

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA, TERHADAP  
KEPUASAN KERJA MELALUI STRES KERJA PADA APARAT  
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA  
(STUDI PADA DIREKTORAT RESEKSE KRIMINAL KHUSUS)**

**TESIS**

**EMILAN SIBORO**  
**NPM : 1920030015**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M)*



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : **EMILAN SIBORO**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1920030015**

Program Studi : **Magister Manajemen**

Konsentrasi : **Magister Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Judul Tesis : **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI STRES KERJA PADA APARAT KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA (Studi pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus)**

**Pengesahan Tesis**

Medan, 08 Juli 2021

**Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP.**

**Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si.**

Direktur

Ketua Program Studi

**Diketahui,**

**Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP**    **Assoc. Prof. Dr. Drs. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., M.A., M.Psi., M.H.**

**PENGESAHAN**

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA MELALUI STRES KERJA PADA APARAT  
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA  
(Studi pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus)**

**EMILAN SIBORO**

**NPM : 1920030015**

Program Studi : Magister Manajemen

Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan Berhak Menyandang Gelar Magister Manajemen (M.M) Pada Hari Kamis, Tanggal 08 Juli 2021

Komisi Penguji

1. **Prof. Dr. KHARIL ANSARI, M.Pd.**

Ketua

1.....

2. **Assoc. Prof. Dr. Drs. SJHRIL EFFENDY P., M.Si., M.A., M.Psi., M.H.**

Sekretaris

2.....

3. **Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si.**

Anggota

3.....

**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

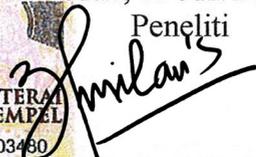
## SURAT PERNYATAAN

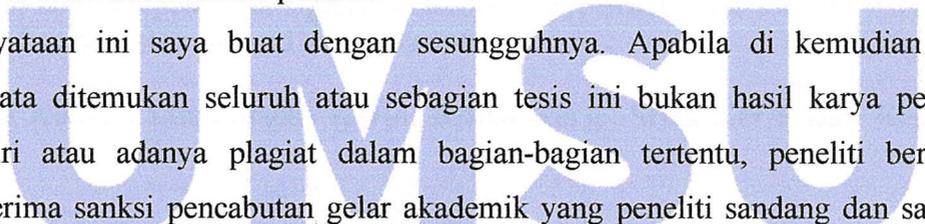
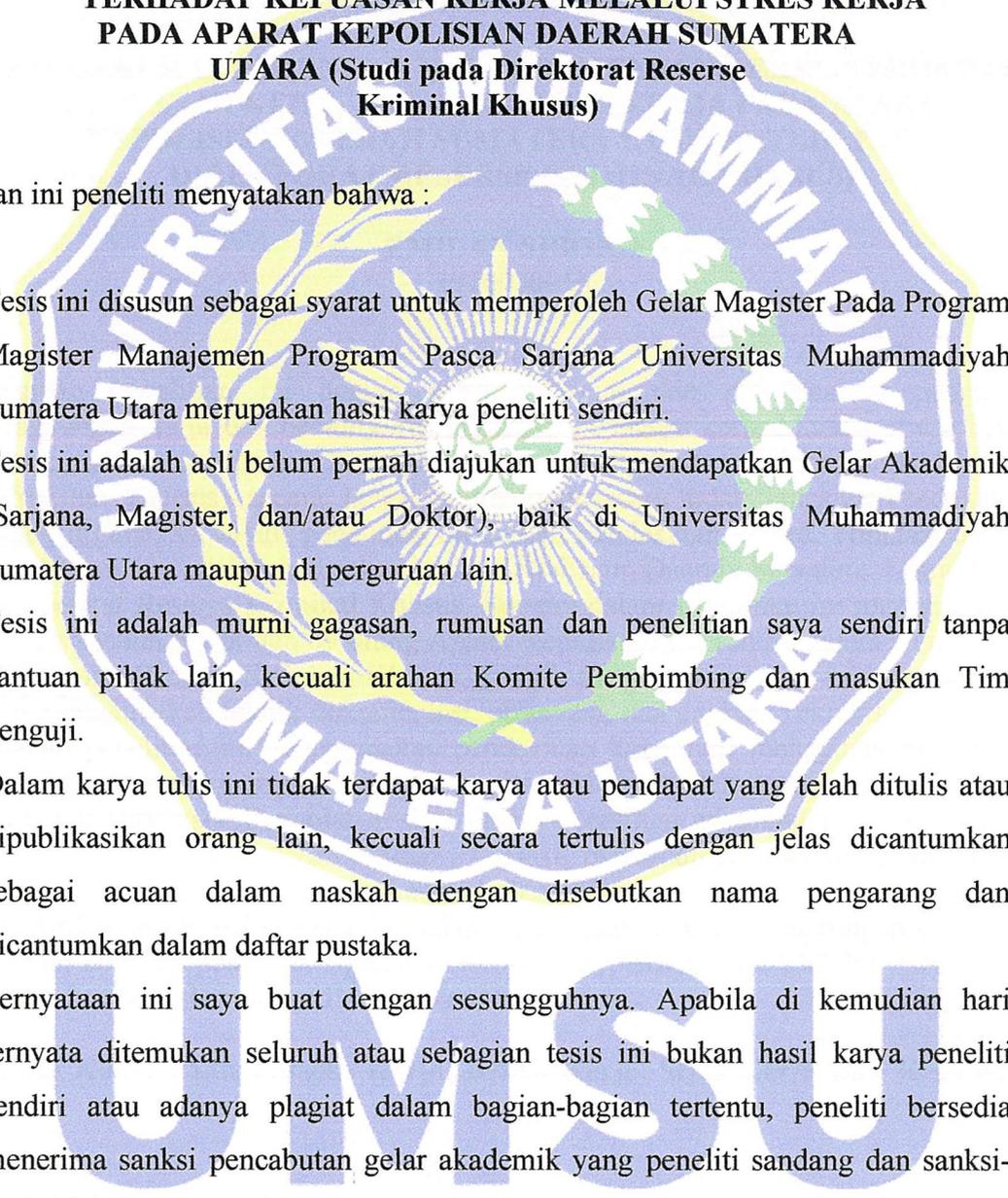
### **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI STRES KERJA PADA APARAT KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA (Studi pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus)**

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 08 Juli 2021  
Peneliti  
  
**EMILAN SOBORO**  
NPM : 1920030015



## **ABSTRAK**

### **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA, TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI STRES KERJA PADA APARAT KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA (STUDI PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS)**

**EMILAN SIBORO  
1920030015**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja Terhadap kepuasan kerja Melalui stress kerja Pada Aparat Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Studi Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus) secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparat Kepolisian Daerah Sumatera Utara Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh berjumlah 69 orang Aparat Kepolisian Daerah Sumatera Utara Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung lingkungan kerja, beban kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja secara tidak langsung lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Melalui stress kerja Pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara

**Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja**

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF WORK ENVIRONMENT AND WORK LOAD ON WORK SATISFACTION THROUGH WORK STRESS IN NORTH SUMATERA POLICE APPLICATES (STUDY ON SPECIAL CRIMINAL RESERSE DIRECTORATE)***

***EMILAN SIBORO  
1920030015***

*The purpose of this study is to examine and analyze the effect of work environment and workload on job satisfaction through job stress at the North Sumatra Regional Police (Study at the Special Criminal Investigation Directorate) directly or indirectly. The approach used in this research is a causal approach. The population in this study were all North Sumatra Regional Police Officers at the Directorate of Special Criminal Investigation. The sample in this study used a saturated sample of 69 North Sumatra Police at the Special Criminal Investigation Directorate. Data collection techniques in this study used documentation, observation, and questionnaires. The data analysis technique in this study uses a quantitative approach using statistical analysis using the Outer Model Analysis test, Inner Model Analysis, and Hypothesis Testing. Data processing in this study uses the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study prove that work environment, workload and work stress have a significant effect on job satisfaction and indirectly work environment and workload have a significant effect on job satisfaction. Through job stress on the North Sumatra Regional Police*

***Keywords: Work Environment, Workload, Job Stress and Job Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul penelitian yaitu : **“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja, terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Pada Aparat Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Studi Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus)”**.

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan tesis. penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Ibunda tercinta Mutiara Simbolon ( Op. Rotua br. Simbolon) yang selalu berdo'a dan mensupport penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Suami tercinta Franky Hotman S Sidauruk, SH., MH dan putra tercinta Raphael Efran Sidauruk yang selama ini menjadi penyemangat bagi penulis selama mengikuti perkuliahan dan menyelesaikan tesis ini ( I Love You So Much).
3. Seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Syaiful Bahri M.AP, selaku direktur pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus dosen pembimbing I tesis yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tesis.
6. Bapak Assoc. Prof. Dr. Drs. Syahril Efenndi, M.Si, MA., MH., M.PSi selaku ketua program studi magister manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Zulaspan Tupti S.E., M.Si. selaku sekretaris program studi magister manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Leylia Khairani, M.Si selaku dosen pembimbing II tesis yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tesis.
9. Seluruh Dosen di program studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala

ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan tesis ini.

10. Teman – teman terkasih Anggi, Ulfi, Lailan, bg Robi dan Pak Dicky yang selalu memberikan support dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini (Luv You gaess).

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga tesis ini dapat penulis lanjutkan dalam penelitian dan akhirnya dapat menyelesaikan tesis yang menjadi salah satu syarat penulis menyelesaikan studi di program studi magister manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Juni 2021

Penulis

**EMILAN SIBORO**  
**NPM:1920030015**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
 <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Kepuasan Kerja .....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	13
2.1.1.2 Jenis-jenis Kepuasan Kerja.....	13
2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	15
2.1.1.4 Indikator-indikator Kepuasan Kerja .....	17
2.1.1 Lingkungan Kerja.....	20
2.1.1.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....	20
2.1.1.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja.....	21
2.1.1.3 Faktor-faktor Lingkungan Kerja .....	23
2.1.1.4 Indikator Lingkungan Kerja .....	29
2.1.2 Beban Kerja.....	31
2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja.....	31
2.1.2.2 Manfaat Pengukuran Beban Kerja .....	32
2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .	33
2.1.2.4 Indikator Beban Kerja .....	34
2.1.3 Stres Kerja .....	35
2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja .....	35
2.1.3.2 Sumber-sumber Stres Kerja.....	36

2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja....	37
2.1.3.4 Indikator Stres Kerja .....	38
2.2 Kerangka Konseptual .....	38
2.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	39
2.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	39
2.2.3 Pengaruh stress kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	40
2.2.4 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja.....	41
2.2.5 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.....	42
2.2.6 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja.....	42
2.2.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja.....	43
2.3 Penelitian Terdahulu.....	43
2.4 Hipotesis Penelitian .....	44

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
3.3 Populasi dan Sampel .....	47
3.4 Defenisi Operasional .....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.6 Teknik Analisis Data .....	57

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	62
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	62
4.1.2 Karakteristik Responden .....	63
4.1.3 Jawaban Responden .....	63
4.1.4 Analisis Inner Model.....	70
4.1.5 Pengujian Hipotesis .....	71
4.2 Pembahasan.....	75

### **BAB 5 PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran.....	90

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Tugas Polda Sumut .....	2
Tabel 1.2 Fungsi Polda Sumut .....	3
Tabel 1.3 Data Dumas / LP personel Ditreskrimsus .....	7
Tabel 1.4 Tingkat Stres Personel Polda Sumut .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 3.1 Waktu penelitian .....	47
Tabel 3.2 Defenisi Operasional.....	49
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Kerja .....	51
Tabel 3.4 Indikator Lingkungan Kerja.....	51
Tabel 3.5 Indikator Beban Kerja.....	52
Tabel 3.6 Indikator Stres Kerja .....	52
Tabel 3.7 Skala Likret.....	53
Tabel 3.8 Hasil AVE ( <i>Average Variant Extracted</i> ) .....	54
Tabel 3.9 Hasil Auter Loading.....	54
Tabel 3.10 Hasil Uji Reabilitas .....	56
Tabel 4.1 Skala Likert.....	62
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	63
Tabel 4.3 Skor Angket VariabelKepuasan Kerja .....	64
Tabel 4.4 Skor Angket VariabelLingkungan Kerja .....	65
Tabel 4.5 Skor Angket VariabelBeban Kerja .....	67
Tabel 4.6 Skor Angket VariabelStres Kerja.....	68
Tabel 4.7 Nilai <i>R-Square</i> .....	71
Tabel 4.8 <i>Path Coefficient</i> .....	72
Tabel 4.9 <i>Path Coefficient</i> .....	74

**DAFTAR GAMBAR**

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	43
Gambar 3.1 Model Struktural PLS.....	58
Gambar 4.1 <i>Path Coefficient</i> .....	72

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepolisian Daerah Sumatera Utara atau Polda Sumatera Utara (dulu bernama Komando Daerah Kepolisian (Komdak atau Kodak) II/Sumatera Utara), biasa disebut pula Poldasu, merupakan pelaksana tugas Polri di wilayah Provinsi Sumatera Utara. Yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat didalam negeri (Kamdagri), dan setelah berubah dari Korandak II/SU, menjadi Polisi Daerah Sumatera Utara (Polda Sumut) yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas) yang meliputi bidang pelindung, pengayom, pelayan, dan penegakkan hukum kepada masyarakat di wilayah Sumatera Utara.

