.94) Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah karyawan pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara Kota Tebing Tinggi terkait masalah-masalah yang ada di kantor.

2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan dan berhubungan dengan penelitian ini seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan.

3. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner adalah instrumen penelitian yang berupa daftar pernyataan dan diisi sendiri oleh responden untuk memperoleh keterangan dengan likert yang terdiri dari empat pernyataan dengan rentang mulai dari “sangat setuju sampai sangat tidak setuju” dan setiap jawaban diberikan bobot nilai.

Tabel III-5
Skala Likert

| Keterangan | Bobot |
|---------------------------|--------------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Untuk menguji kualitas data yang diperoleh dari penerapan instrumen, maka diperlukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui sah tidaknya instrumen kuisisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuisisioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti (Ghozali, 2006).

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sumber : Sugiyono (2010, hal. 183)

Dimana :

r = Koefisien Korelasi *Product Moment*

n = Sampel Penelitian / Jumlah Responden

x = Skor Tiap Pertanyaan

y = Skor Total

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- a. Tolak H_0 jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung < nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed < α 0,05)

- b. Terima H_0 jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung $>$ nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $> \alpha$ 0,05)

Hipotesisnya adalah :

- a. H_0 : $p=0$ [tidak ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (tidak valid)]
- b. H_1 : $p \neq 0$ [ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (valid)]

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya (Juliandi dan Irfan, 2013, hal 83). Menurut Arikunto dalam Juliandi (2013, hal 86) menyatakan bahwa pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber : Juliandi dan Irfan (2013, hal. 86)

Keterangan :

r = reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

Dengan kriteria :

- a. Jika nilai *cronbach alpha* $\geq 0,6$ maka instrumen variabel adalah reliabel (terpercaya)
- b. Jika nilai *cronbach alpha* \leq maka instrumen variabel tidak reliabel (tidak terpercaya)

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum data dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi berganda terhadap variabel variabel yang diteliti, maka peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik, dimana menurut Ghazali (2006) terdiri dari : uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data tersebut dapat dilakukan melalui 3 cara yaitu menggunakan Uji Kolmogorof-Smirnov (Uji K-S), grafik histogram dan kurva penyebaran P-Plot. Untuk Uji K-S yakni jika nilai hasil Uji K-S $>$ dibandingkan taraf signifikansi 0,05 maka sebaran data tidak menyimpang dari kurva normalnya itu uji normalitas. Sedangkan melalui pola penyebaran P Plot dan grafik histogram, yakni jika pola penyebaran memiliki garis normal maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas (Ghozali, 2006).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, tidak heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas ditandai dengan adanya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik –titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain itu, heteroskedastisitas dapat diketahui melalui uji *Glesjer*. Jika probabilitas signifikansi masing-masing variabel independen $> 0,05$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi (Ghozali, 2006).

2. Uji Hipotesis

Model regresi linier dengan variabel intervening merupakan hubungan bertingkat sehingga jika dengan analisis regresi harus menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

a. Analisa Jalur

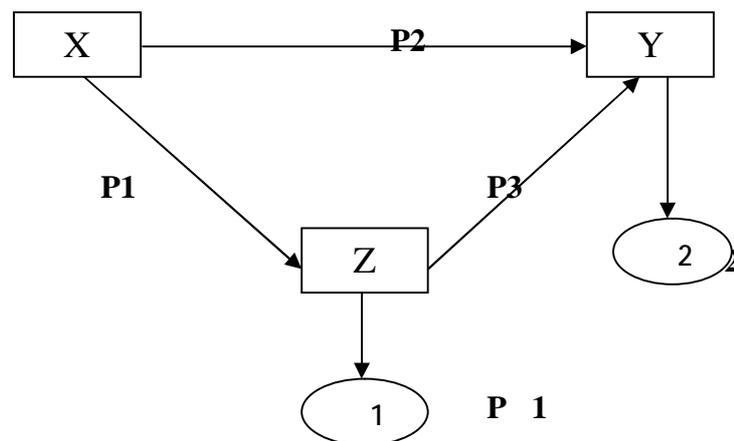
Data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif dengan alat ukur statistik koefisien jalur (*path analysis*).

Dengan persamaan sebagai berikut (Juliandi dan Irfan 2013, hal. 182) :

a. Model persamaan jalur I : $Z = p_1X + \epsilon_1$

b. Model persamaan jalur II : $Y = p_2X + p_3Z + \epsilon_2$

Adapun model analisis satu jalur akan digambarkan sebagai berikut :



Gambar III-1
Diagram Analisis Jalur

Keterangan :

X = Beban Kerja

Z = Stres Kerja

Y = Kepuasan Kerja

1 = Error Term (variabel yang tidak diteliti)

P 1 = Koefisien jalur I dengan residual (1)

P1 = Koefisien regresi beban kerja terhadap stres kerja

P2 = Koefisien regresi beban kerja terhadap kepuasan kerja

P3 = Koefisien regresi stres kerja terhadap kepuasan kerja

P₂ = Koefisien jalur II dengan residual II (2)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Deskripsi hasil Penelitian Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengolahan data dalam bentuk angket (Quesioner) yang terdiri dari 6 item pernyataan untuk variabel X (Beban Kerja), 10 item pernyataan untuk variabel Y (Kepuasan Kerja) dan 8 item pernyataan untuk variabel Z (Stres Kerja). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 107 orang pegawai sebagai sampel penelitian. Sistem penilaian dengan menggunakan Skala *Likert* yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan bobot penilaian sebagai berikut :

Tabel IV.1
Skala Likert

| Keterangan | Bobot |
|---------------------------|--------------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Azuar, *dkk* (2014, hal. 70)

Berdasarkan ketentuan penelitian skala *likert* pada tabel diatas dapat dipahami bahwa ketentuan diatas berlaku baik di dalam menghitung variabel beban kerja (X), kepuasan pegawai (Y), maupun variabel stres kerja (Z). Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan bobot nilai 5 dan skor terendah diberikan nilai 1.

a. Hasil Karakteristik Responden

Untuk mengetahui identitas responden, maka dapat dilihat dari karakteristik responden berikut ini :

1) Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin dari 107 responden, maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel IV.2

| | | Jenis_Kelamin | | | |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | laki laki | 80 | 74,8 | 74,8 | 74,8 |
| | perempuan | 27 | 25,2 | 25,2 | 100,0 |
| | Total | 107 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber : SPSS (2016)

Berdasarkan data tabel IV.2 mayoritas jenis kelamin responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 80 orang atau 74,8% sedangkan perempuan sebanyak 27 orang atau 25,2% terdapat pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Kota Tebing Tinggi.

