

**PENGARUH STRESS KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) KANWIL I MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen*

*Oleh:*

**ANDI RIANSYAH  
1205160093**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
M E D A N  
2017**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal 29 September 2017, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

**MEMUTUSKAN**

Nama : ANDRIANSYAH  
NPM : 1205160093  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH STRESS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN

Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(JASMAN SYARIFUDDIN HSB, SE, M.Si)

(RINI ASTUTY, SE, MM)

Pembimbing

(M. ELFI AZHAR, SE, M.Si)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : ANDI RIANSYAH  
N.P.M : 1205160093  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian  
mempertahankan skripsi.

Medan, Juni 2017

Pembimbing Skripsi

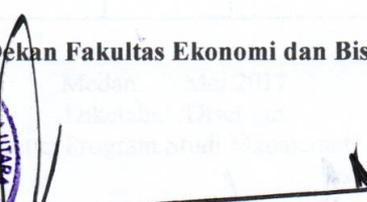
  
M. ELFI AZHAR, SE, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

  
ZULASPAN TUPTI, S.E., M.Si





## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Andi Riansyah  
NPM : 1205160093  
Konsentrasi : MSDM  
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
  - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
  - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat “Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing “ dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.....20.

Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

## ABSTRAK

**Andi Riansyah, NPM. 1205160093. Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan, Skripsi. 2017.**

Penelitian ini mempunyai tujuan Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan kepasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

Populasi dalam penelitian ini dibatasi pada karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan berjumlah 68 orang. Penentuan jumlah sample yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus total sampling, dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 68 orang karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (*Questioner*) dan studi dokumen. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, regresi berganda, uji t, dan uji F dan koefisien determinant.

Berdasarkan hasil penelitian stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan dimana diperoleh hasil signifikan t pengaruh variabel stres kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja (Y) sebesar  $t_{hitung} 3,670 > t_{tabel} 1,998$  (sig 0,000). Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan dimana diperoleh hasil signifikan t pengaruh variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja (y)  $t_{hitung} 4,655 > t_{tabel} 1,998$  (sig 0,000). Sedangkan hasil uji f dapat diketahui bahwa variabel Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan, dimana nilai  $F_{hitung}$  adalah  $37,923 > F_{tabel} 3,14$  dengan sig  $0,000 < \alpha 0,05$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti stres kerja ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Y) pada taraf  $\alpha 0,05$ . Besarnya pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja sebesar 53,90%. Artinya secara bersama -sama variabel stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja adalah 53,90% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci: Stress Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja.**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI</b>	.....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	.....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	.....	<b>viii</b>
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	A. Latar Belakang Masalah .....	1
	B. Identifikasi Masalah .....	4
	C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	4
	D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
	A. Uraian Teori .....	6
	1. Kinerja Karyawan .....	6
	a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	6
	b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	7
	c. Indikator Kinerja .....	12
	2. Stress Kerja .....	13
	a. Pengertian Stress Kerja .....	13
	b. Sumber – Sumber Stress Kerja .....	15
	c. Indikator Stress Kerja .....	17
	3. Kepuasan Kerja .....	18
	a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	18

b.	Teori-Teori Kepuasan Kerja .....	19
c.	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja .....	21
d.	Indikator Kepuasan Kerja .....	22
B.	Kerangka Konseptual .....	23
C.	Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
A.	Pendekatan Penelitian .....	26
B.	Definisi Operasional .....	26
C.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
D.	Populasi dan Sampel .....	28
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
F.	Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Hasil Penelitian .....	37
1.	Identitas Responden .....	37
2.	Analisis Variabel Penelitian .....	39
3.	Uji Asumsi Klasik .....	43
4.	Analisis Regresi Berganda .....	45
5.	Pengujian Hipotesis .....	47
B.	Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Kesimpulan .....	53
B.	Saran .....	53