Korandak II/SU Polisi Sumatera Utara mulai tahun 1950 berkedudukan di Jl. H. Zainul Arifin, yang dulu lebih dikenal kantor Korandak II/su atau Polda Kampung Keling, karena berada didaerah Kampung Keling, yang sekarang disebut Kampung Madras. Kemudian pada tahun 1965 kantor polisi terletak di gedung PT. Perkebunan di Jl. Letjen Soeprapto yang diserahkan oleh Mabes Abri kepada Polri disebut Polda I. Perpindahan kantor mengingat kantor Mapolda II (Korandak II/SU) sangat sempit sehingga sebagian satker yang ada di Mapolda dipindahkan ke kantor polisi Polda I.

Polda I dan Polda II digunakan untuk memudahkan anggota polri maupun masyarakat dalam penyebutan dan lokasi yang telah di tetapkan, pengembalian gedung polda I Atas perundingan antara mabes ABRI/POLRI dengan Departemen

Pertanian/Korwil I, maka pada tanggal 26 Januari 2000, bangunan tersebut diserahkan kepada ketua FKD PTPN I s/d PTPN VII. Pada tahun 1998 Polda I dan Polda II dipindahkan ke kantor gedung Mapolda Sumut yang terletak di Jl. Sisingamangaraja Km 10,5 dan gedung tersebut dijadikan sebagai markas utama Polda Sumut.

Polda Sumut bertugas melaksanakan tugas pokok Polri yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya di wilayah hukum Sumatera Utara, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut yang selanjutnya disebut Ditreskrimsus Polda Sumut adalah unsur pelaksana tugas pokok dalam bidang Reserse Kriminal Khusus yang berada di bawah Kapolda.

Adapun tugas Ditreskrimsus dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.1 Tugas Polda Sumut**

No	Tugas
1	Menyelenggarakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus.
2	Koordinasi dan pengawasan operasional serta administrasi penyidikan PPNS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas fungsi Ditreskrimsus dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.2 Fungsi Ditreskrimsus Polda Sumut**

No	Fungsi
1	Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus, antara lain tindak pidana ekonomi, korupsi, dan tindak pidana tertentu di daerah hukum Polda Sumatera Utara
2	Pelaksanaan pengawasan penyidikan tindak pidana khusus di lingkungan Polda Sumatera Utara
3	Pengumpulan dan pengolahan data serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Ditreskrimsus Polda Sumut
4	Penganalisisan kasus beserta penanganannya, mempelajari dan mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Ditreskrimsus Polda Sumut
5	Pembinaan teknis, koordinasi, dan pengawasan operasional, serta administrasi penyidikan oleh PPNS

Dalam rangka mewujudkan fungsi dan tujuan, Ditreskrimsus tentunya perlu kiranya memperhatikan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, terlatih, serta terampil dan peka terhadap tuntutan masyarakat. Hanya saja, untuk menghasilkan sumber daya manusia yang kinerjanya atau prestasi kerjanya tinggi Personel Polri tidak hanya perlu memiliki keterampilan, tetapi ia juga harus memiliki keinginan dan kegairahan untuk berprestasi tinggi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan SDM atau pegawai adalah dengan menciptakan iklim yang dapat memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja atau prestasi kerjanya, dalam hal ini pemahaman mengenai kebutuhan atau keinginan para pegawai (Sudaryono, Agus, & Nunung, 2018).

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja personel adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika personel merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ada upaya optimal untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan segenap kemampuan yang dimiliki. Hal ini lebih lanjut akan menunjang peningkatan produktivitas kerja yang diharapkan oleh Ditreskrimsus.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Berbagai macam tugas yang diberikan pada karyawan akan efektif apabila mereka merasa puas terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu (Pangarso & Ramadhyanti, 2015).

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatannya tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja, (Rivai, 2016).

Kepuasan kerja mencakup berbagai macam komponen, seperti emosi dan kecenderungan perilaku seseorang. Perselisihan dan pertentangan yang ada pada internal personel Ditreskrimsus dapat saja terjadi baik antar sesama personel maupun antara personel dengan pimpinan . Hal ini terjadi karena setiap manusia memiliki berbagai macam sifat, sikap, dan perilaku yang berbeda-beda yang tentunya dipengaruhi oleh lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan. Pada dasarnya didalam lingkungan kerja itu sendiri menyediakan pendorong atau penghargaan tertentu dalam hubungannya dengan kebutuhan-kebutuhan individu. Apabila kebutuhan individu dapat terpenuhi dari suatu lingkungan kerjanya maka akan menimbulkan suatu kepuasan (Pangarso & Ramadhyanti, 2015)

Lingkungan kerja dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang meliputi beberapa aspek yang harus diperhatikan misalnya ruangan kerja yang nyaman, kondisi lingkungan yang aman, suhu ruangan yang tetap, terdapat pencahayaan yang memadai, warna cat ruangan (Sedarmayanti, 2016) Sedangkan lingkungan kerja non fisik menurut (Wursanto, 2009) adalah sebagai sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja.

Lingkungan kerja non fisik sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, jika keadaan atau situasi di sekitar karyawan kondusif untuk bekerja, rekan mudah diajak untuk bekerja sama dan hubungan dengan atasan baik maka karyawan akan menikmati pekerjaannya dan merasa puas bekerja di tempat tersebut (Pangarso & Ramadhyanti, 2015). Kepuasan kerja sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah beban kerja.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang berupa fisik biasanya dapat dilihat secara langsung, misalnya kelelahan, menurunnya tingkat produktivitas pekerja, kesalahan -

kesalahan yang terjadi, dan lain-lain. Penanganannya dapat diambil tindakan secara langsung seperti istirahat sejenak dari pekerjaan, pemberian waktu makan dan minum, dan lain lain. Hasil dari penanganannya pun dapat dirasakan secara langsung dan membutuhkan waktu yang relatif singkat. Beban kerja yang bersifat mental tidak dapat dilihat secara kasat mata. Penanganan beban kerja mental tidaklah semudah penanganan beban kerja fisik. Oleh karena beban kerja mental berkaitan dengan psikis seseorang, maka diperlukan pendekatan tersendiri sehingga diketahui apa penyebab beban kerja mental tersebut sehingga dapat diatasi. Penilaian beban kerja mental juga tidaklah semudah menilai beban kerja fisik. Pekerjaan yang bersifat mental sulit diukur melalui perubahan fungsi tubuh (Dhania, 2010).

Agar dapat mendorong kepuasan kerja bagi personel di lingkungan Ditreskrimsus diperlukan pengurangan stress kerja dimana stres dapat menyebabkan ketidakpuasan personel dalam bekerja, terutama ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Stres yang dialami dan kepuasan kerja yang didambakan adalah dua kondisi yang bukan saja berkaitan, tetapi sekaligus antagonis. Karena memang terjadi situasi kompleks antara stres manusia, pekerjaan dan kepuasan.

Stress 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. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala-gejala negative yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya. Stres merupakan

kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins, 2012).

Berdasarkan pengamatan awal penulis terhadap personel Ditreskrimsus Polda Sumut penulis melihat bahwa masih ada beberapa personel kurang puas dengan hasil pekerjaannya karena hasil pekerjaan yang dilakukan oleh personel Ditreskrimsus Polda Sumut seringkali tidak dinilai baik oleh masyarakat dan pimpinan dimana pekerjaan yang dilakukan banyak mendapat respon negatif dari masyarakat hal ini dapat dilihat dari adanya pengaduan masyarakat (Dumas) ataupun Laporan Polisi (LP) terhadap kinerja personel Ditreskrimsus. Data pengaduan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 1.3 Data Dumas / LP personel Ditreskrimsus**

Nomor	Tahun	Jumlah
1.	2017	-
2.	2018	2 Personel
3.	2019	1 Personel
4.	2020	2 Personel
5.	2021	5 Personel
<b>Total</b>		<b>7 Personel</b>

**Sumber : Ditreskrimsus Polda Sumut**

Kurang puasnya personel terhadap hasil kerjanya disebabkan lingkungan kerja yang berbeda-beda, dimana sebelum melaksanakan tugas, personel terlebih dahulu melakukan pemahaman terhadap lingkungan yang akan menjadi objek pekerjaan. Akan tetapi masih sering personel salah memprediksi terhadap

lingkungan yang menjadi objek pekerjaan tersebut dimana lingkungan kerja selalu berubah-ubah.

Selain itu kurang puasnya personel terhadap hasil kerjanya disebabkan adanya pelimpahan pekerjaannya yang tidak menjadi pekerjaan pokok personel yang mengakibatkan penambahan beban kerja diluar pelaksanaan tugas – tugas rutin. Maraknya wabah virus corona pada saat ini juga mengakibatkan terjadinya penambahan beban kerja terhadap personel yaitu memperoleh tambahan beban kerja dalam melaksanakan operasi Kepolisian, seperti kegiatan operasi Yustisi, kegiatan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), sebagai Satgas Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), Satgas Penanggulangan dan Pencegahan Kebakaran Hutan dan Lahan (KARHUTLA) serta tugas – tugas dadakan lainnya. Beban kerja yang tinggi tidak seimbang dengan kemampuan fisik personel sehingga membuat personel stres, yang mengakibatkan tugas-tugas rutin banyak terabaikan. Berdasarkan hasil uji pemeriksaan psikologi berkala terhadap personil Ditreskrimsus pada semester 2 (dua) tahun 2020, tingkat stres Personel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 1.4 Tingkat Stres Personel Ditreskrimsus Polda Sumut**

<b>No</b>	<b>Tingkat Stres</b>	<b>Jumlah</b>
1	Tinggi	7
2	Sedang	81
3	Rendah	137

**Sumber : Ditreskrimsus Polda Sumut**

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa adanya beberapa personel Polda Sumut yang mengalami tingkat stress yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka terdapat hal yang perlu diteliti agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja, terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Studi Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus)”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi pada personel Ditreskrimsus Polda Sumut sebagaimana telah dijelaskan di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Hasil kerja personel sering tidak dinilai baik oleh masyarakat dan pimpinan.
2. Pekerjaan yang dilakukan personel banyak mendapat respon negatif dari masyarakat.
3. Adanya penambahan beban kerja mengakibatkan beban kerja semakin tinggi.
4. Adanya beberapa personel yang salah memprediksi lingkungan kerjanya disaat melakukan pekerjaan.
5. Beban kerja yang tinggi tidak seimbang dengan kemampuan fisik personel sehingga membuat personel stres, dan banyak terabaikan tugas-tugas rutin.

### **1.3 Batasan Masalah**

Melihat identifikasi masalah dan latar belakang masalah di atas terlihat bahwa lingkungan kerja, beban kerja dan stress kerja adalah masalah utama yang mempengaruhi kepuasan kerja personel, maka penelitian ini dibatasi hanya pada

masalah lingkungan kerja yang dilihat dari lingkungan kerja non fisik, beban kerja yang dilihat dari penambahan pekerjaan di luar dari pekerjaan utama personel dan penambahan pekerjaan dadakan, stress kerja yang dilihat dari penambahan beban kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja personel dengan subjek personel Ditreskrimsus Polda Sumut serta sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada Personel .

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka penulis menemukan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut?
5. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut?
7. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui teori-teori tentang lingkungan kerja, beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja sehingga dapat menambah

wawasan pengetahuan dalam hal lingkungan kerja, beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.

## 3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut (Tiffin & McCornick, 1997) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dan sesama karyawan.