2) Usia

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia dari 107 responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.3
Usia

| | | Usia | | | |
|-------|-------|-------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 18-30 | 20 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | 31-40 | 32 | 29,9 | 29,9 | 48,6 |
| | 41-50 | 34 | 31,8 | 31,8 | 80,4 |
| | >50 | 21 | 19,6 | 19,6 | 100,0 |
| | Total | 107 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber : SPSS (2016)

Dari tabel IV.3 diatas, diketahui bahwa mayoritas usia responden yaitu pada usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 34 orang atau 31,8 % pada KPPN Kota Tebing Tinggi.

3) Tingkat pendidikan

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan tingkat pendidikan dari 107 responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini.

Tabel IV.4
Tingkat Pendidikan

| | | Pendidikan | | | |
|-------|---------|-------------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SMA/SMK | 15 | 14,0 | 14,0 | 14,0 |
| | D3 | 37 | 34,6 | 34,6 | 48,6 |
| | S1 | 43 | 40,2 | 40,2 | 88,8 |
| | S2 | 12 | 11,2 | 11,2 | 100,0 |
| | Total | 107 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber : SPSS (2016)

Berdasarkan tabel IV.4 diatas, memperlihatkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diketahui Strata 1 sebanyak 43 orang atau 40,2 % terdapat pada KPPN Kota Tebing Tinggi.

Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

1. Deskripsi Presentase Jawaban Responden Beban Kerja (X)

Tabel IV.5
Skor Angket Untuk Variabel Beban Kerja (X)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|------|----|------|----|------|----|-----|-----|---|--------|-----|
| No. Pernyataan | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 16 | 15,0 | 63 | 58,9 | 25 | 23,4 | 3 | 2,8 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 2 | 24 | 22,4 | 70 | 65,4 | 10 | 9,3 | 3 | 2,8 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 3 | 26 | 24,3 | 77 | 72,0 | 3 | 2,8 | 1 | 9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 4 | 34 | 31,8 | 63 | 58,9 | 9 | 8,4 | 1 | 9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 5 | 26 | 24,3 | 75 | 70,1 | 6 | 5,6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 6 | 28 | 26,2 | 66 | 61,7 | 12 | 11,2 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |

Dari pengolahan data Tabel IV.5 diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Saya terbebani dengan jam kerja yang diberikan kepada saya, responden menjawab setuju sebanyak 63 orang atau 58,9%. Ini berarti pegawai menganggap jam kerja yang diberikan membebani mereka.
2. Jawaban responden tentang Saya terbebani dengan terlalu padatnya pekerjaan sehingga mengurangi waktu istirahat, responden menjawab setuju sebanyak 70 orang atau 65,4%. Ini berarti pegawai menganggap jam kerja yang diberikan mengurangi waktu istirahat.
3. Jawaban responden tentang Saya terbebani dengan pekerjaan yang diluar kemampuan saya, responden menjawab setuju sebanyak 77 orang atau

72,0%. Ini berarti pegawai menganggap pekerjaan yang diluar kemampuan menjadi beban kerja bagi mereka.

4. Jawaban responden Saya terbebani dengan pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan saya, responden menjawab setuju sebanyak 63 orang atau 58,9%. Ini berarti pegawai menganggap pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan menjadi beban kerja bagi mereka.
5. Jawaban responden tentang Saya terbebani dengan jenis pekerjaan dengan resiko berat, responden menjawab setuju sebanyak 75 orang atau 70,1%. Ini berarti pegawai menganggap mereka terbebani dengan jenis pekerjaan dengan resiko berat..
6. Jawaban responden tentang Saya terbebani dengan jenis pekerjaan yang tidak jelas job description nya, responden menjawab setuju sebanyak 66 orang atau 61,7%. Ini berarti pegawai menganggap mereka terbebani dengan jenis pekerjaan yang tidak jelas job descriptionnya.

2. Deskripsi Presentase Jawaban Responden Kepuasan Kerja (Y)

Tabel IV.6
Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Y)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|------|----|------|----|------|----|-----|-----|-----|--------|-----|
| No. Pernyataan | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 26 | 24,3 | 76 | 71,0 | 4 | 3,7 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 2 | 25 | 23,4 | 73 | 68,2 | 6 | 5,6 | 3 | 2,8 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 3 | 21 | 19,6 | 78 | 72,0 | 6 | 5,6 | 1 | 0,9 | 1 | 0,9 | 107 | 100 |
| 4 | 16 | 15,0 | 67 | 62,6 | 23 | 21,5 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 5 | 30 | 28,0 | 68 | 63,6 | 8 | 7,5 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 6 | 22 | 20,6 | 57 | 53,3 | 24 | 22,4 | 4 | 3,7 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 7 | 27 | 25,2 | 67 | 62,6 | 9 | 8,4 | 4 | 3,7 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 8 | 24 | 22,4 | 70 | 65,4 | 10 | 9,3 | 2 | 1,9 | 1 | 0,9 | 107 | 100 |
| 9 | 34 | 31,8 | 62 | 57,9 | 9 | 8,4 | 2 | 1,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 10 | 35 | 32,7 | 58 | 54,2 | 11 | 10,3 | 3 | 2,8 | 0 | 0 | 107 | 100 |

Dari pengolahan data tabel IV.6 di atas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Saya puas karena pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah, responden menjawab setuju sebanyak 76 orang atau 71,0 %. Ini berarti pegawai puas dengan pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan mudah.
2. Jawaban responden tentang Saya puas karena pekerjaan tidak membuat bosan, responden menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 68,2%. Ini berarti pegawai puas dengan pekerjaan yang tidak membosankan.
3. Jawaban responden tentang Saya puas karena atasan selalu memberi motivasi ketika memulai pekerjaan, responden menjawab setuju sebanyak 78 orang

atau 72,0%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan motivasi yang diberikan oleh atasan.