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III-1.	Jadwal Penelitian .....	27
Tabel III-2.	Penentuan Strata Sampel .....	29
Tabel III-3.	Skala Likert's .....	30
Tabel III-4	Hasil Uji Validitas Stres kerja ( $X_1$ ).....	31
Tabel III-5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan kerja ( $X_2$ ).....	31
Tabel III-6	Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y) .....	32
Tabel III-7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ , $X_2$ dan Y.....	33
Tabel IV-2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel IV-3.	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	38
Tabel IV-4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
Tabel IV-5.	Skor Angket untuk Variabel $X_1$ (stres kerja).....	40
Tabel IV-6.	Skor Angket untuk Variabel $X_2$ (Kepuasan kerja).....	41
Tabel IV-7.	Skor Angket untuk Variabel Y (Kinerja).....	42
Tabel IV-8	Coefficients.....	44
Tabel IV-9.	Koefisien Regresi .....	46
Tabel IV-10.	Uji t.....	47
Tabel IV-11.	Uji F.....	48
Tabel IV-12	Nilai R – Square.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1	Paradigma Penelitian .....	25
Gambar IV-1	Normalitas .....	43
Gambar IV-2.	Heterokedastitas.....	46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan dapat berkembang merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam perusahaan tersebut, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Karena itu, tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik. Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat memanfaatkan kesempatan dan atau mengatasi tantangan atau ancaman dari lingkungan perusahaan tersebut. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan di lingkungan perusahaan.

Perkembangan ekonomi yang cepat, perampangan perusahaan, PHK, merger dan bangkrutnya beberapa perusahaan sebagai akibat dari krisis yang berkepanjangan telah menimbulkan dampak yang sangat merugikan bagi ribuan bahkan jutaan tenaga kerja. Mereka harus rela dipindahkan kebagian yang sangat tidak mereka kuasai dan tidak tahu berapa lama lagi mereka akan dapat bertahan atau dipekerjakan.

Sondang (2009, hal. 300) mengemukakan bahwa stress yang tidak di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan

maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja dari karyawan tersebut.

Sedangkan Handoko (2007, hal. 201-202) mengemukakan bahwa “stress dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga berperan salah atau merusak kinerja”.

Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa stress mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stress. Bila tidak ada stress, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan kinerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stress, kinerja cenderung naik, karena stress membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan.

Banyak sudah penelitian yang menemukan adanya kaitan sebab-akibat antara stress dengan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, dan beberapa penyakit lainnya. Oleh karenanya, perlu kesadaran penuh setiap orang untuk mempertahankan tidak hanya kesehatan dan keseimbangan fisik saja, tetapi juga psikisnya.

Selain stress kerja, faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan suatu yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kelangsungan perusahaan dan apabila hal tersebut tidak diperhatikan oleh organisasi maka akan dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi.

Dimana hal tersebut tidak menimbulkan rasa kepuasan bagi karyawan dan akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan dan dalam kenyataannya para

karyawan kurang merasa puas atas pemenuhan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Dari pengamatan penulis selama melakukan penelitian awal di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan, penulis menemui masalah yang berkaitan dengan stress kerja ini, diantaranya adalah: terdapat beberapa karyawan yang memiliki kinerja yang kurang baik yang disebabkan tekanan atau desakan waktu kepada karyawan tersebut sehingga menimbulkan stress yang pada akhirnya menghasilkan pekerjaan yang tidak sesuai diharapkan oleh pimpinan. Selain itu terlihat pada beberapa karyawan yang memiliki beban kerja yang berlebih dibandingkan dengan karyawan lain, hal ini adalah sumber pemicu stress bagi karyawan yang memiliki beban kerja berlebih tersebut sehingga terdapat beberapa hasil kerjanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pihak perusahaan.

Masalah lain yang ditemui di perusahaan khususnya untuk kepuasan kerja karyawan adalah masih rendahnya kepuasan beberapa karyawan dalam melaksanakan pekerjaan hal ini disebabkan masih kurang beberapa karyawan tersebut untuk segera menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Salah satu masalah yang menyebabkan beberapa pegawai tersebut kurang puas adalah tidak sesuainya beban kerja yang diberikan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, sehingga terjadi kesenjangan beban kerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Medan dapat diperoleh informasi tentang permasalahan yang ada, yakni:

1. Adanya kinerja karyawan yang kurang baik, dilihat dari tekanan dan desak pekerjaan yang berujung pada stress kerja.
2. Beban kerja yang berlebihan pada sebagian karyawan mengakibatkan stress yang berujung pada kinerja yang buruk.
3. Masih rendahnya kepuasan beberapa karyawan dalam melaksanakan pekerjaan hal ini terlihat dari beberapa karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

## **C. Batasan dan Rumusan**

### **Masalah 1. Batasan Masalah**

Guna menghindari terjadinya kesimpangsiuran dalam pembahasan dan penganalisaan, maka penelitian yang dilakukan hanya meliputi pada karyawan tetap PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

### **2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalahnya dinyatakan sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan?
- b. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan?
- c. Apakah ada pengaruh stress kerja dan kepasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan kepasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

Sedangkan manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Untuk memberikan sumbangan ilmiah dan diharapkan dapat dijadikan informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
2. Untuk menambah dan memperluas pengetahuan penulis dalam hal manajemen personalia khususnya yang berhubungan dengan masalah stress kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Kinerja Karyawan**

###### **b. Pengertian Kinerja Karyawan**

Dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak manajemen personalia, setelah tenaga kerja direkrut, dipilih dan ditempatkan serta upaya untuk memenuhi seluruh kebutuhan yang diperlukan dalam hal kerja, maka tahap selanjutnya adalah melihat bagaimana kinerja dari para karyawan tersebut. Kegiatan tersebut merupakan hal yang paling penting, sebab ukuran terakhir keberhasilan departemen personalia adalah bagaimana kinerja atau produktivitas kerja dari karyawan tersebut tercapai.

Mangkunegara (2007, hal 67) mendefinisikan: “Kinerja (kinerja) adalah hasil kerja kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Sastrohadiwiryo (2006, hal. 291) menyatakan bahwa : “Kinerja adalah kinerja yang dicapai seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.”

Hasibuan (2011, hal. 105) menyatakan: “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai karyawan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya baik secara kuantitas maupun kualitas melalui prosedur yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai serta dengan terpenuhinya standard pelaksanaan.

Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia.

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Meskipun mustahil untuk mengidentifikasi kriteria kinerja yang universal dapat ditetapkan pada semua pekerjaan, adalah mungkin untuk dapat menentukan sejumlah karakteristik yang harus dimiliki oleh kriteria jika kriteria tersebut ingin berguna untuk penilaian kinerja.

Menurut Rivai (2008, hal. 517) mengemukakan bahwa “stress kerja dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan”.

Selanjutnya William Stern dalam Mangkunegara (2007, hal. 16) menyatakan bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu adalah:

- 1) Faktor individu
- 2) Faktor lingkungan kerja organisasi

Berikut ini penjelasannya:

#### 1) Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi

#### 2) Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Payaman S Simanjuntak (2005, hal. 57), kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat di golongkan dalam 3 kelompok yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

##### a) Faktor kompetensi individu

Kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu :

### (1) Kemampuan dan Keterampilan Kerja.

Kemampuan dan keterampilan kerja setiap orang dipengaruhi oleh kesehatan fisik dan jiwa individu yang bersangkutan, pendidikan, akumulasi pelatihan, serta pengalaman kerjanya. Kesehatan fisik dan jiwa individu membuat orang mampu dan tahan bekerja keras dan lama. Sebaliknya, pekerja yang kekurangan gizi akan cepat lemah dan lelah, serta tidak mampu melakukan pekerjaan berat. Demikian juga dengan gangguan kejiwaan akibat rasa frustrasi dan masalah-masalah sosial ekonomi membuat yang bersangkutan tidak konsisten dan tidak terkonsentrasi melakukan pekerjaan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari investasi sumber daya manusia (human investment).

Semakin lama waktu yang digunakan seseorang untuk pendidikan dan pelatihan maka semakin tinggi kemampuan atau kompetensinya melakukan pekerjaan, dan demikian semakin tinggi kinerjanya.

Pengalaman kerja dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat dia menyelesaikan pekerjaan tersebut. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan seseorang, pengalaman kerjanya semakin kaya dan luas, dan memungkinkan peningkatan kinerja.