Menurut (Siagian, 2014) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Menurut (Luthans, 2006) kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yang merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut (Handoko, 2013) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

###### **2.1.1.2 Jenis-jenis Kepuasan Kerja**

Menurut (Hasibuan, 2016), kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu:

### 1. Kepuasan kerja di dalam pekerjaan

Kepuasan kerja di dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

### 2. Kepuasan kerja di luar pekerjaan

Kepuasan di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya. Balas jasa atau kompensasi digunakan karyawan tersebut untuk mencukupi kebutuhannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja di luar pekerjaan lebih memperhatikan balas jasa dari pada pelaksanaan tugas-tugasnya. Karyawan akan merasa puas apabila mendapatkan imbalan yang besar

### 3. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan di luar pekerjaan ini akan merasa puas apabila hasil kerja dan balas jasa dirasanya adil dan layak.

Sedangkan menurut (Fitrianasari, Nimran, & Utami, 2017) kepuasan kerja dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja dengan produktivitas
2. Kepuasan kerja dengan absensi.
3. Kepuasan kerja dengan efek lainnya.
4. Kepuasan kerja dengan turnover.

### **2.1.1.3 Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut (Mangkunegara, 2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel sebagai berikut:

#### **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 (absensi) 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 relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih 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.

Sedangkan menurut (Sutrisno, 2010) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

##### 1. Faktor psikologis.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

##### 2. Faktor sosial.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.

##### 3. Faktor fisik.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat,

perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

#### 4. Faktor finansial.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

#### **2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Menurut (Rivai, 2016) indikator dari kepuasan kerja terdiri dari:

##### 1. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu.

##### 2. Supervisi

Perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

### 3. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.

### 4. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

### 5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilannya, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

### 6. Rekan Kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

### 7. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan

prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

Sedangkan indikator kepuasan kerja menurut (Robbins, 2012) adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan dengan gaji

Yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.

2. Kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri.

Yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.

3. Kepuasan dengan promosi.

Yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan kejenjang yang lebih tinggi dalam organisasi.

4. Kepuasan dengan sikap atasan.

Yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.

5. Kepuasan dengan rekan kerja.

Yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dari secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.

### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja.**

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Menurut (Siagian, 2014) dikemukakan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Sedangkan menurut (Soetjipto, 2010) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala suatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan

Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2016) mengatakan bahwa lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

### **2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja didalam perusahaan/instansi sangat penting diperhatikan oleh pimpinan karena lingkungan kerja yang baik mempunyai pengaruh terhadap efektivitas yang bekerja dalam perusahaan. Di dalam usaha untuk membuat perencanaan lingkungan kerja maka perlu mengkaji dan menentukan aspek-aspek pembentuk lingkungan kerja itu sendiri. Menurut (Siagian, 2014) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terdapat dua jenis yaitu :

#### **1. Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan. Ada beberapa kondisi fisik dari tempat kerja yang baik yaitu :

- 1) Bangunan tempat kerja disamping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja.
- 2) Tersedianya peralatan kerja yang memadai.
- 3) Tersedianya tempat istirahat untuk melepas lelah, seperti kafetaria baik dalam lingkungan perusahaan atau sekitarnya yang mudah dicapai karyawan.
- 4) Tersedianya tempat ibadah keagamaan seperti masjid dan musholla untuk karyawan.
- 5) Tersedianya sarana angkutan, baik yang diperuntukkan karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah di peroleh.

#### **2. Lingkungan Kerja Non Fisik**

Lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan, karena pada hakekatnya manusia dalam bekerja tidak hanya mencari uang saja, akan tetapi bekerja merupakan bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan.

Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2016) secara garis besar terbagi menjadi 2 (dua) yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik :

#### 1. Lingkungan kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam 2 (dua) kategori, yakni :

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (Seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya).
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya : temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

#### 2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan". Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja

yang tidak bisa diabaikan. Adapun macam-macam dan bentuk dari lingkungan kerja non fisik meliputi :

- 1) Hubungan kerja antara bawahan dengan atasan.
- 2) Hubungan antar pegawai.
- 3) Tata kerja dan kemampuan menyesuaikan diri yang baik

### **2.1.3.3 Faktor- Faktor Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan aman serta dapat memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja yang menyengkan dapat mempengaruhi emosional karyawan. Begitu pula sebaliknya lingkungan kerja yang buruk dapat memperlambat kinerja karyawan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan. (Sedarmayanti, 2016) menyatakan terdapat 11 faktor yang menentukan lingkungan kerja yaitu:

#### **1. Pencahayaan tempat kerja**

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh karena itu, perlu diperhatikan adanya penerangan yang cukup tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

#### **2. Suhu tempat kerja**

Tubuh manusia selalu mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Namun demikian, kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya.

3. Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh suhu udara, dan secara bersama-sama antara suhu, kelembaban dan kecepatan udara serta radiasi panas akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

4. Sirkulasi udara di tempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme.

5. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup mengganggu adalah polusi suara, yang merupakan bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga.

6. Getaran mekanis di tempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran tersebut sampai ke tubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan.

7. Bau-bauan di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian sirkulasi udara dan pertukaran udara merupakan salah satu solusi untuk mengurangi dampak bau di tempat kerja.

8. Tata warna di tempat kerja

Tata warna merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari segi dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan.

9. Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi berkaitan dengan tata letak, perlengkapan dan kemudahan akses ergonomis dalam bekerja.

10. Musik di tempat kerja

Musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu, lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dapat dikumandangkan di tempat kerja. Musik yang tidak sesuai dengan tempat kerja justru akan merusak konsentrasi dalam bekerja.

11. Keamanan di tempat kerja

Dalam menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya upaya menjaga keamanan di tempat kerja; tidak saja aspek keamanan dari bahaya gangguan kriminal, tetapi lebih

juga pada aspek keamanan pekerja dalam melakukan pekerjaan dengan menekankan pada aspek pelaksanaan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).

Faktor-faktor yang menimbulkan resiko kerja berupa kecelakaan atau penyakit kerja dan demikian mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatannya. Dengan kata lain, lingkungan kerja dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang.

Menurut (Sudaryono, 2016), faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut :

1. Temperatur atau Suhu Udara di Tempat Kerja.

Suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian, untuk memaksimalkan produktivitas, adalah penting bahwa pegawai bekerja di suatu lingkungan dimana suhu diatur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu.

2. Kebisingan di Tempat Kerja.

Bukti dari telaah-telaah tentang suara menunjukkan bahwa suara-suara yang konstan atau dapat diramalkan pada umumnya tidak menyebabkan penurunan prestasi kerja, sebaliknya efek dari suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan mengganggu konsentrasi pegawai.

### 3. Penerangan atau Pencahayaan.

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya. Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia pegawai. Pencapaian prestasi kerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi adalah lebih besar untuk pegawai yang lebih tua dibanding yang lebih muda.

### 4. Mutu Udara atau Sirkulasi Udara.

Merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan bahwa jika menghirup udara yang tercemar akan membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi pegawai. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah, dan depresi.

### 5. Bau-bauan di Tempat Kerja.

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

### 6. Privasi

Privasi dipengaruhi oleh dinding, partisi, dan sekat-an-sekat-an fisik lainnya. Kebanyakan pegawai menginginkan tingkat privasi yang besar

dalam pekerjaan mereka (khususnya dalam posisi manajerial, dimana privasi diasosiasikan dalam status). Meskipun demikian, kebanyakan pegawai juga menginginkan peluang untuk berinteraksi dengan rekan kerja, yang dibatasi dengan meningkatnya privasi. Keinginan akan privasi itu kuat di pihak banyak orang. Privasi membatasi gangguan yang terutama sangat menyusahkan orang-orang yang melakukan tugas-tugas rumit.

#### 7. Pengaturan Ruang Kerja

Jika ruang kerja merujuk pada besarnya ruangan per pegawai, pengaturan merujuk pada jarak antara orang dan fasilitas. Pengaturan ruang kerja itu penting karena sangat memengaruhi interaksi sosial. Orang lebih mungkin berinteraksi dengan individu-individu yang dekat secara fisik. Oleh karena itu, lokasi kerja karyawan juga memengaruhi informasi yang ingin diketahui.

#### 8. Ukuran Ruang Kerja

Ukuran ruang kerja sangat memengaruhi kinerja karyawan. Ruang kerja yang sempit dan membuat pegawai sulit bergerak dan akan menghasilkan prsetasi kerja yang lebih rendah jika dibandingkan dengan karyawan yang memiliki ruang kerja yang luas.

#### 9. Musik di Tempat Kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu, dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang semangat pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan

selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi

#### 10. Keamanan di Tempat Kerja.

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu di wujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas pengamanan (SATPAM)

#### **2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja**

Dalam hal menciptakan lingkungan kerja yang nyaman harus memiliki alat ukur indikator untuk lebih mengetahui bagaimana menciptakan lingkungan yang nyaman sesuai dengan keinginan karyawan.

Menurut (Jerry, Tjoe, & Naga, 2012) mengemukakan beberapa indikator yang berkaitan dengan lingkungan kerja, sebagai berikut :

##### 1. Perlengkapan Kerja

Perlengkapan kerja adalah segala sesuatu yang yang berada didalam perusahaan meliputi sarana dan prasarana yang dapat menjadi penunjang pekerjaan. Seperti Komputer, Mesin Ketik, dan lain-lain

##### 2. Pelayanan Kepada Karyawan

Pelayanan kepada karyawan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan kepada karyawan, misalnya penyediaan tempat beribadah, sarana kesehatan dan lain-lain.

### 3. Kondisi Kerja

Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang berada didalam perusahaan dalam bentuk fisik, misalnya seperti ruang, suhu, penerangan, ventilasi udara dan lain lain.

### 4. Hubungan Personal

Hubungan personal adalah segala sesuatu yang adad didalam perusahaan berkaitan dengan relasi antarsesama karyawan dari satu karyawan dengan karyawan lainnya, misalnya kerja sama antar karyawan dan atasan.

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut (Nitisemito, 2010) terdiri dari:

#### 1. Suasana Kerja

Dalam hal bekerja diperlukan suasana yang nyaman dan sesuai standar dengan lingkungan kerja pada umumnya. Suasana kerja juga mempengaruhi kesiapan dan semangat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, Hal ini tentu juga berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan tersebut.

#### 2. Hubungan Karyawan

Dalam sebuah perusahaan tentu dibutuhkan sebuah kerja sama tim baik dalam bagian yang sama maupun antar sesama bagian. Dalam hal ini tentu saja seorang karyawan harus memiliki hubungan yang baik dengan sesama karyawan lainnya karena sebuah pekerjaan biasanya harus diselesaikan oleh seluruh ataupun bebarapa bagian.

#### 3. Tersedianya Fasilitas bagi Karyawan

Dalam hal ini tentu saja hal berperan secara nyata terhadap aktivitas perusahaan. Fasilitas mencakup banyak hal, seperti: gedung, ruangan kerja, pendingin ruangan serta fasilitas penunjang lainnya. Hal ini tentu saja sangat membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

### **2.1.3 Beban Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja adalah suatu jumlah pekerjaan yang diberikan kepada seseorang untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.”

Sedangkan menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Selanjutnya berdasarkan Undang - undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja sehingga diperoleh hasil kerja yang optimal.

Sedangkan Menurut (Moekijat, 2010) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang

dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja.

### **2.1.3.2 Manfaat Pengukuran Beban Kerja**

Menurut (Muskamal, 2010) Manfaat pengukuran beban kerja, yaitu:

1. Penataan/penyempurnaan struktur pekerjaan organisasi
2. Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
3. Bahan penyempurnaan system sistem dan produk kerja.
4. Sarana penigkatan kinerja kelembagaan.
5. Penyusunan standart beban kerja jabatan/kelembagaan,
6. Penyusunan daftar susunan pegawai atau bahan penetapan eselonisasi jabatan struktural.

Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. (Cain, 2007) menjelaskan bahwa alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuualifikasi biaya mental (*mental cost*) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja sistem dan pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah untuk

meningkatkan kondisi kerja, memperbaiki desain lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif.

### **2.1.3.3 Faktor–faktor yang mempengaruhi beban kerja**

Menurut (Tarwaka, 2014) beban kerja adalah dipengaruhi 2 faktor, dan faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luartubuh pekerja. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah tugas itu sendiri, organisasi dan lingkungan kerja.
2. Faktor Internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal.

Selanjutnya menurut (Hart & Staveland, 2011) menjelaskan bahwa tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah tuntutan tugas, usaha dan performasi.

1. Faktor tuntutan tugas (*task demands*).

Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun 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. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.

### 3. Performansi.

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Bagaimanapun juga, pengukuran performansi sendirian tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

#### **2.1.3.4 Indikator Beban kerja**

Menurut (Tarwaka, 2014) Beban kerja adalah “sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.” 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, kebingungan dan frustrasi.