4. Jawaban responden tentang Saya puas karena atasan tanggap terhadap masalah yang kami hadapi dalam pekerjaan, responden menjawab setuju sebanyak 67 orang atau 62,6%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan sikap atasan mereka dalam menghadapi masalah pekerjaan.
5. Jawaban responden tentang Saya puas karena gaji yang dibayarkan sudah sesuai, responden menjawab setuju sebanyak 68 orang atau 62,6%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan gaji yang mereka dapatkan.
6. Jawaban responden tentang Saya puas karena ada penambahan lembur, responden menjawab setuju sebanyak 57 orang atau 53,3%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan adanya penambahan lembur.
7. Jawaban responden tentang Saya puas karena adanya jenjang karir yang jelas, responden menjawab setuju sebanyak 67 orang atau 62,6%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan jenjang karir yang ada.
8. Jawaban responden tentang Saya puas karena adanya kebijakan promosi yang sesuai dengan harapan, responden menjawab setuju sebanyak 70 orang atau 65,4%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan kebijakan promosi yang sesuai dengan harapan.
9. Jawaban responden tentang Saya puas karena mempunyai rekan kerja yang mampu bekerja sama, responden menjawab setuju sebanyak 62 orang atau 57,9%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan rekan kerja yang mampu bekerja sama.

10. Jawaban responden tentang Saya puas karena rekan kerja saling membantu secara teknis, responden menjawab setuju sebanyak 58 orang atau 54,2%. Ini berarti pegawai merasa puas dengan rekan kerja yang saling membantu secara teknis.

3. Deskripsi Presentase Jawaban Responden Stres Kerja (Z)

Tabel IV.7
Skor Angket Untuk Variabel Stres Kerja (Z)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|------|----|------|----|------|----|-----|-----|---|--------|-----|
| No. Pernyataan | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 17 | 15,9 | 76 | 71,0 | 11 | 10,3 | 3 | 2,8 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 2 | 18 | 16,8 | 76 | 71,0 | 11 | 10,3 | 2 | 1,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 3 | 21 | 19,6 | 73 | 68,2 | 11 | 10,3 | 2 | 1,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 4 | 30 | 28,0 | 71 | 66,4 | 5 | 4,7 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 5 | 22 | 20,6 | 68 | 63,6 | 16 | 15,0 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 6 | 22 | 20,6 | 59 | 55,1 | 24 | 22,4 | 2 | 1,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 7 | 25 | 23,4 | 67 | 62,6 | 9 | 8,4 | 6 | 5,6 | 0 | 0 | 107 | 100 |
| 8 | 31 | 29,0 | 68 | 63,6 | 6 | 5,6 | 2 | 1,9 | 0 | 0 | 107 | 100 |

Dari pengolahan data tabel IV.7 di atas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan pekerjaan yang banyak, responden menjawab setuju sebanyak 76 orang atau 71,0%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan banyaknya pekerjaan.
2. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan tuntutan tugas yang banyak membuat saya bingung, responden menjawab setuju sebanyak 76 orang atau

71,0%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan tuntutan tugas yang banyak dan membuat bingung.

3. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu singkat, responden menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 68,2%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan desakan waktu pekerjaan.
4. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan pengalihan tanggung jawab pekerjaan yang seharusnya menjadi beban kerja pegawai lain, responden menjawab setuju sebanyak 71 orang atau 66,4%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan pengalihan tanggung jawab pekerjaan.
5. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan informasi dari atasan yang tidak jelas, responden menjawab setuju sebanyak 68 orang atau 63,6%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan informasi yang tidak jelas.
6. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan instruksi atasan yang tidak jelas, responden menjawab setuju sebanyak 59 orang atau 55,1%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan instruksi yang tidak jelas.
7. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan rekan kerja yang tidak mampu bekerja sama dengan baik, responden menjawab setuju sebanyak 67 orang atau 62,6%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan rekan kerja yang tidak mampu bekerja sama.
8. Jawaban responden tentang Saya tertekan dengan lingkungan kerja yang ada di kantor, responden menjawab setuju sebanyak 68 orang atau 63,6%. Ini berarti pegawai merasa tertekan dengan lingkungan kerja mereka.

b. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1) Validitas

Menurut Azuar *dkk* (2014, hal. 79) Uji Validitas instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen sebagai alat ukur yang digunakan untuk mengukur (mendapatkan data) adalah valid. Instrumen dinyatakan valid kalau mampu mengungkapkan data dengan tepat dan juga memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Validitas berkenaan dengan tingkat kecermatan suatu instrumen penelitian. Kriteria pengujian validitas dilihat dari hasil yang di dapat dari pengujian validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilainya positif, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Tetapi jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid. Jika total responden 107 orang maka r_{tabel} yang diperoleh 0,190 untuk uji validitas.

a) Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X)

Tabel IV.8
Uji Validitas Untuk Variabel Beban Kerja (X)

| No. Item | Nilai Korelasi (R-hitung) | R-tabel | Keterangan |
|----------|---------------------------|---------|------------|
| 1 | 0,726 | 0,190 | Valid |
| 2 | 0,809 | | Valid |
| 3 | 0,753 | | Valid |
| 4 | 0,715 | | Valid |
| 5 | 0,719 | | Valid |
| 6 | 0,819 | | Valid |

Berdasarkan hasil dari uji validitas diatas yang menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan r_{tabel} 0,190 maka setiap butir pernyataan yang penulis gunakan untuk instrument variabel beban kerja valid seluruhnya, maka setiap butir pernyataan dapat digunakan untuk selanjutnya uji reliabilitas.

b) Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Tabel IV.9
Uji Validitas Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Y)

| No. Item | Nilai Korelasi (R-hitung) | R-tabel | Keterangan |
|----------|---------------------------|---------|------------|
| 1 | 0,629 | 0,190 | Valid |
| 2 | 0,706 | | Valid |
| 3 | 0,740 | | Valid |
| 4 | 0,543 | | Valid |
| 5 | 0,689 | | Valid |
| 6 | 0,637 | | Valid |
| 7 | 0,641 | | Valid |
| 8 | 0,653 | | Valid |
| 9 | 0,707 | | Valid |
| 10 | 0,731 | | Valid |