## (2) Motivasi dan Etos Kerja.

Motivasi dan etos kerja sangat penting mendorong semangat kerja. Motivasi dan etos kerja dipengaruhi oleh latar belakang keluarga, lingkungan masyarakat, budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya. Seseorang yang melihat pekerjaan sebagai beban dan keterpaksaan akan mempunyai kinerja yang rendah. Sebaliknya, seseorang yang memandang pekerjaan sebagai kebutuhan, tantangan dan prestasi akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

Sumber motivasi ada tiga faktor, yakni kemungkinan untuk berkembang, jenis pekerjaan, dan apakah mereka dapat merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan tempat mereka bekerja. Disamping itu terdapat beberapa aspek yang berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan, yakni : rasa aman dalam bekerja, mendapatkan gaji yang adil dan kompetitif, lingkungan kerja yang menyenangkan, penghargaan atas prestasi kerja dan perlakuan adil dari manajemen. Dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, pekerjaan yang menarik menantang, kelompok dan rekan kerja yang menyenangkan serta kejelasan akan standar keberhasilan.

### b) Faktor Dukungan Organisasi.

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja,

serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberikejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

Demikian juga penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.

Kondisi kerja mencakup kenyamanan lingkungan kerja, aspek keselamatan dan kesehatan kerja, syarat-syarat kerja, sistem pengupahan dan jaminan sosial, serta keamanan serta keharmonisan hubungan industrial. Hal-hal tersebut mempengaruhi kenyamanan untuk melakukan tugas yang lebih lanjut mempengaruhi kinerja setiap orang.

Program keselamatan dan kesehatan kerja perlu ditingkatkan bukan saja untuk menghindari kecelakaan kerja, kerusakan alat dan gangguan produk, akan tetapi juga untuk meningkatkan kinerja karyawan atau pekerja.

Syarat-syarat kerja yang memuat hak dan kewajiban serta kewenangan dan kewajiban pengusaha akan memberikan kepastian bagi pekerja untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Pemberian kompensasi yang adil dan layak melalui

sistem pengupahan akan mendorong setiap pekerja meningkatkan kinerjanya. Dalam hubungan industrial yang aman dan harmonis kinerja pekerja tidak perlu terganggu oleh demonstrasi dan pemogokan.

Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka kepada perusahaan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi MSDM yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian. Kompensasi merupakan biaya utama atas keahlian atau pekerjaan dan kesetiaan dalam bisnis perusahaan. Kompensasi menjadi alasan utama mengapa kebanyakan orang mencari pekerjaan (Veithzal Rivai, 2008).

#### c) Faktor Dukungan Manajemen

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, pengembangan kompetensi dapat dilakukan dengan pelatihan, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan mobilisasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

#### **d. Indikator Kinerja**

Mathis dan Jackson (2006, hal. 78) berpendapat bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan.

Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

- 1) Kuantitas dari hasil.
- 2) Kualitas dari hasil.
- 3) Ketepatan waktu dari hasil.
- 4) Kehadiran.
- 5) Kemampuan bekerja sama.

Menurut Mangkunegara (2007, hal. 75) unsur-unsur yang dinilai dari kinerja adalah :

- 1) Kualitas kerja
- 2) Kuantitas kerja
- 3) Keandalan
- 4) Sikap

Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan. Kuantitas kerja terdiri dari output dan penyelesaian kerja dengan ekstra. Keandalan terdiri dari mengikuti instruksi, inisiatif, kehati-hatian, kerajinan. Sedangkan sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan serta kerjasama.

## **2. Stress Kerja**

### **a. Pengertian Stress Kerja**

Secara umum orang berpendapat bahwa jika seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu tersebut, maka dikatakan bahwa individu itu mengalami stress kerja.

Menurut Siagian (2009, hal. 300) yang dimaksud dengan stress adalah : “Kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.”

Robbins (2009, hal. 304) menyatakan :

“Stress adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.”

Mangkunegara (2007, hal. 157) menyatakan :

Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini nampak dari simtom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Dari beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan 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 negataif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya.

Urusan stress yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi penyebab stress kerja yang mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu. Oleh karenanya diperlukan kerja sama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stress tersebut.