Sedangkan menurut (Alamsyah, 2012) indikator beban kerja yang meliputi antara lain:

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan

cepat pada saat waktu kerja, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

### 3. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

### 4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## **2.1.4 Stres Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja**

Stress 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. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala-gejala negative yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya.

Menurut (T. H. Handoko, 2015) menyatakan: “stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.”

Menurut (Hasibuan, 2016) menyatakan bahwa “ stress kerja adalah orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan menjadi kecuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-maraha, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.”

#### **2.1.4.2 Sumber-Sumber Stres Kerja**

Kondisi-kondisi yang cenderung yang menyebabkan stress disebut *stressor*. Meskipun stress dapat diakibatkan oleh hanya satu *stressor*, biasanya karyawan mengalami stress karena kombinasi *stressor*.

Penyebab stres dapat berasal dari pekerjaan (*on the job*) dan luar pekerjaan (*off the job*) (Davis, Keith, & Newstrom, 2017) mengemukakan sumber-sumber stres kerja yaitu:

- 1) Dari pekerjaan (*On the Job*)
- 2) Dari luar pekerjaan (*Off the Job*)

Selanjutnya (Hasibuan, 2016) menyebutkan yang menjadi penyebab stres kerja adalah :

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau dengan kelompok kerja.
5. Balas jasa yang terlalu rendah.
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain

### **2.1.4.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Faktor stres kerja merupakan faktor penekan yang mempunyai potensi menciptakan stres. Pada dasarnya faktor – faktor penyebab stres kerja adalah sangat luas sehingga sulit untuk disebutkan seluruhnya.

Menurut (Robbins, 2012) mengatakan timbulnya stres dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, yaitu:

- 1) Faktor Lingkungan
- 2) Faktor Organisasi
- 3) Faktor Individual

Selanjutnya menurut (Gibson & Mitchell, 2011), ada empat faktor penyebab terjadinya stres. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (*Stressor*) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu :

1. Stressor Lingkungan Fisik berupa sinar, kebisingan, temperatur dan udara yang kotor.
2. Stressor Individu berupa Konflik peranan, paksaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.
3. Stressor Kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan.
4. Stressor Keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

### **2.1.4.4 Indikator Stres Kerja**

Menurut (T. H. Handoko, 2015) adapun indikator stres kerja antara lain sebagai berikut:

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisor yang kurang pandai
4. Iklim kerja yang kurang baik
5. Wewenang dan tidak mencukupi untuk menyelesaikan tanggung jawab
6. Ketidakjelasan peran
7. Frustrasi
8. Konflik peran
9. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
10. Berbagai bentuk perubahan

Sedangkan menurut menurut (Rivai, 2016) menyatakan bahwa indikator-indikator dari stress kerja adalah :

1. Fisik.
2. Emosional.
3. Intelektual.
4. Interpersonal.

## **2.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapat dari ilmu atau

teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dihubungkan dengan variabel yang diteliti.

### **2.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Kesan yang nyaman akan lingkungan kerja dapat mengurangi rasa kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan motivasi dan menghasilkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan bisa berakibat fatal yaitu menurunnya motivasi kerja karyawan itu sendiri dan menghasilkan ketidakpuasan kerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja.

Menurut (Sedarmayanti, 2016) mengatakan bahwa “lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aruan & Fakhri, 2015) dan (Sitinjak, 2018) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **2.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat yang disebabkan semakin ketatnya persaingan akan membuat karyawan lebih cepat mengalami stress dan

kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi. Karenanya porsi dari pembagian dari beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan atau kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Bawono & Nugraheni, 2015)

Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yo, 2015) dan (Wijaya, 2018) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **2.2.3 Pengaruh stress kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Perasaan stres seringkali di alami oleh karyawan dikarenakan banyak hal yang dialami dalam bekerja. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan adanya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja karyawan. Stres kerja sebagai suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya (Jufrizen, Sari, Nasution, Akrim, & Fahmi, 2019)

Semakin rendah stress kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Hal ini meunjukkan bahwa stress kerja perlu ditekan untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh personel kepolisian Polda Sumut

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yusnaini & Sary, 2019) dan (Astika & Yasa, 2018) menyimpulkan bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **2.2.4 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja**

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif.

Apabila interaksi dengan lingkungan dapat berjalan sangat baik maka akan mengurangi tingkat stres yang dialami para karyawan, disamping itu lingkungan kerja yang sangat baik akan mengurangi kelelahan dan kejenuhan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan sangat berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugasnya dan secara bersamaan menurunkan tingkat stres para karyawan, begitu juga sebaliknya apabila lingkungan kerja tidak kondusif dan tidak baik maka akan sangat berdampak pada tingginya tingkat stres kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lahat & Santosa, 2018) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja.

#### **2.2.5 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan stres

terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat yang disebabkan semakin ketatnya persaingan akan membuat karyawan lebih cepat mengalami stress dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi.

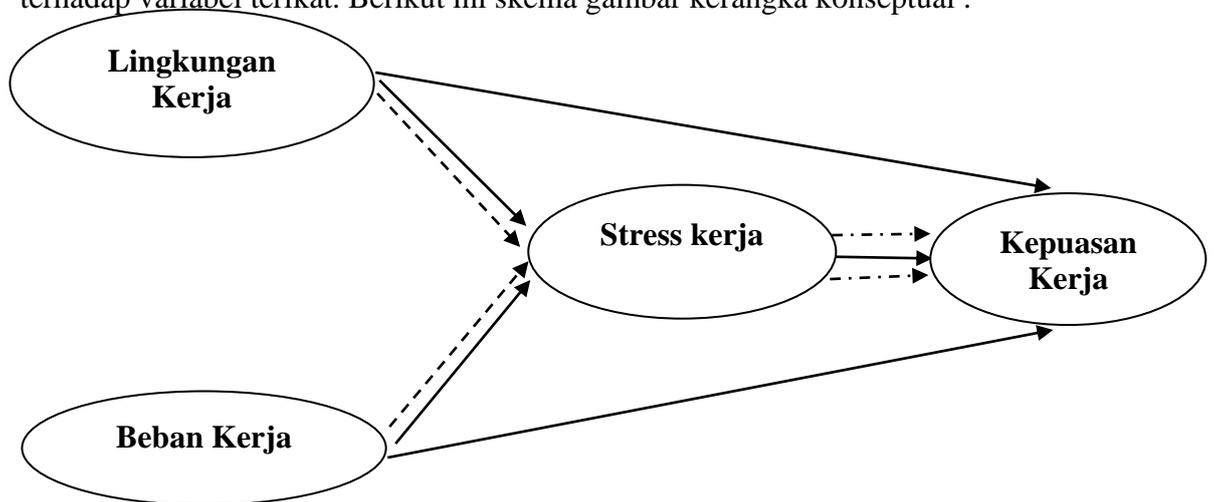
#### **2.2.6 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja**

Seorang karyawan akan mampu bekerja secara optimal apabila didukung oleh suatu kondisi lingkungan kerja yang baik. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Sedangkan lingkungan kerja yang tidak baik dapat memberikan akibat yang dalam jangka panjang terus terasa, seperti banyaknya tenaga yang dibutuhkan dan rancangan kerja yang tidak efisien, serta dapat mempengaruhi stress pada karyawan sehingga karyawan tersebut merasa puas.

#### **2.2.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja**

Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan stress kerja sehingga karyawan tersebut merasa ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

Dari uraian kerangka konseptual tersebut, maka penulis membuat gambar kerangka konseptual agar dapat lebih jelas pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini skema gambar kerangka konseptual :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini dilakukan sebelumnya seperti tampak pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Penulis / tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Arun (2015)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Power Distribution Pt. Freeport Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Power Distribution Pt. Freeport Indonesia
2	Yo, (2015)	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan stres Kerja Sebagai Variabel	Hasil penelitian menunjukkan beban kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja, beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja di mediasi oleh stres

3	Sitinjak (2018)	Mediasi Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent Tangerang Selatan).	kerja Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent Tangerang Selatan).
4	Wibowo (2014)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang)	Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan adalah terdapat pengaruh signifikan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang).

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Hipotesis menurut (Sugiyono, 2018) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data. Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.

2. Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
3. Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
4. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
5. Beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
6. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.
7. Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Ditreskrimsus Polda Sumut.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kausal adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel yang lain yang menjadi variabel terikat. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang permasalahannya tidak ditentukan di awal, tetapi permasalahan ditemukan setelah peneliti terjun ke lapangan dan apabila peneliti memperoleh permasalahan baru maka permasalahan tersebut diteliti kembali sampai semua permasalahan telah terjawab

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Polisi Daerah Sumatera Utara jln Sisimangaraja km, 12 No 60 Medan.

##### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Waktu Penelitian dilaksanakan mulai bulan January 2021 sampai dengan Juni 2021. Untuk rincian pelaksanaan penelitiandapat di liat pada tabel berikut :

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Januari 2021				Februari 2021				Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul				■																				
2	Pra Riset				■	■	■	■	■																
3	Penyusunan Proposal								■	■	■	■	■												
4	Seminar Proposal												■												
5	Pengumpulan data												■	■	■	■	■								
6	Penulisan laporan																■	■	■	■	■				
7	Seminar Hasil																				■				
8	Penyelesaian laporan																				■	■	■	■	■
9	Sidang meja hijau																								■

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) dinyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personel kepolisian pada Polisi Daerah Sumatera Utara Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) yang berjumlah 227 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun untuk penentuan jumlah/ukuran sampel dalam penelitian ini mengingat keterbatasan waktu peneliti maka peneliti

membatasi sampel pada penelitian ini hanya pada sebagian personel kepolisian pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Sumut ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus slovin, maka disusun perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(M)^2}$$

$$n = \frac{227}{1 + 227(0.1)^2} = 69$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

M = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, maksimum 10%.

Berdasarkan perhitungan slovin diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 69 orang personel kepolisian pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Sumut. Pengambilan sampel ini menggunakan metode *Nonprobability* Sampling dengan menggunakan teknik *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. (Sugiyono, 2018)

### 3.4 Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Menurut

(Sugiyono, 2018) adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3.2 Definisi Operasional**

No	Variabel	Defenisi	Indikator	No item	Pengukuran
1	Kepuasan Kerja (Y)	Keadaan di mana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin. Sumber : (Robins, 2012)	1. Kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri.	1,2	Skala likret
			2. Kepuasan dengan promosi.	3,4	
			3. Kepuasan dengan sikap atasan.	5,6	
			4. Kepuasan dengan rekan kerja	7,8	
			Sumber : (Robins, 2010)		
2	Lingkungan Kerja (X1)	Segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Sumber : (Nitisemito, 2010)	1. Suasana kerja	1,2	Skala likret
			2. Hubungan karyawan	3,4	
			3. Tersedianya fasilitas bagi karyawan	5,6	
			Sumber: (Nitisemito, 2010)		

3	Beban Kerja (X2)	Suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan Sumber: (Tarwaka, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban watu 1,2</li> <li>2. Beban usaha mental 3,4</li> <li>3. Beban tekanan psikologis 5,6</li> </ol>	1,2 3,4 5,6	Skala likret
4	Stres Kerja (Z)	Suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya Sumber: (Tarwaka, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban kerja yang berlebihan. 1,2</li> <li>2. Tekanan atau desakan waktu. 3,4</li> <li>3. Kualitas supervisiior yang kurang pandai. 5,6</li> <li>4. Iklim kerja yang kurang baik. 7,8</li> <li>5. Wewenang dan tidak mencukupi untuk menyelesaikan tanggung jawab. 9,10</li> <li>6. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan 11,12</li> <li>7. Berbagai bentuk perubahan 13,14</li> </ol>	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12 13,14	Skala likret

Sumber:  
(Tarwaka, 2014)

Sumber:  
(Tarwaka, 2014)

## 1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan di mana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin.

**Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Kerja**

No	Indikator	No item
1	Kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri	1,2
2	Kepuasan dengan promosi	3,4
3	Kepuasan dengan sikap atasan	5,6
4	Kepuasan dengan rekan kerja	7,8

**Sumber:** (Robbins, 2010)

## 2. Lingkungan Kerja (X1)

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

**Tabel 3.4 Indikator Lingkungan Kerja**

No	Indikator	No Item
1	Suasana kerja	1,2
2	Hubungan karyawan	3,4
3	Tersedianya fasilitas bagi karyawan	5,6

**Sumber:** (Nitisemito, 2010)

### 3. Beban Kerja(X2)

Beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

**Tabel 3.5 Indikator Beban Kerja**

No	Indikator	No Item
1	Beban waktu ( <i>time load</i> )	1,2
2	Beban usaha mental ( <i>mental effort load</i> )	3,4
3	Beban tekanan psikologis ( <i>psychologis stress load</i> )	5,6

**Sumber:** (Tarwaka, 2014)

### 4. Stres Kerja (Z)

Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya.