Berdasarkan hasil dari uji validitas diatas yang menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan r_{tabel} 0,190 maka setiap butir pernyataan yang penulis gunakan untuk instrument variabel kepuasan kerja valid seluruhnya, maka setiap butir pernyataan dapat digunakan untuk selanjutnya uji reliabilitas.

c) Uji Validitas Variabel Stres Kerja (Z)

Tabel IV.10
Uji Validitas Untuk Variabel Stres Kerja (Z)

| No. Item | Nilai Korelasi (R-hitung) | R-tabel | Keterangan |
|----------|---------------------------|---------|------------|
| 1 | 0,650 | 0,190 | Valid |
| 2 | 0,748 | | Valid |
| 3 | 0,710 | | Valid |
| 4 | 0,690 | | Valid |
| 5 | 0,557 | | Valid |
| 6 | 0,657 | | Valid |
| 7 | 0,692 | | Valid |
| 8 | 0,736 | | Valid |

Berdasarkan hasil dari uji validitas diatas yang menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan r_{tabel} 0,190 maka setiap butir pernyataan yang

penulis gunakan untuk instrument variabel stres kerja valid seluruhnya, maka setiap butir pernyataan dapat digunakan untuk selanjutnya uji reliabilitas.

2) Reliabilitas

Reliabilitas merupakan adanya ketepatan data yang didapat dari waktu ke waktu, reliabilitas berkenaan dengan tingkat keandalan suatu instrument penelitian tersebut. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument/indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Menurut Arikunto dalam Azuar *dkk* (2014, hal. 82) pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) $> 0,6$ maka instrument dinyatakan reliabel (terpercaya).
- b. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) $< 0,6$ maka instrument dinyatakan tidak reliabel (tidak terpercaya)

Untuk melihat tingkat reliabilitas (kehandalan) dan masing-masing variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.11
Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Variabel | Cronbach's Alpha | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|---------------------------|------------------|----------------------|--------------|
| Beban Kerja (X) | 0,847 | 0,6 | Reliabilitas |
| Kepuasan Kerja (Y) | 0,860 | | Reliabilitas |
| Stres Kerja (Z) | 0,831 | | Reliabilitas |

Berdasarkan data tabel uji reliabilitas instrument variabel penelitian diatas dapat dipahami bahwa masing-masing variabel memiliki nilai reliabilitas yang berbeda-beda dengan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel X

= 0,847 dan variabel Y *Cronbach's Alpha* = 0,860 dan variabel Z *Cronbach Alpha* = 0,831 > nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) 0,6 maka instrument memiliki reliabilitas yang baik (Azuar *dkk* 2014), atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

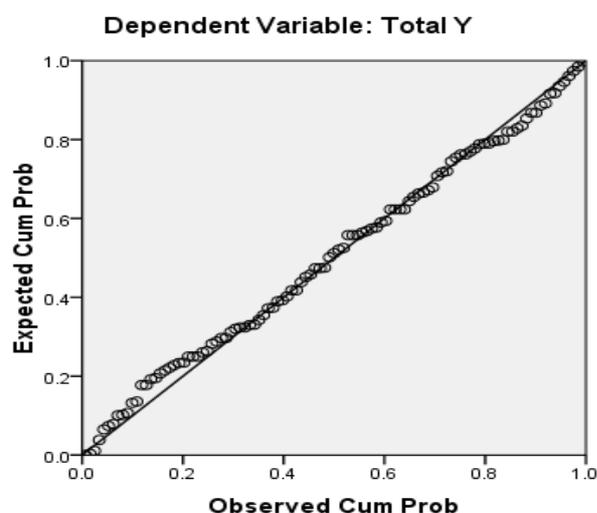
c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengamati penyebaran data pada sumbu diagonal grafik. Metode yang dilakukan adalah metode plot. Cara pengambilan keputusannya pada metode plot adalah :

- a) Jika data meyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model garis regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Azuar *dkk* , 2014, hal. 160)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV.1 : Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar IV.1 diatas dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model garis regresi memenuhi asumsi normalitas dan tidak terjadi masalah normalitas sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

Tabel IV.12
Multikolinearitas
Coefficients^a

| Model | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
|--------------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
| | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | | | | |
| Beban kerja | .746 | .411 | .255 | .469 | 2.130 |
| Stres kerja | .784 | .527 | .351 | .469 | 2.130 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

2) Multikolinearitas

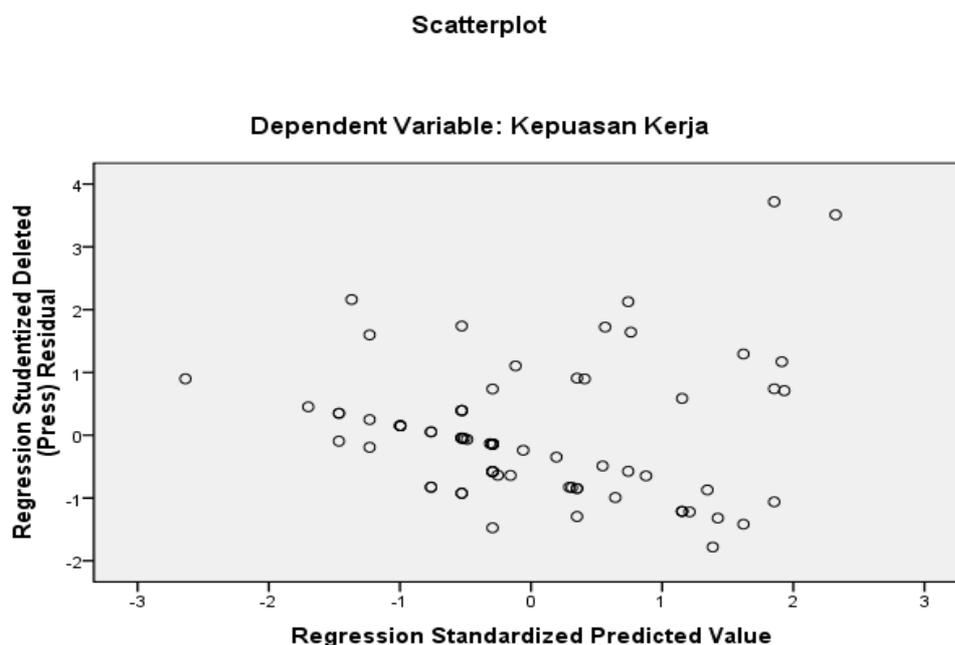
Menurut Gujarati *dkk* dalam Azuar *dkk* (2014, hal. 161) Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antara variabel independen (bebas). Uji multikolinearitas dapat digunakan untuk melihat faktor inflasi varian (*variance Inflasi Factor/VIF*), dengan ketentuan tidak melebihi 4 atau 5.

Variabel independen yakni Beban Kerja (X) = 2.130 dan stres kerja (Z) = 2.130 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang sudah ditentukan (tidak melebihi 5), sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

3) Heteroskedastisitas

Menurut Gujarati *dkk* dalam Azuar *dkk* (2014, hal. 161) Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu tertentu teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y. maka tidak terjadi heterokedastisitas, Santoso dalam Azuar *dkk* (2014, hal. 162).



Gambar IV.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pada yang jelas dan tidak teratur, serta tersebar baik

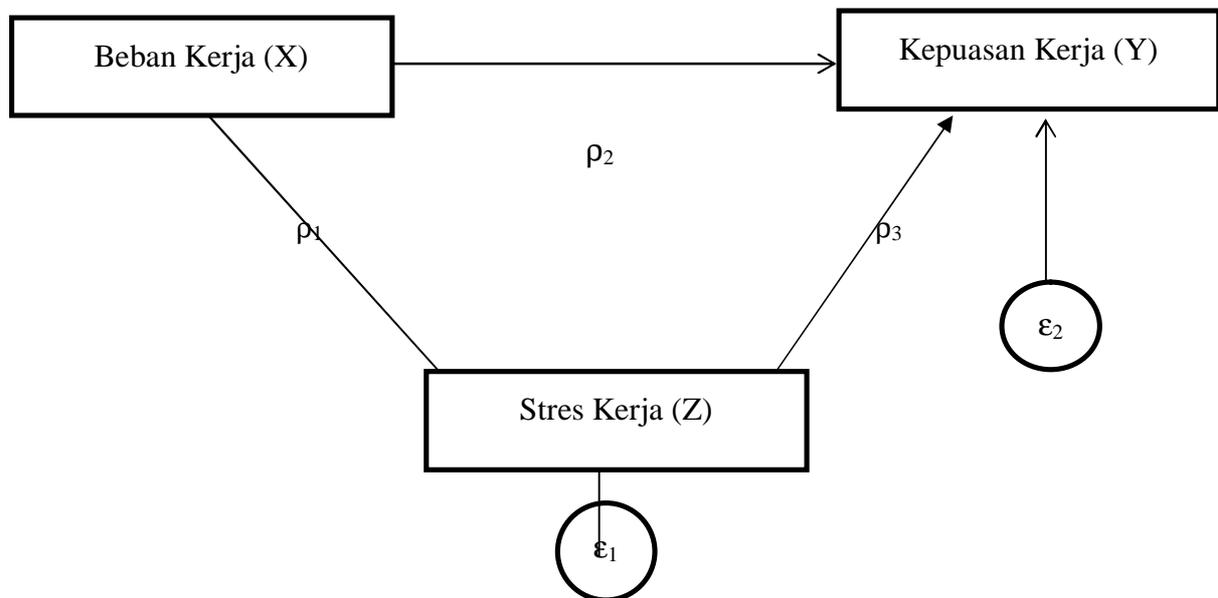
di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

d. Regresi dengan Variabel Intervening (Analisis jalur)

1) Uji Hipotesis Statistik

Penguji hipotesis statistik berdasarkan model teoritik penelitian dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

a) Model Teoritis Penelitian (Variabel)



Gambar IV.3 : Model Teoritis Penelitian (Model Variabel)

Berdasarkan gambar di atas, diperoleh persamaan sebagai berikut :

1. Persamaan I : $Z = \rho_1 X + \epsilon_1$
2. Persamaan II : $Y = \rho_2 X + \rho_3 Z + \epsilon_2$

Keterangan :

X = Beban Kerja

Z = Stres Kerja

Y = Kepuasan Kerja

b) Membentuk persamaan struktural

Berdasarkan bentuk model, maka dapat dibentuk dua model persamaan :

1) Model Pertama

a) Pengaruh Beban Kerja (X) Terhadap Stres Kerja (Z)



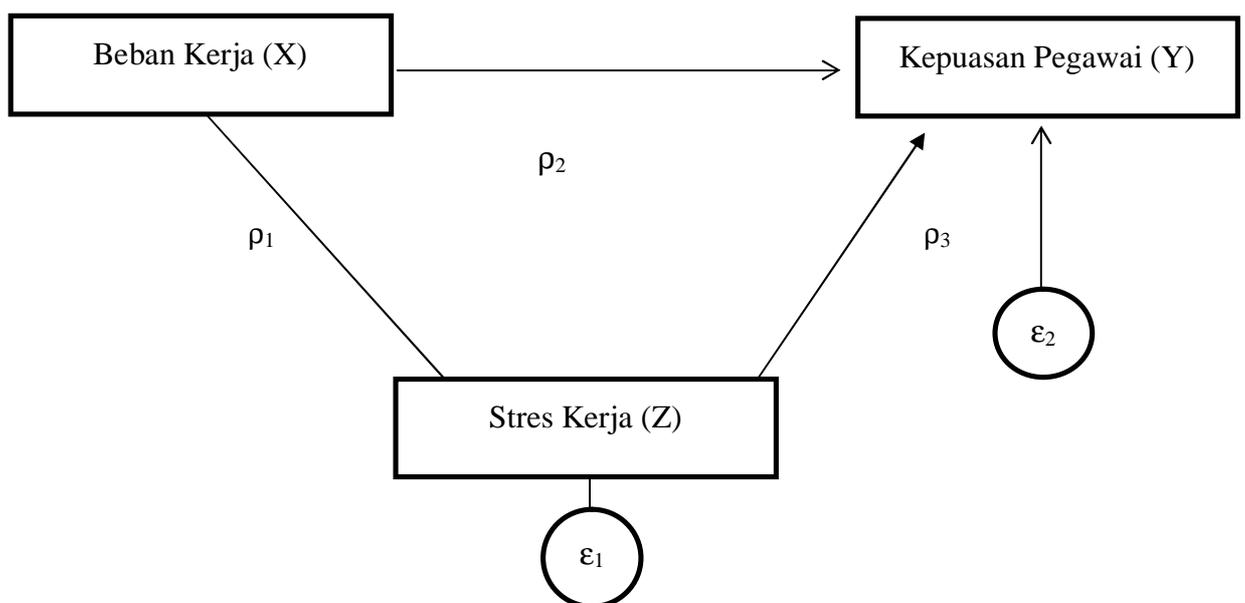
Gambar IV.4 : Persamaan Struktural Pertama X Terhadap Z