**Tabel 3.6 Indikator Stres Kerja**

No	Indikator	No Item
1	Beban kerja yang berlebihan	1,2
2	Tekanan atau desakan waktu	3,4
3	Kualitas supervisor yang kurang pandai	5,6
4	Iklm kerja yang kurang baik	7,8
5	Wewenang dan tidak mencukupi untuk menyelesaikan tanggung jawab	9,10
6	Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan	11,12
7	Berbagai bentuk perubahan	13,14

**Sumber:** (Tarwaka, 2014)

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dan harus diolah kembali, yaitu kuesioner. Dalam melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan yang akan dibahas dilakukan langsung dengan cara metode kuesioner. Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan.

Skala yang dipakai dalam penyusunan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam Pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3.7 Skala Likert**

No	Notasi	Pertanyaan	Bobot
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sebelum melakukan pengumpulan data, seluruh kuesioner harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam pengujian validitas dan reabilitas peneliti menggunakan aplikasi PLS dengan menggunakan analisa outer model dengan jumlah responden sebanyak 69 orang.

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi, validitas konvergen dinilai berdasarkan *loading factor* serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE). *Rule of thumb* yang digunakan dalam uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0,5 serta nilai AVE > 0,5 (Ghozali & Latan, 2015). Hasil AVE disajikan pada Tabel 3.5. dan hasil *outer loading* pada Tabel 3.8 berikut ini:

**Tabel 3.8 Hasil AVE (*Average Variant Extracted*)**

Variabel / Konstruk	AVE	Hasil Uji
Lingkungan Kerja (X1)	0.648	Valid
Beban kerja (X2)	0.655	Valid
Stres kerja (Z)	0.548	Valid
Kepuasan kerja (Y)	0.617	Valid

(Sumber : Data Diolah, 2020)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai AVE setiap variabel adalah lebih besar dari 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel atau konstruk yang digunakan adalah valid.

**Tabel 3.9 Hasil *Outer Loading***

No.	Butir Pernyataan	X1	X2	Z	Y	Hasil Uji
<b>Lingkungan Kerja (X1)</b>						
1.	X1.1	0,735				Valid
2.	X1.2	0,760				Valid
3.	X1.3	0,773				Valid
4.	X1.4	0,726				Valid
5.	X1.5	0,919				Valid
6.	X1.6	0,893				Valid

No.	Butir Pernyataan	X1	X2	Z	Y	Hasil Uji
<b>Beban kerja (X2)</b>						
1.	X2.1		0,826			Valid
2.	X2.2		0,872			Valid
3.	X2.3		0,664			Valid
4.	X2.4		0,849			Valid
5.	X2.5		0,814			Valid
5.	X2.6		0,816			Valid
<b>Stress kerja (Z)</b>						
1.	Z1.1			0,777		Valid
2.	Z1.2			0,639		Valid
3.	Z1.3			0,870		Valid
4..	Z1.4			0,790		Valid
5.	Z1.5			0,856		Valid
6	Z1.6			0,830		Valid
7	Z1.12			0,142		Valid
<b>Kepuasan Kerja (Y)</b>						
1.	Y1.1				0,813	Valid
2.	Y1.2				0,710	Valid
3.	Y1.3				0,858	Valid
4.	Y1.4				0,783	Valid
5.	Y1.5				0,836	Valid
6.	Y1.6				0,696	Valid
7.	Y1.7				0,815	Valid
8.	Y1.8				0,756	Valid

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 3.9 di atas diketahui bahwa nilai *outer loading* pada setiap indikator adalah lebih dari 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6 serta nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah  $> 0,60$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi. Hasil uji reabilitas kedua metode dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.10 Hasil Uji Reabilitas**

<b>Variabel / Konstruk</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>	<b>Hasil Uji</b>
Lingkungan kerja (X1)	<b>0.889</b>	0,60	Reliabel
Beban kerja (X2)	<b>0.893</b>	0,60	Reliabel
Stres jerha (Z)	<b>0.841</b>	0,60	Reliabel
Kepuasan kerja (Y)	<b>0.910</b>	0,60	Reliabel

(Sumber : Data Diolah, 2020)

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.10 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite*

*reliability* > 0,60. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

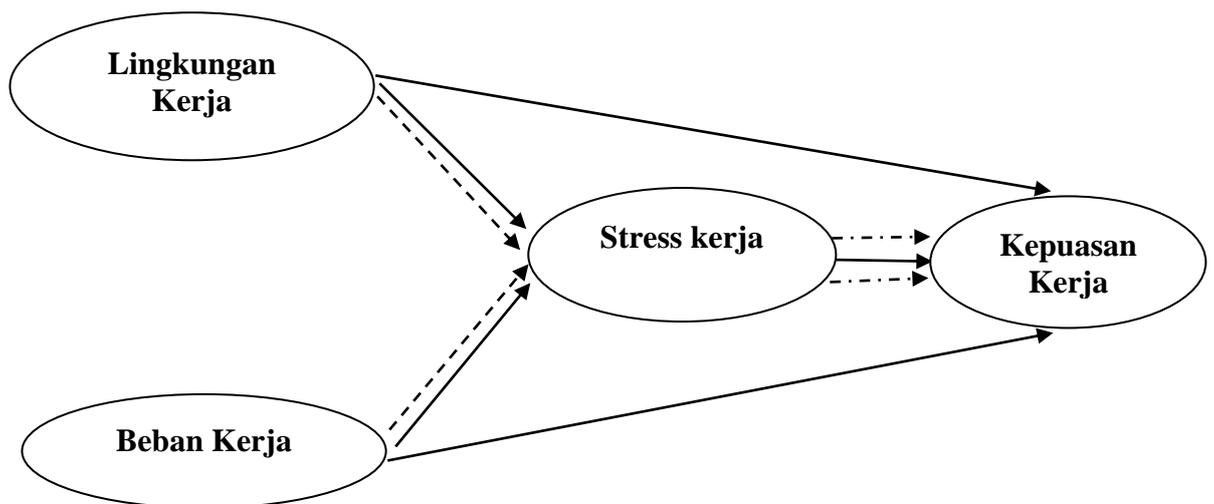
Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni partial least square – structural equation model (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate (Ghozali & Latari, 2015) Analisis persamaan statistik (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model statistik. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model statistik digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi)

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model statistik yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antar statistik dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya

adalah residual variance dari variabel dari variabel dependen (kedua variabel laten dan 58statistic) diminimumkan.

PLS merupakan metode analisis yang powerfull oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal multivariate (58statistic dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model 58statistic58 dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows. Berikut adalah model 58statistic58 yang dibentuk dari perumusan masalah:

Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Model Struktural PLS**

Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (outer model), yakni (a) validitas konvergen (convergent validity); (b) realibilitas dan validitas konstruk (construct reliability and validity); dan (c) validitas diskriminan (discriminant validity) serta analisis model 58statistic58 (inner model), yakni (a) koefisien determinasi (r-square); (b) f-square; dan (c) pengujian hipotesis (Hair, Hult, Ringel, & Sartsedt, 2014). Estimasi

parameter yang didapat dengan (Partial Least Square) PLS dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk statistic dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, (Partial Least Square) PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan weight estimate.
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

Dalam metode (Partial Least Square) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### **3.6.1 Analisa outer model**

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan statistik). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan statistik-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa statistik:

1. Convergent Validity adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksi

individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0,7$  dengan konstruk yang ingin diukur, sedangkan menurut Chin yang dikutip oleh Imam Ghozali, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

2. Discriminant Validity merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada 60 ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).
3. Composite reliability merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variable coefficient. Untuk mengevaluasi composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan cronbach's alpha. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.
4. Cronbach's Alpha merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha  $> 0,7$ .

### **3.6.2 Analisis Inner Model**

Analisis Inner Model biasanya juga disebut dengan (inner relation, structural model dan substantive theory) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Analisa inner model

dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur  $t_{statistic}$ . Dalam pengevaluasi inner model dengan (Partial Least Square) PLS dimulai dengan cara melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive. Selain melihat nilai R-square, pada model (Partial Least Square) PLS juga dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameter. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance.

### **3.6.3 Uji Hipotesis**

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai  $t_{statistic}$  maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak ketika  $t_{statistik} > 1,96$ . Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai probabilitas  $< 0,05$ .

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel lingkungan kerja (X1), 6 pernyataan untuk variabel beban kerja (X2), 14 pernyataan untuk variabel stress kerja (Z) dan 8 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 69 orang personel Ditreskrimsus Polda Sumut dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis. Dari 69 angket yang di sebar kepada responden tetapi tidak seluruhnya balik kepada peneliti, dimana jumlah angket yang balik kepada peneliti sebanyak 64 angket

**Tabel 4.1 Skala Likert**

Pernyataan	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Berdasarkan ketentuan penelitian skala likert dari tabel diatas dapat dipahami bahwa ketentuan diatas berlaku baik didalam menghitung variabel. Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan beban nilai 5 dan skor terendah diberikan nilai 1.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden

Hasil tabulasi karakteristik 64 responden diolah menggunakan program SPSS yang menghasilkan deskripsi statistik responden dalam penelitian, seperti yang tampak pada tabel 4.2 berikut ini :

**Tabel 4.2 Deskriptif Responden**

<b>Uraian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin :</b>		
Pria	57	89,06
Wanita	7	10,94
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100</b>
<b>Usia:</b>		
>30 tahun	18	28,13
30-39 tahun	24	37,5
40-49 tahun	15	23,44
<50 tahun	7	10,94
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Dari tabel 4.1 dapat dilihat gambaran tentang jenis kelamin dan usia. Jika dilihat dari jenis kelamin responden pria lebih banyak dari wanita yaitu pria 57 responden (89,06%). Dari tingkat jenjang usia, mayoritas para responden tamatan usia 30-39 tahun, yaitu sebanyak 24 responden (37,50%).

#### 4.1.3 Jawaban Responden

##### 4.1.3.1 Kepuasan Kerja

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kepuasan kerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.3 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Y)**

No.	Jawaban (Y)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	23,4	34	53,1	12	18,8	1	1,6	2	3,1	64	100%
2	14	21,9	35	54,7	9	14,1	5	7,8	1	1,6	64	100%
3	14	21,9	41	64,1	6	9,4	2	3,1	1	1,6	64	100%
4	17	26,6	33	51,6	11	17,2	2	3,1	1	1,6	64	100%
5	21	32,8	34	53,1	7	10,9	0	0	2	3,1	64	100%
6	27	42,2	21	32,8	9	14,1	6	9,4	1	1,6	64	100%
7	20	31,3	28	43,8	13	20,3	2	3,1	1	1,6	64	100%
8	16	25,0	38	59,4	8	12,5	1	1,6	1	1,6	64	100%

**Sumber : Data Diolah 2021**

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang puas atas hasil kerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang 53,1%.
2. Jawaban responden tentang hasil kerja direspon baik oleh atasan dan rekan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang 54,7%.
3. Jawaban responden tentang kantor yang menyediakan promosi atau pengembangan karir yang jelas kepada personel akan mendorong semangat personel dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang 64,1%.

4. Jawaban responden tentang merasa nyaman bekerja disini karena banyaknya peluang untuk maju atau mengembangkan karir mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang 51,6%.
5. Jawaban responden tentang komendan yang berwibawa menciptakan kesan tersendiri kepada anggotanya mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang 53,1%.
6. Jawaban responden tentang sikap komendan yang ramah dapat mencairkan suasana ruangan kerja mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang 42,2%.
7. Jawaban responden tentang rekan kerja menyenangkan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 orang 43,8%.
8. Jawaban responden tentang merasa senang dengan kondisi lingkungan kerja yang sekarang mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang 59,4%.

#### 4.1.3.2 Lingkungan Kerja

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel lingkungan kerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Variabel Lingkungan Kerja (X1)**

No.	Jawaban (X1)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	26,6	25	39,1	20	31,3	1	1,6	1	1,6	64	100%

2	10	15,6	40	62,5	10	15,6	1	1,6	3	4,7	64	100%
3	14	21,9	33	51,6	11	17,2	5	7,8	1	1,6	64	100%
4	18	28,1	32	50,0	11	17,2	2	3,1	1	1,6	64	100%
5	14	21,9	36	56,3	11	17,2	2	2,1	1	1,6	64	100%
6	20	31,3	33	51,6	6	9,4	3	4,7	2	3,1	64	100%

**Sumber : Data Diolah 2021**

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang suasana ditempat kerja terasa harmonis dan menyenangkan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang 39,1%.
2. Jawaban responden tentang suasana lingkungan kerja sangat mendukung sehingga dapat bekerja lebih baik lagi mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang 51,6%.
3. Jawaban responden tentang hubungan antara sesama rekan kerja membantu dalam bekerja dan menjalankan tugas-tugas dilingkungan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang 51,6%.
4. Jawaban responden tentang beradaptasi dalam kegiatan kelompok untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum terselesaikan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang 50%.
5. Jawaban responden tentang fasilitas peralatan kantor yang disediakan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut sudah cukup lengkap dan memadai mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 orang 56,3%.
6. Jawaban responden tentang Personel Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut di berikan perlengkapan yang memadai dalam melakukan

pekerjaan saat keluar mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang 51,3%.

#### 4.1.3.3 Beban Kerja

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel beban kerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Variabel Beban Kerja (X2)**

No.	Jawaban (X2)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	28,1	30	46,9	13	20,3	1	1,6	2	3,1	64	100%
2	15	23,4	38	59,4	7	10,9	3	4,7	1	1,6	64	100%
3	19	29,7	28	43,8	14	21,9	2	3,1	1	1,6	64	100%
4	19	29,7	35	54,7	6	9,4	2	3,1	2	3,1	64	100%
5	12	18,8	36	56,3	12	18,8	23	4,7	1	1,6	64	100%
6	18	28,1	33	51,6	10	15,6	2	3,1	1	1,6	64	100%

**Sumber : Data Diolah 2021**

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang personel sering melakukan pekerjaan tambahan mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang 46,9%.
2. Jawaban responden tentang personel harus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan pemimpin mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang 59,4%.
3. Jawaban responden tentang personel lelah mental jika banyak pekerjaan yang menumpuk mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 orang 43,8%.
4. Jawaban responden tentang pekerjaan yang berlebihan membuat personel jenuh dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang 54,7%.

5. Jawaban responden tentang beban kerja yang dihadapi melebihi kemampuan kerja personel mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 orang 56,3%.
6. Jawaban responden tentang pekerjaan yang berlebihan membuat personel mudah cepat emosi mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang 51,6%.

#### 4.1.3.4 Stres Kerja

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel stress kerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel Beban Kerja (Z)**

No.	Jawaban (Z)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	28,1	33	51,6	10	15,6	2	3,1	1	1,6	64	100%
2	23	35,9	26	40,6	9	14,1	5	7,8	1	1,6	64	100%
3	14	21,9	41	64,1	6	9,4	2	3,1	1	1,6	64	100%
4	17	26,6	33	51,6	11	17,2	2	3,1	1	1,6	64	100%
5	21	32,8	34	53,1	7	10,9	0	0	2	3,1	64	100%
6	15	23,4	34	53,1	12	18,8	1	1,6	2	3,1	64	100%
7	47	73,4	17	26,6	0	0	0	0	0	0	64	100%
8	41	64,1	23	35,9	0	0	0	0	0	0	64	100%
9	44	68,8	20	31,3	0	0	0	0	0	0	64	100%
10	42	65,6	22	34,4	0	0	0	0	0	0	64	100%
11	45	70,3	19	29,7	0	0	0	0	0	0	64	100%
12	48	75,0	16	25,0	0	0	0	0	0	0	64	100%
13	36	56,3	27	42,2	1	1,6	0	0	0	0	64	100%
14	25	39,1	39	60,9	0	0	0	0	0	0	64	100%

**Sumber : Data Diolah 2021**

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang beban kerja yang terima personel sesuai dengan kemampuannya mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang 51,6%.
2. Jawaban responden tentang adanya penambahan beban kerja terhadap personel mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang 40,6%.
3. Jawaban responden tentang personel di beri tugas yang terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang 64,1%.
4. Jawaban responden tentang dalam bekerja, personel selalu diberikan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang 51,6%.
5. Jawaban responden tentang komendan yang pandai dalam mengatur personel mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang 53,1%.
6. Jawaban responden tentang seringnya terjadi kesalah pahaman anatar personel dengan komendan dalam penyelesaian tugas mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang 53,1%.
7. Jawaban responden tentang iklim kerja yang kurang baik dalam melakukan pekerjaan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang 73,4%.
8. Jawaban responden tentang masih kurangnya kerja sama antar personel dalam bekerja mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang 64,1%.

9. Jawaban responden tentang personel kurang memiliki wewenang dalam melakukan pekerjaan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang 68,8%.
10. Jawaban responden tentang wewenang dan tanggung jawab setiap personel sudah di tetapkan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang 65,6%.
11. Jawaban responden tentang sering terjadinya perbedaan antara nilai-nilai kantor dengan personel mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang 70,3%.
12. Jawaban responden tentang personel merasa keberatan dengan peraturan yang ada pada kantor mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang 75,0%.
13. Jawaban responden tentang personel menginginkan berbagai bentuk perubahan mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang 56,3%.
14. Jawaban responden tentang seringnya terjadi perusabahan peraturan kantor menyebabkan personel harus terus menyesuaikan diri mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 orang 60,9%.

#### **4.1.4 Analisis Inner Model**

*R-square* adalah ukuran proporsi variasi nilai yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen) ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Hasil *r-square* untuk variabel laten endogen sebesar 0,75 mengindikasikan bahwa model tersebut

adalah substansial (baik); 0,50 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah moderat (sedang) dan 0,25 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, diperoleh nilai *R-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Uji R-Square**

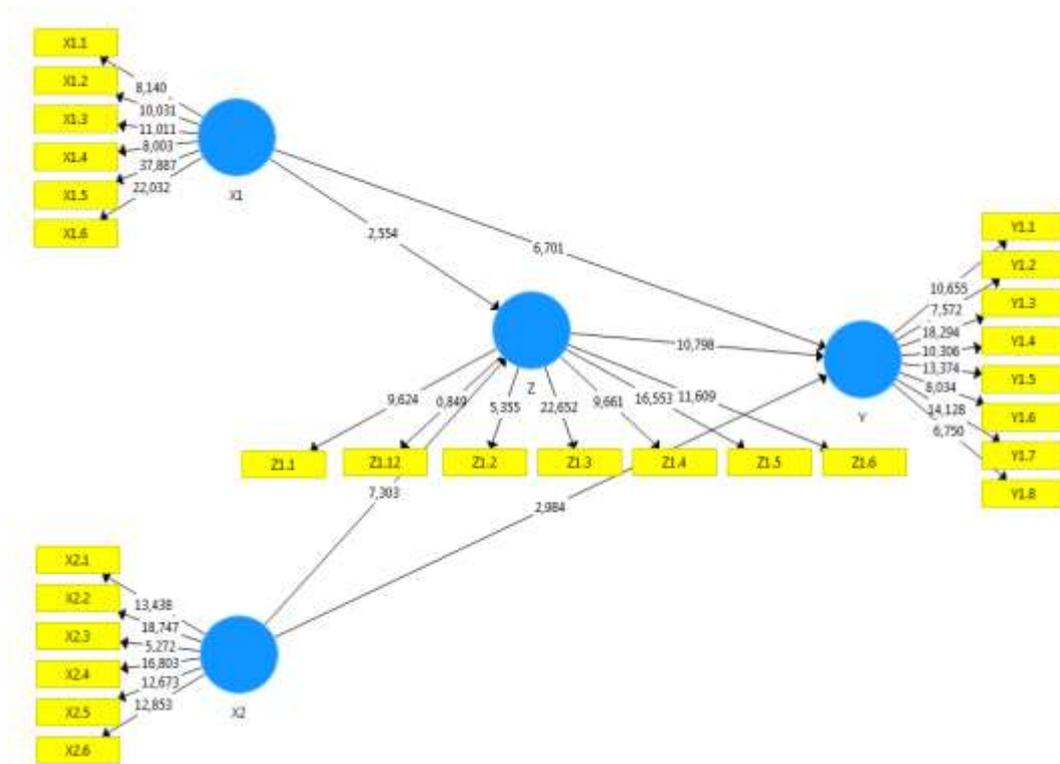
	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>Y</b>	0.947	0.945

**Sumber : PLS 3.00**

Dari tabel 4.7 di atas diketahui bahwa pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y dengan nilai r-square 0,947 mengindikasikan bahwa variasi nilai Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai X dan Z sebesar 94,7% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 5,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **4.1.5 Pengujian Hipotesis**

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibagi menjadi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, gambar hasil uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada gambar *path coefficient* dan tabel *outer loading* berikut ini :



**Gambar 4.1**  
*Path Coefficient*

#### 4.1.5.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel *path coefficient* berikut ini :

**Tabel 4.8 Path Coefficient**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )	P Values
X1 -> Y	0,399	0,390	0,060	6,701	<b>0.000</b>
X1 -> z	0,240	0,260	0,094	2,554	<b>0.011</b>
X2 -> Y	-0,224	-0,219	0,075	2,984	<b>0.003</b>
X2 -> z	0,699	0,677	0,096	7,303	<b>0.000</b>
Z -> Y	0,828	0,829	0,077	10,798	<b>0.000</b>

Sumber : PLS 3.00

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,399. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik lingkungan kerja, maka semakin tinggi kepuasan kerja pada personel kepolisian pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Sumut. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap stress kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,240. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik lingkungan kerja, maka semakin rendah stres kerja pada personel kepolisian pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Sumut. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,011 < 0,05$ , berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
3. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar -0,224. Ini menunjukkan bahwa jika semakin rendah beban kerja yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan kerja pada personel kepolisian pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Sumut. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,003 < 0,05$ , berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
4. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,699. Ini menunjukkan bahwa jika semakin rendah beban kerja yang

diberikan, maka semakin rendah tingkat stres kerja pada personel kepolisian pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Sumut. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

5. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,828. Ini menunjukkan bahwa jika semakin rendah stres kerja yang diterima personel, maka semakin tinggi kepuasan kerja pada personel kepolisian pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Sumut. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

#### 4.1.5.2 Pengujian Seacar Tidak Langsung

Adapun pengaruh tidak langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9 *Specific Indirect Effects***

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Z -> Y	0.198	0.215	0.081	2,449	<b>0.015</b>
X2 -> Z -> Y	0.579	0.561	0.090	6,434	<b>0.000</b>

**Sumber : PLS 3.00**

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,198. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,015 < 0,05$ , berarti dapat disimpulkan bahwa

lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

2. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,579. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

## **4.2 Pembahasan**

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut. Berikut ini ada tiga bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### **4.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,399. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,701, dan nilai  $t_{tabel}$  1.96, dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,701 > 1.96$ ) sehingga  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja, maka akan menciptakan suatu pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan, sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara, dimana keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja personel, baik hubungan dengan masyarakat maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan atasan maka akan menciptakan perasaan senang terhadap pekerjaannya sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan kerja pada personel.

Dimana dalam hal suasana kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara dapat dikategorikan sudah baik hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah disebarkan kepada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara rata-rata menjawab setuju hal ini menunjukkan bahwa suasana kerja personel cukup baik sehingga kepuasan kerja personel semakin meningkat.

Selanjutnya pada hubungan Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara dapat dikategorikan sudah harmonis hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah disebarkan rata-rata responden menjawab setuju hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar personel dan hubungan dengan pimpinan terjalin dengan baik sehingga kepuasan kerja personel semakin tinggi.

Dalam hal tersedianya fasilitas kerja Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara dapat dikategorikan baik hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah disebarkan rata-rata responden menjawab setuju hal ini menunjukkan dalam melakukan pekerjaan lapangan seluruh personel dibekali dengan perlengkapan

yang sesuai dengan aturan sehingga personel merasa puas atas apa yang diperolehnya.

Kesan yang nyaman akan lingkungan kerja dapat mengurangi rasa kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan motivasi dan menghasilkan kepuasan kerja personel. Sebaliknya, ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami oleh personel bisa berakibat fatal yaitu menurunnya motivasi kerja personel itu sendiri dan menghasilkan ketidakpuasan kerja personel yang berpengaruh terhadap kinerja personel dalam bekerja.

Menurut (Sedarmayanti, 2016) mengatakan bahwa “lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aruan & Fakhri, 2015) dan (Sitinjak, 2018) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **4.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar -0,224. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar  $0,003 < 0,05$ , dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,984, dan nilai  $t_{tabel}$  1.96, dengan demikian

$t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,984 > 1,96$ ) sehingga  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Hal ini berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan yang sesuai dengan kemampuan kerja Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara maka kepuasan kerja personel akan semakin meningkat dimana dengan penambahan beban kerja personel tersebut akan lebih sungguh-sungguh dan dapat memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik sehingga kinerja personel tersebut akan semakin tinggi, dengan semakin tingginya kinerja personel maka kepuasan kerja personel akan semakin meningkat. Beban kerja adalah suatu kompetisi dari suatu sumber mental yang terbatas. Salah satu penyebab menurunnya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan.