Dengan persamaan sebagai berikut (data dinyatakan dalam skor baku)

$$Z = \rho_1 X + \varepsilon_1$$

2) Model Kedua

Pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Kepuasan Pegawai (Y) melalui Stres Kerja (Z) Sebagai Variabel Intervening.



Gambar IV.5 : Persamaan Struktural Kedua X, Z terhadap Y

Dengan persamaan sebagai berikut (data dinyatakan dalam skor baku)

$$Y = \rho_2 X + \rho_3 Z + \varepsilon_2$$

c) Menghitung Koefisien Jalur

1. Koefisien Regresi dalam Model Persamaan I

Regresi dalam model persamaan I (pengaruh secara langsung X terhadap Z) digunakan untuk menentukan nilai ρ_1 dan ρ_{ε_1} . Model persamaannya adalah :

$$Z = \rho_1 X + \varepsilon_1$$

Dengan menggunakan SPSS for windows 16, maka dapat dilihat tabel *Model Coefficients* dan *Model Summary* dibawah ini :

Tabel IV.13
Nilai Standart Coefficients X terhadap Z
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 10.312 | 2.051 | | 5.028 | 0 |
| Beban Kerja | .901 | 0.83 | .728 | 10.895 | 0 |

a. Dependent Variable: Stres Kerja

Dari nilai standart coefficients di atas terlihat bahwa nilai-nilai koefisien regresinya adalah :

Koefisien X adalah $\rho_1 = 0,728$

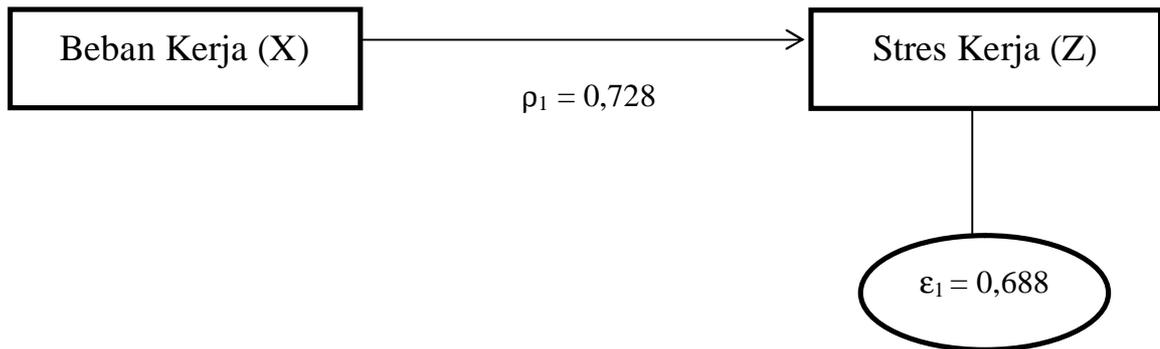
Tabel IV.14
Nilai Model Summary X terhadap Z
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .728 ^a | .531 | .526 | 2.37591 |

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

b. Dependent Variable : Stres Kerja

Sedangkan dari tabel Model Summary di atas nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,526 menunjukkan bahwa kontribusi varians nilai X mempengaruhi varians nilai Z adalah sebesar 52,6% sisanya 48,4% , nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya yakni $\rho\epsilon_1 = \sqrt{(1-R^2_2)} = \sqrt{(1-0,526)} = 0,688$.



Gambar IV.6 : Persamaan Struktural Pertama

2. Koefisien Regresi dalam Model Persamaan II

Regresi dalam model persamaan II (pengaruh secara langsung X, Z, terhadap Y) digunakan untuk menentukan nilai ρ_1 , ρ_2 , dan $\rho\epsilon_3$. Model persamaannya adalah :

$$Y = \rho_2 X + \rho_3 Z + \epsilon_2$$

Dengan menggunakan SPSS for windows 16, maka dapat dilihat tabel *Model Coefficients* dan *Model Summary* dibawah ini :

Tabel IV.15
Nilai Standart Coefficient
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 5.534 | 2.394 | | 2.312 | 0.23 |
| 1 Beban Kerja | 0.582 | 0.126 | 0.373 | 4.604 | 0 |
| Stres Kerja | 0.647 | 0.102 | 0.513 | 6.332 | 0 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Dari nilai standart coefficients yang sudah ditetapkan diatas seluruhnya terlihat bahwa nilai-nilai koefisien regresinya adalah :

- a. Koefisien X adalah $\rho_2 = 0,373$
- b. Koefisien Z adalah $\rho_3 = 0,513$