Dimana dalam hal penambahan beban waktu kerja Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara sudah cukup efektif dimana rata-rata responden menjawab setuju dari angket yang telah disebar hal ini menunjukkan bahwa dalam penambahan waktu kerja Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara sudah disesuaikan dengan kemampuan dan keadaan personel sehingga personel akan merasa puas atas beban waktu yang diberikan.

Selanjutnya pada beban usaha mental Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara sudah cukup efektif dimana rata-rata responden menjawab setuju dari angket yang telah disebar dimana dalam hal peningkayan mental personel, seluruh personel dilatih agar mental personel tersebut akan kuat.

Kemudian pada tekanan psikologis Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara sudah cukup rendah dimana dalam hal pemberian tugas sesuai dengan kemampuan personel masing-masing dan seluruh personel telah dilatih untuk melakukan pekerjaan yang akan nantinya dilaksanakan personel.

Apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat yang disebabkan semakin ketatnya persaingan akan membuat karyawan lebih cepat mengalami stress dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi. Karenanya porsi dari pembagian dari beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan atau kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Bawono & Nugraheni, 2015)

Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yo, 2015) dan (Wijaya, 2018) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **4.2.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,828. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10,798, dan nilai  $t_{tabel}$  1.96, dengan demikian

$t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $10,798 > 1.96$ ) sehingga  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Hal ini berarti stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin rendah tingkat stress personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara maka personel maka semangat kerja personel akan semakin tinggi, dengan demikian maka kepuasan kerja akan semakin tinggi dan sebaliknya dengan tingkat stress personel yang tinggi maka semangat kerja personel tersebut akan semakin rendah sehingga kepuasan kerja akan rendah.

Dimana pada beban kerja yang berlebihan Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara, beban kerja yang diberikan kepada personel telah sesuai dengan kemampuan dengan personel masing-masing hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah di sebarakan masyoritas responden menjawab setuju.

Kemudian pada tekanan dan atau desakan waktu dimana pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara dalam melakukan pekerjaan luar personel diberikan batas waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut sehingga personel akan diburu oleh waktu yang telah ditentukan, hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah di sebarakan masyoritas responden menjawab setuju.

Selanjutnya pada kualitas supervisor dimana pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara komendan selalu mengarahkan personel sebelum melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut dapat terrrlaksana dengan baik dan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah di sebarakan masyoritas responden menjawab setuju.

Selanjutnya pada hal iklim kerja dimana dalam melakukan pekerjaan lapangan Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara terlebih dahulu memahami kondisi lapangan sehingga pekerjaan personel dapat terlaksana sesuai dengan yang diinginkan, hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah di sebarakan masyoritas responden menjawab setuju.

Selanjutnya pada wewenang dimana dalam pemberian wewenang pekerjaan, Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara telah diberikan wewenang masing-masing sesuai dengan kemampuan serta posisi personel tersebut sehingga tingkat stress personel tersebut akan semakin redah dengan demikian personel akan merasa puas atas pemberian wewenang kepada personel yang sesuai dengan kemampuan personel, hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah di sebarakan masyoritas responden menjawab setuju.

Sedangkan pada berbagai bentuk perubahan, dimana dalam pelaksanaan tugas lapangan Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara terlebih dahulu melakukan memahami lingkungan sekitar sehingga pelaksanaan tugas dapat telaksana dengan baik akan tetapi seringnya terjadi berbagai bentuk perubahan dalam lingkungan kerja personel tersebut, hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang telah di sebarakan masyoritas responden menjawab setuju.

Semakin rendah stress kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Hal ini meunjukkan bahwa stress kerja perlu ditekan untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh personel kepolisian Polda Sumut

Perasaan stres seringkali dialami oleh karyawan dikarenakan banyak hal yang dialami dalam bekerja. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan adanya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja karyawan. Stres kerja sebagai suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya (Jufrizen, Sari, Nasution, Akrim, & Fahmi, 2019).

Menurut (T. H. Handoko, 2015) menyatakan: “stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.”

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yusnaini & Sary, 2019) dan (Astika & Yasa, 2018) menyimpulkan bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **4.2.4 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,240. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar  $0,011 < 0,05$ , dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,554, dan nilai  $t_{tabel}$  1.96, dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,554 > 1,96$ ) sehingga  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baik lingkungan kerja, maka akan menciptakan suatu pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan, sehingga stress kerja Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara akan semakin rendah, dimana keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja persnel, baik hubungan dengan masyarakat maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan atasan maka akan menciptakan perasaan senang terhadap pekerjaannya sehingga akan menimbulkan stress kerja yang rendah.

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan personel untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi persnel. Jika personel menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka personel tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif.

Apabila interaksi dengan lingkungan dapat berjalan sangat baik maka akan mengurangi tingkat stres yang dialami para personel, disamping itu lingkungan kerja yang sangat baik akan mengurangi kelelahan dan kejenuhan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan sangat berpengaruh terhadap personel dalam melaksanakan tugasnya dan secara bersamaan menurunkan tingkat stres para personel, begitu juga sebaliknya apabila lingkungan kerja tidak kondusif dan tidak baik maka akan sangat berdampak pada tingginya tingkat stres kerja personel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lahat & Santosa, 2018) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja.

#### **4.2.5 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,699. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,303, dan nilai  $t_{tabel}$  1.96, dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $7,303 > 1.96$ ) sehingga  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Hal ini berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan beban kerja yang diberikan kepada personel yang sesuai dengan kemampuan personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara maka tingkat stress personel akan semakin rendah dan sebaliknya dimana dengan penambahan beban kerja yang diberikan kepada personel tanpa mempertimbangkan kemampuan personel maka tingkat stress personel tersebut akan semakin tinggi.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan stress terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat yang disebabkan semakin

ketatnya persaingan akan membuat karyawan lebih cepat mengalami stress dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi.

Menurut (Moekijat, 2010) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja.

Hal penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rizky, 2018) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja.

#### **4.2.6 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,198. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar  $0,015 < 0,05$ , dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,449, dan nilai  $t_{tabel}$  1.96, dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,449 > 1,96$ ) sehingga  $H_0$  ditolak ( $H_a$

diterima). Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baik lingkungan kerja, maka akan menciptakan suatu pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan, sehingga stress kerja Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara akan semakin rendah, dimana keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja persnpl, baik hubungan dengan masyarakat maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan atasan maka akan menciptakan perasaan senang terhadap pekerjaannya sehingga akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi.

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Menurut (Siagian, 2014) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Sedangkan menurut (Soetjipto, 2010) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala suatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun

tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan

#### **4.2.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,579. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,434, dan nilai  $t_{tabel}$  1.96, dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $6,434 > 1,96$ ) sehingga  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Hal ini berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan yang sesuai dengan kemampuan kerja Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara maka tingkat stress personel akan semakin rendah dimana dengan penambahan beban kerja personel tersebut akan lebih sungguh-sungguh dan dapat memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik sehingga kinerja personel tersebut akan semakin tinggi, dengan semakin tingginya kinerja personel maka kepuasan kerja personel akan semakin meningkat.

Beban kerja adalah suatu jumlah pekerjaan yang diberikan kepada seseorang untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi

antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.”

Selanjutnya berdasarkan Undang - undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja sehingga diperoleh hasil kerja yang optimal

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja, terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Studi Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus) adalah sebagai berikut.

1. Secara langsung lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
2. Secara langsung beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
3. Secara langsung stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
4. Secara langsung lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
5. Secara langsung beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
6. Secara tidak langsung lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.
7. Secara tidak langsung beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Personel Ditreskrimsus Polda Sumut agar lebih memahami lingkungan kerja guna terciptanya hubungan yang harmonis baik antar personel maupun terhadap masyarakat.
2. Dalam penambahan beban kerja terhadap personel, agar diikuti dengan test kompetensi / kemampuan Personel dengan memperhatikan mental, fisik, waktu kerja dan stres kerja setiap Personel.
3. Agar Direktur Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut memperhatikan stres kerja Personel dengan memberikan waktu dan istirahat kerja dan memperhatikan nutrisi Personel, sehingga anggota dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal, sehingga tercapai kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Aruan, Q. S., & Fakhri, M. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg. *Modus*, 27(2), 17–32.
- Astika, I. B. P., & Yasa, G. W. (2018). Kemampuan Komitmen Organisasi Memoderasi Kompetensi Pejabat Penatausahaan Keuangan dan SPI Pada Kualitas Laporan Keuangan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 301–325.
- Azwar, S. (2004). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bawono, D. C., & Nugraheni, R. (2015). Analisis Pengaruh Pemberian Intensif, Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Pada Perawat Ruang Rsud Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 4(3), 30–44.
- Cain, B. (2007). *A Review of The Mental Workload Literature. Defence Research and Development Canada Toronto*. Canada: Human System Integration Section.
- Davis, Keith, J. W., & Newstrom. (2017). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Dhania, R. D. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi*, 1(1), 1–12.
- Fitrianasari, D., Nimran, U., & Utami, H. N. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Profit*, 7(1), 13–23.
- Ghozali, I., & Latari, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: BP Undip.
- Gibson, R. L., & Mitchell, M. H. (2011). *Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hair, J., Hult, G., Ringel, C., & Sartsedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: Sage Publication Inc.

- Handoko, H. (2000). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen*. Yogyakarta: BPEE.
- Hart, & Staveland. (2011). *Ergonomic Industri. Dasar-Dasar Pengetahuan Dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Hasibuan, M. S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jerry, L. M., Tjoe, T. F., & Naga. (2012). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Mum Indonesia. *Binus Business Review*, 3(1), 573–586.
- Jufrizen, J., Sari, M., Nasution, M. I., Akrim, A., & Fahmi, I. (2019). Spiritual Leadership And Workplace Spirituality: The Role Of Organizational Commitment. *Proceeding Of The 1st International Conference On Economics Managemnet Accounting And Business (ICEMAB)*, 1–7.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Lahat, M. A., & Santosa, J. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Steress Kerja Karyawan Pada PT. Pandu Siwi Sentosa Jakarta. *Aktiva- Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 31–40.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moekijat. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Muskamal. (2010). *Analoisi Beban Kerja Organisasi Pemerintah Daerah*. Makasar: PKP2A II.
- Nitisemito, A. S. (2010). *Manajemen Personalia Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pangarso, A., & Ramadhyanti, V. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Dosen Tetap Studi Pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung. *Kinerja*, 19(1), 172–191.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

- Rivai, V. (2016). *Commercial Bank Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2012). *Management, Eleventh Edition*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Sartika, D. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Keinginan Keluar Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi ( Studi Kasus Di CV. Putra Tama Jaya). *Managemet Analysis Journal*, 3(2), 1–11.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitijak, L. N. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent Tangerang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60(2), 19–33.
- Soetjipto, B. W. (2010). *Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sudaryono, Y., Agus, A., & Nunung, A. S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri; Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Tiffin, & McCornick. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahjono, S. I. (2010). *Perilaku Organisasi*. Graha Ilmu: Graha Ilmu.
- Wijaya, I. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukti Sanomas. *AGORA*, 6(2), 1–5.

Wursanto, I. (2009). *Dasar - Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Edisuda.

Yusnaini, E., & Sary, F. P. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Dinas Kopersai dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. *E-Prosiding Of Management*, 6(1), 468–476.

# KUESIONER PENELITIAN

---

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Emilan Siboro memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan tesis pada program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja, terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Pada Personel Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Studi Pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus)”**.

Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

## A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pertanyaan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- |        |                       |                 |
|--------|-----------------------|-----------------|
| a. SS  | : Sangat Setuju       | : dengan Skor 5 |
| b. S   | : Setuju              | : dengan Skor 4 |
| c. KS  | : Kurang Setuju       | : dengan Skor 3 |
| d. TS  | : Tidak Setuju        | : dengan Skor 2 |
| e. STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan Skor 1 |

## B. Identitas Responden

No. Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SMA  D3  S1  S2

Usia :  <30 Tahun  30-39 tahun  
 40-49 Tahun  >50 tahun

**Kepuasan Kerja (Y)**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri</b>						
1	Saya merasa puas atas hasil kerja saya					
2	Hasil kerja saya direspon baik oleh atasan saya dan rekan kerja					
<b>Kepuasan dengan promosi</b>						
3	Instansi yang menyediakan promosi atau pengembangan karir yang jelas kepada saya akan mendorong semangat personel dalam bekerja					
4	Saya merasa nyaman bekerja disini karena banyaknya peluang untuk maju atau mengembangkan karir					
<b>Kepuasan dengan sikap atasan</b>						
5	Komendan saya yang berwibawa menciptakan kesan tersendiri kepada anggotanya					
6	Sikap komendan saya yang ramah dapat mencairkan suasana ruangan kerja					
<b>Kepuasan dengan rekan kerja</b>						
7	Rekan kerja saya menyenangkan					
8	Saya merasa senang dengan kondisi lingkungan kerja yang sekarang					

### Lingkungan Kerja (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
----	------------	----	---	----	----	-----

#### Suasana Kerja

- |   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Suasana ditempat kerja terasa harmonis dan menyenangkan                               |  |  |  |  |  |
| 2 | Suasana lingkungan kerja sangat mendukung sehingga saya dapat bekerja lebih baik lagi |  |  |  |  |  |

#### Hubungan Kerja

- |   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 3 | Hubungan antara sesama rekan kerja membantu saya dalam bekerja dan menjalankan tugas-tugas dilingkungan kerja |  |  |  |  |  |
| 4 | saya beradaptasi dalam kegiatan kelompok untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum terselesaikan               |  |  |  |  |  |

#### Tersedianya fasilitas bagi karyawan

- |   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 5 | Fasilitas peralatan kantor yang disediakan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut sudah cukup lengkap dan memadai     |  |  |  |  |  |
| 6 | Personel Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut di berikan perlengkapan yang memadai dalam melakukan pekerjaan saat keluar |  |  |  |  |  |

<b>Beban Kerja (X<sub>2</sub>)</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Beban waktu (<i>time load</i>)</b>						
1	Personel sering melakukan pekerjaan tambahan					
2	Personel harus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan pemimpin					
<b>Beban usaha mental (<i>mental effort load</i>)</b>						
3	Personel lelah mental jika banyak pekerjaan yang menumpuk					
4	Pekerjaan yang berlebihan membuat personel jenuh dalam bekerja					
<b>Beban tekanan psikologis (<i>psychologis stress load</i>)</b>						
5	Beban kerja yang dihadapi melebihi kemampuan kerja personel					
6	Pekerjaan yang berlebihan membuat personel mudah cepat emosi					

<b>Stres Kerja (Z)</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Beban kerja yang berlebihan</b>						
1	Beban kerja yang terima personel sesuai dengan kemampuannya					
2	Adanya penambahan beban kerja terhadap personel					

**Tekanan atau desakan waktu**

- 3 Personel di beri tugas yang terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat
- 4 Dalam bekerja, personel selalu diberikan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik

**Kualitas supervisor yang kurang pandai**

- 5 Komandan yang pandai dalam mengatur personel
- 6 Seringnya terjadi kesalah pahaman anatar personel dengan komandan dalam penyelesaian tugas

**Iklm kerja yang kurang baik**

- 7 Iklm kerja yang kurang baik dalam melakukan pekerjaan.
- 8 Masih kurangnya kerja sama antar personel dalam bekerja

**Wewenang dan tidak mencukupi untuk menyelesaikan tanggung jawab**

- 9 Personel kurang memiliki wewenang dalam melakukan pekerjaan
- 10 Wewenang dan tanggung jawab setiap personel sudah di tetapkan

**Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan**

- 11 Sering terjadinya perbedaan antara nilai-nilai kantor dengan personel
- 12 Personel merasa keberatan dengan peraturan yang ada pada kantor

### Berbagai bentuk perubahan

- 13 Personel menginginkan berbagai bentuk perubahan
- 14 Seringnya terjadi perusabahan peraturan kantor menyebabkan personel harus terus menyesuaikan diri.

### Hasil tabulasi variabel Lingkungan Kerja (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
3	2	1	3	2	1
5	5	5	5	5	5
5	3	2	2	3	3
4	3	4	4	4	5
5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5
3	3	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	5	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4
3	4	5	5	4	3
4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4
3	3	4	4	4	5
3	5	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5
3	1	2	5	3	2
3	3	4	4	4	3
4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4

5	4	3	5	5	4
4	5	4	4	4	5
3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
1	1	2	1	1	1
5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	4	3	4	4	5
3	4	5	3	3	3
4	5	4	5	5	5
4	3	3	3	3	4
3	3	5	5	4	4
4	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	5
3	5	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5
3	1	2	5	3	2
3	3	4	4	4	3
2	3	2	2	2	2
4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4
3	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5
4	4	4	3	4	4
3	4	3	3	4	4
5	4	5	4	4	4

**Hasil tabulasi variabel Beban Kerja (X2)**

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	2	4	1	3	2
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5
4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5
4	5	4	5	5	5
3	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	4	5	4	4	4
3	4	4	5	3	5
4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	4	4
3	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	4	4
5	5	4	4	4	5
5	3	3	4	4	3
5	4	4	4	5	3
5	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
5	4	3	3	4	5
5	4	4	5	4	5
3	3	2	3	3	3
3	4	3	4	4	4
1	1	1	1	1	1
4	3	5	3	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4
4	3	5	5	4	4
3	2	4	4	3	5
4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	3	5

3	4	5	4	5	4
4	4	5	5	5	4
4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	4	4
5	5	4	4	4	5
5	3	3	4	4	3
2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	2	4
4	4	5	2	2	4
5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	5	4	3	4

### Hasil tabulasi variabel Stres Kerja (Z)

Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	Z1.7	Z1.8	Z1.9	Z1.10	Z1.11	Z1.12	Z1.13	Z1.14
2	2	2	2	1	1	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	4	4	4
5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
5	2	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5

4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
2	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	
4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	
3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
5	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5
4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4

**Hasil tabulasi variabel Kepuasan Kerja (Y)**

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
1	1	2	2	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	4	3	3
4	4	4	3	5	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	4	5
3	4	3	3	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	3	4	3	5
5	4	5	5	4	5	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5
4	2	4	4	5	5	3	3
4	4	4	5	4	3	3	3
5	5	3	3	3	4	3	5
4	4	4	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	5	5
5	3	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	5	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
1	2	1	1	1	1	1	1
4	4	5	3	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5
4	3	3	4	4	5	4	4
4	5	3	4	3	5	5	4
5	4	4	4	5	4	4	5
3	3	4	4	5	5	5	4

3	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4
4	4	5	4	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5
4	2	4	4	5	5	3	3
4	4	4	5	4	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	3
4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	5	4	2	5	4
4	4	4	5	4	2	5	4
4	5	5	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	5	4	2	5	4

Statistics							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	64	64	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0	0	0

### Frequency Table

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	1	1.6	1.6	3.1
	Kurang Setuju	20	31.3	31.3	34.4
	Setuju	25	39.1	39.1	73.4
	Sangat Setuju	17	26.6	26.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	1	1.6	1.6	6.3
	Kurang Setuju	10	15.6	15.6	21.9
	Setuju	40	62.5	62.5	84.4
	Sangat Setuju	10	15.6	15.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	5	7.8	7.8	9.4
	Kurang Setuju	11	17.2	17.2	26.6
	Setuju	33	51.6	51.6	78.1
	Sangat Setuju	14	21.9	21.9	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

X1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	11	17.2	17.2	21.9
	Setuju	32	50.0	50.0	71.9
	Sangat Setuju	18	28.1	28.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>X1.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	11	17.2	17.2	21.9
	Setuju	36	56.3	56.3	78.1
	Sangat Setuju	14	21.9	21.9	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>X1.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	3	4.7	4.7	7.8
	Kurang Setuju	6	9.4	9.4	17.2
	Setuju	33	51.6	51.6	68.8
	Sangat Setuju	20	31.3	31.3	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Statistics</b>							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
N	Valid	64	64	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0	0	0

### Frequency Table

<b>X2.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	1	1.6	1.6	4.7
	Kurang Setuju	13	20.3	20.3	25.0
	Setuju	30	46.9	46.9	71.9
	Sangat Setuju	18	28.1	28.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>X2.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	3	4.7	4.7	6.3
	Kurang Setuju	7	10.9	10.9	17.2
	Setuju	38	59.4	59.4	76.6
	Sangat Setuju	15	23.4	23.4	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>X2.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	14	21.9	21.9	26.6

	Setuju	28	43.8	43.8	70.3
	Sangat Setuju	19	29.7	29.7	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>X2.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	6.3
	Kurang Setuju	6	9.4	9.4	15.6
	Setuju	35	54.7	54.7	70.3
	Sangat Setuju	19	29.7	29.7	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>X2.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	3	4.7	4.7	6.3
	Kurang Setuju	12	18.8	18.8	25.0
	Setuju	36	56.3	56.3	81.3
	Sangat Setuju	12	18.8	18.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>X2.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	10	15.6	15.6	20.3
	Setuju	33	51.6	51.6	71.9
	Sangat Setuju	18	28.1	28.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Statistics</b>															
		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	Z1.7	Z1.8	Z1.9	Z1.10	Z1.11	Z1.12	Z1.13	Z1.14
N	Valid	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Frequency Table

<b>Z1.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	10	15.6	15.6	20.3
	Setuju	33	51.6	51.6	71.9
	Sangat Setuju	18	28.1	28.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	5	7.8	7.8	9.4
	Kurang Setuju	9	14.1	14.1	23.4
	Setuju	26	40.6	40.6	64.1
	Sangat Setuju	23	35.9	35.9	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	6	9.4	9.4	14.1
	Setuju	41	64.1	64.1	78.1
	Sangat Setuju	14	21.9	21.9	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	11	17.2	17.2	21.9
	Setuju	33	51.6	51.6	73.4
	Sangat Setuju	17	26.6	26.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.1	3.1	3.1
	Kurang Setuju	7	10.9	10.9	14.1
	Setuju	34	53.1	53.1	67.2
	Sangat Setuju	21	32.8	32.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	1	1.6	1.6	4.7
	Kurang Setuju	12	18.8	18.8	23.4
	Setuju	34	53.1	53.1	76.6
	Sangat Setuju	15	23.4	23.4	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	17	26.6	26.6	26.6
	Sangat Setuju	47	73.4	73.4	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	23	35.9	35.9	35.9
	Sangat Setuju	41	64.1	64.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	20	31.3	31.3	31.3
	Sangat Setuju	44	68.8	68.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	22	34.4	34.4	34.4
	Sangat Setuju	42	65.6	65.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.11</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	19	29.7	29.7	29.7
	Sangat Setuju	45	70.3	70.3	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.12</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	16	25.0	25.0	25.0
	Sangat Setuju	48	75.0	75.0	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.13</b>					
--------------	--	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Setuju	27	42.2	42.2	43.8
	Sangat Setuju	36	56.3	56.3	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Z1.14</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	39	60.9	60.9	60.9
	Sangat Setuju	25	39.1	39.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Statistics</b>									
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
N	Valid	64	64	64	64	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

### Frequency Table

<b>Y1.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	1	1.6	1.6	4.7
	Kurang Setuju	12	18.8	18.8	23.4
	Setuju	34	53.1	53.1	76.6
	Sangat Setuju	15	23.4	23.4	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

<b>Y1.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	5	7.8	7.8	9.4
	Kurang Setuju	9	14.1	14.1	23.4
	Setuju	35	54.7	54.7	78.1
	Sangat Setuju	14	21.9	21.9	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Y1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	6	9.4	9.4	14.1
	Setuju	41	64.1	64.1	78.1
	Sangat Setuju	14	21.9	21.9	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Y1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	11	17.2	17.2	21.9
	Setuju	33	51.6	51.6	73.4
	Sangat Setuju	17	26.6	26.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Y1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.1	3.1	3.1
	Kurang Setuju	7	10.9	10.9	14.1
	Setuju	34	53.1	53.1	67.2
	Sangat Setuju	21	32.8	32.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Y1.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	6	9.4	9.4	10.9
	Kurang Setuju	9	14.1	14.1	25.0
	Setuju	21	32.8	32.8	57.8
	Sangat Setuju	27	42.2	42.2	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Y1.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	2	3.1	3.1	4.7
	Kurang Setuju	13	20.3	20.3	25.0
	Setuju	28	43.8	43.8	68.8
	Sangat Setuju	20	31.3	31.3	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Y1.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	1	1.6	1.6	3.1
	Kurang Setuju	8	12.5	12.5	15.6
	Setuju	38	59.4	59.4	75.0
	Sangat Setuju	16	25.0	25.0	100.0
	Total	64	100.0	100.0	