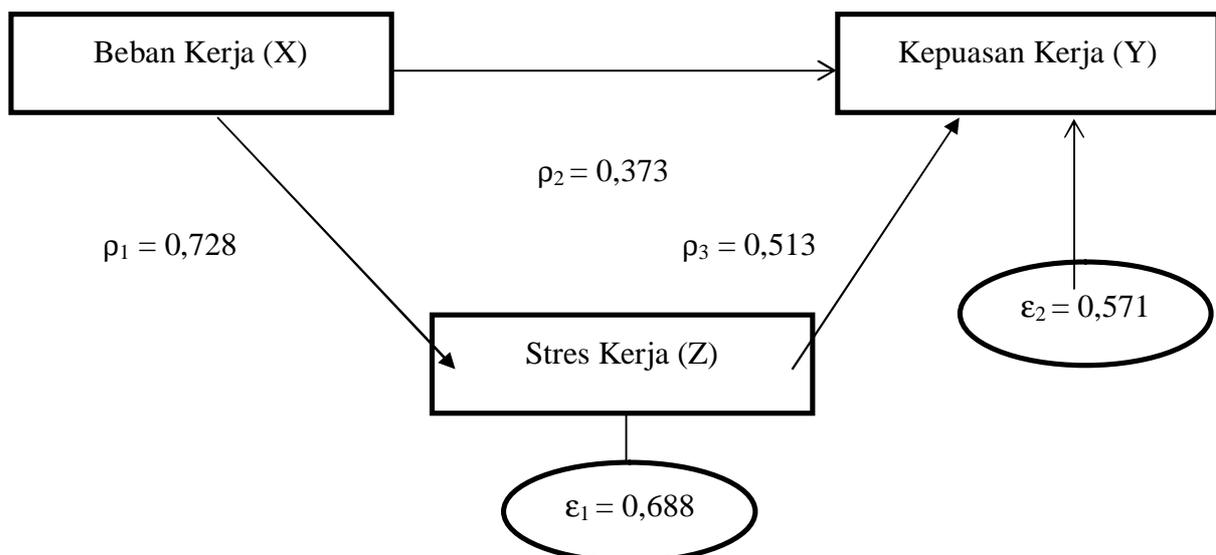
Tabel IV.16
Nilai Model Summary
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .825 ^a | 0.680 | 0.674 | 2.48959 |

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Beban Kerja

Sedangkan dari tabel Model Summary di atas nilai *Adjusted R-Square* adalah sebesar 0,674, nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien.

Koefisien jalur dengan residualnya yakni $\rho_{\varepsilon_2} = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{(1 - 0,674)} = 0,571$



Gambar IV.7 : Persamaan Struktural Kedua

d) Interpretasi Analisis Jalur

1) Analisis Pengaruh Langsung Beban Kerja (X) terhadap Stres Kerja (Z).

Hipotesisnya :

- a) H_0 : X tidak berpengaruh signifikan terhadap Z
- b) H_1 : X berpengaruh signifikan terhadap Z

Kriteria penarikan kesimpulan :

- a) Tolak H_0 jika nilai Sig < a 0,05
- b) Terima H_0 jika nilai Sig > a 0,05

Kesimpulan : Nilai Sig 0,000 < a 0,05, maka H_0 ditolak. Sehingga berpengaruh signifikan beban kerja terhadap stres kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi.

Tabel IV.17
Nilai Signifikan X terhadap Z
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 10.312 | 2.051 | | 5.028 | 0.000 |
| Beban Kerja (X) | .901 | .083 | 0.728 | 10.895 | 0.000 |

a. Dependent Variable: Stres Kerja (Z)

2) Analisis Pengaruh Langsung Beban Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Hipotesisnya :

- a) H_0 : X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
- b) H_1 : X berpengaruh signifikan terhadap Y

Kriteria penarikan kesimpulan :

- a) Tolak H₀ jika nilai Sig < a 0,05
- b) Terima H₀ jika nilai Sig > a 0,05

Kesimpulan : Nilai Sig 0,000 < a 0,05, maka H₀ ditolak. Sehingga berpengaruh signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja pada KPPN Tebing Tinggi.

Tabel IV.18
Nilai Signifikan X terhadap Y
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 12.211 | 2.517 | | 4.851 | 0.000 |
| Beban Kerja (X) | 1.165 | 0.101 | 0.746 | 11.483 | 0.000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja(Y)

3) Analisis Pengaruh Langsung Stres Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Hipotesisnya :

- c) H₀ : Z tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
- d) H₁ : Z berpengaruh signifikan terhadap Y

Kriteria penarikan kesimpulan :

- c) Tolak H₀ jika nilai Sig < a 0,05
- d) Terima H₀ jika nilai Sig > a 0,05

Kesimpulan : Nilai Sig 0,000 < a 0,05, maka H₀ ditolak. Sehingga berpengaruh signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada KPPN Kota Tebing Tinggi.

Tabel IV.19
Nilai Signifikan Z terhadap Y
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 8.733 | 2.501 | | 3.491 | 0.001 |
| Stres Kerja (Z) | 0.990 | 0.077 | 0.784 | 12.946 | 0.000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

4) Analisis Pengaruh Tidak Langsung Beban Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y) melalui Stres Kerja (Z)

- a) Pengaruh langsung (*direct effect*) X ke Y. Dilihat dari nilai koefisien regresi X terhadap Y yakni ρ_2 sebesar 0,373
- b) Pengaruh langsung (*direct effect*) X ke Y melalui Z. Dilihat dari perkalian antara nilai koefisien regresi X terhadap Z dengan nilai koefisien regresi Z terhadap Y, yakni $\rho_1 \times \rho_3 = 0,728 \times 0,784 = 0,571$
- c) Pengaruh langsung (*direct effect*) X ke Y. Dilihat dari nilai pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung = $0,373 + 0,571 = 0,944$

Hipotesisnya :

- a) H_0 : X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y melalui Z (variable Z bukanlah variable intervening, pengaruh yang sebenarnya adalah langsung)
- b) H_1 : X berpengaruh signifikan terhadap Y melalui Z (Variabel Z adalah intervening, pengaruh yang sebenarnya adalah tidak langsung).

Kriteria penarikan kesimpulan :

- a) Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $>$ pengaruh langsung ($\rho_1 \times \rho_3 > \rho_2$) maka variable Z adalah variable intervening.

- b) Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung ($\rho_1 \times \rho_3 < \rho_2$) maka variable Z adalah bukan variable intervening atau dengan kata lain pengaruh yang sebenarnya adalah langsung.

Kriteria pengujian hipotesis :

- a) Tolak H_0 jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $>$ pengaruh langsung ($\rho_1 \times \rho_3 > \rho_2$)
- b) Terima H_0 jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung ($\rho_1 \times \rho_3 < \rho_2$)

Kesimpulan :

Nilai koefisien pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung ($\rho_1 \times \rho_3 < \rho_2$) yakni sebesar $0,571 > 0,373$ maka nilai H_0 di tolak, dengan demikian beban kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (Y) melalui stres kerja (Z) atau dengan kata lain stres kerja (Z) merupakan variabel intervening atau variabel yang cukup kuat untuk dalam mediasi hubungan beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang sebenarnya antara beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah pengaruh tidak langsung. Sedangkan stres kerja (Z) tidak memiliki pengaruh, dalam memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai (Y) ketika beban kerja (X) mempengaruhi stres kerja (Z).

Tabel IV-20

Perhitungan secara manual pengaruh langsung, tidak langsung dan total

| Pengaruh Variabel | Pengaruh Kausal | | |
|---|-----------------|----------------------------------|-------------------------|
| | Langsung | Tidak Langsung (Stres Kerja) | Total |
| Beban Kerja terhadap Stres Kerja | 0,728 | | 0,728 |
| Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja | 0,373 | | 0,373 |
| Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja | 0,784 | | 0,784 |
| Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai | 0,373 | $(0,728) \times (0,784) = 0,571$ | $0,373 + 0,571 = 0,944$ |

e) Penafsiran

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan maka dapat ditafsirkan sebagai berikut :

- 1) Ada pengaruh langsung variabel beban kerja terhadap stres kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai signifikan 0,728
- 2) Ada pengaruh langsung variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai signifikan 0,373
- 3) Ada pengaruh langsung variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai signifikan 0,784
- 4) Ada pengaruh tidak langsung variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai signifikan 0,571.

Berdasarkan hasil analisis juga ditemukan bahwa dapat dibandingkan pengaruh langsung ketiga variabel Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Stres Kerja.

B. Pembahasan

Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Selain itu dari asosiatif dan kuantitatif menunjukkan kondisi penelitian responden terhadap variabel-variabel penelitian sudah cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dari tanggapan responden yang mayoritas setuju terhadap setiap variabel penelitian. Masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Pengaruh langsung Beban Kerja (X) terhadap Stres Kerja (Z)

Terdapat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dengan kriteria penilaian dimana nilai probability sebesar 0,000 (Sig 0,000 < a 0,05), maka dapat dijelaskan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aster Andriani Kusuma dan Yoyok Soesatyo (2014) pada studi kasus pegawai PT Apie Indo Karunia. bahwa beban kerja karyawan berpengaruh positif (searah) terhadap stres kerja.

2) Pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan kriteria penilaian dimana nilai probability 0,000 (Sig 0,000 < a 0,05), maka dapat dijelaskan bahwa dengan adanya beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa dengan beban

kerja yang tinggi pegawai masih bisa merasakan kepuasan kerja yang tetap dapat terpenuhi.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurhamidah Gozali (2016) pada studi kasus pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang dan Serdang Bedagai menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Beban kerja sebesar $0,337 > 0,05$, sehingga keputusan yang diambil adalah terima H_0 dan tolak H_1 .

3) Pengaruh Stres Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dengan kriteria penilaian dimana nilai probability 0,000 (Sig. 0,000 < 0,05), maka dapat dijelaskan bahwa dengan adanya stres kerja mempengaruhi terhadap kepuasan kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Maslatifa Hanim (2016) pada karyawan Hull Construction di PT. DOK dan Perkapalan Surabaya menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan positif antara stres kerja dengan kepuasan kerja karena memiliki nilai probability sebesar Sig 0,001 < 0,05.

4) Pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y) melalui Stres Kerja (Z)

Terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja. Dengan keterangan sebesar $0,571 > 0,373$ maka H_0 ditolak, dengan demikian beban kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) melalui stres kerja (Z) atau dengan kata lain stres kerja (Z) merupakan variabel intervening yang cukup kuat untuk dalam mediasi hubungan beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang

sebenarnya antara beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah pengaruh tidak langsung pada KPPN Kota Tebing Tinggi.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya (2015). Hal ini menunjukkan pengaruh langsung beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui stres kerja (Z), diperoleh dari hasil kali koefisien langsungnya yaitu $0,218 < 0,321$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel stres kerja merupakan bukan variabel intervening dan tidak memperkuat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini mengenai Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja melalui Stres Kerja pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan sampel 107 orang adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya pengaruh secara signifikan antara beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Y) pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai Sig 0,000 < α 0,05.
- 2) Adanya pengaruh secara signifikan antara beban kerja (X) terhadap stres kerja (Z) pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai Sig 0,000 < α 0,05.
- 3) Adanya pengaruh secara signifikan antara stres kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y) pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai Sig 0,000 < α 0,05.
- 4) Adanya pengaruh beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui stres kerja (Z) pada KPPN Kota Tebing Tinggi dengan nilai Sig 0,571 > 0,373.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja adalah sesuatu yang cukup penting untuk menunjang kepuasan kerja, maka dalam hal ini penulis memberikan saran-saran antara lain :

- 1) Bagi perusahaan harus lebih memperhatikan lagi masalah beban kerja dan stres kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja. Hasil penilaian ini menunjukkan nilai positif antara beban kerja dan stres kerja dengan kepuasan

kerja berarti jika beban kerja dan stres kerja dikurangi maka kepuasan kerja juga semakin meningkat.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aster Andriani Kusuma dan Yoyok Soesatyo (2014) “*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan*”
- Azuar Juliandi & Irfan. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Citapustaka Media Perintis : Bandung.
- Hasibuan (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Cetakan ke 13 PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Kep.Men.PAN Nomor : KEP/75/M. PAN/7/2004. “ *Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja Dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil*”.
- Mangkunegara (2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cetakan ke 11. PT. Remaja Rosdah Karya : Bandung.
- Maslatifa Hanim (2016) “*Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Hull Construction di PT. DOK dan Perkapalan Surabaya*”
- Mathis, Robert L, and John H, Jackson (2001) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, penerjemah : Diana Angelica, Salembaempat : Jakarta.
- Moorhead & Griffin, (2010). *Perilaku Organisasi : Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Salemba Empat : Jakarta Selatan.
- Nurhamidah Ghozali (2016). *Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang dan Serdang Bedagai*”
- Putu Melati Purbaningrat dan Ida Bagus Ketut Surya (2015) “*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi*”
- Robbins dan Judge (2008) *Perilaku Organisasi edisi 12 Buku Dua Salemba Empat* : Jakarta
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta : Bandung.
- Sutrisno, Edy. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keenam. Penerbit Kencana : Jakarta.
- Tarwaka (2014). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Harapan Press : Surakarta.