## **b. Sumber – Sumber Stress 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.

Menurut Handoko, (2007, hal, 200) dan Siagian (2009, hal. 301)

Penyebab stress dapat berasal dari

- 1) Pekerjaan (*on the job*)
- 2) Dari luar pekerjaan (*off the job*)

Berikut ini penjelasannya:

- 1) Dari pekerjaan (*On the Job*)

Hampir semua kondisi pekerjaan bisa menyebabkan stress tergantung pada reaksi karyawan. Sebagai contoh, seorang karyawan akan dengan mudah menerima dan mempelajari prosedur kerja baru, sedangkan seorang karyawan lain tidak bahkan menolaknya. Bagaimanapun juga, ada sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stress kerja bagi para karyawan. Kondisi-kondisi tersebut adalah:

- a) Beban kerja yang berlebihan
- b) Tekanan atau desakan waktu
- c) Kualitas supervise yang jelek
- d) Iklim politis yang tidak aman
- e) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- f) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- g) Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)

- h) Frustrasi
- i) Konflik antar pribadi dan kelompok
- j) Perbedaan nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- k) Berbagai bentuk perubahan

2) Dari luar pekerjaan (*Off the Job*)

Dilain pihak, stress karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi diluar pekerjaan. Penyebab stress itu antara lain:

- a) Kekuatiran finansial
- b) Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
- c) Masalah-masalah fisik
- d) Masalah-masalah perkawinan (misal, perceraian)
- e) Perubahan-perubahan yang terjadi ditempat tinggal
- f) Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara

Sedangkan menurut Robbins (2009, hal. 305) sumber stress yaitu lingkungan, organisasional dan individual.

Berikut ini penjelasannya:

1) Faktor Lingkungan

Seperti ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur suatu organisasi, ketidakpastian ini juga mempengaruhi stress di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila ekonomi itu mengerut, orang makin cemas terhadap keamanan mereka. Ketidakpastian politik juga cenderung akan mengakibatkan stress bagi para karyawan. Ketidakpastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat

menyebabkan stress. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman seorang karyawan menjadi ketinggalan dalam periode yang sangat singkat, computer, robot, otomatisasi dan ragam-ragam lain dari inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka stress.

## 2) Faktor Organisasi

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

## 3) Faktor Individual

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

### **c. Indikator Stress Kerja**

Indikator atau Instrumen penelitian untuk stress kerja menggunakan kuisisioner yang dikembangkan oleh Milbern dalam Istijanto (2010, hal. 189-190) yaitu:

#### 1) Kebingungan peran (*role ambiguity*)

- 2) Konflik peran (*role conflict*)
- 3) Ketersediaan waktu (*time availability*)
- 4) Kelebihan beban kerja (*role overload-quantitative*)
- 5) Pengembangan karir (*career development*)
- 6) Tanggung jawab (*responsibility*)

### **3. Kepuasan Kerja**

#### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Pemahaman kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat dilihat dengan mengenal istilah dan pengertian kepuasan kerja tersebut. Beberapa referensi berikut ini dapat memberikan kejelasan makna kepuasan kerja.

Gezels dalam Wirawan (2009, hal. 129) menyatakan: “kepuasan kerja adalah fungsi dari tingkat keserasian antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh, atau antara kebutuhan dan penghargaan”.

Handoko (2007, hal. 193) menyatakan : Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Mathis et all. (2006, hal. 98) menyatakan: “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidak puasan kerja muncul saat harapan ini tidak terpenuhi. Sedangkan Robbins (2009, hal. 91) menyatakan: “kepuasan kerja (*job stastifaction*) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya”.

Menurut Davis dalam Mangkunegara (2007, hal. 117) mengatakan: “Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja.”

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan oleh para pakar-pakar di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap, tingkah laku dan pandangan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan, dimana kepuasan kerja bersifat pribadi sehingga kepuasan kerja antara karyawan akan berbeda dimana kepuasan kerja itu akan berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan.

### **b. Teori-Teori Kepuasan Kerja**

Terdapat banyak teori-teori yang membahas mengenai kepuasan kerja. Teori menurut Veithzal Rivai (2008, hal. 475) menyatakan:

- 1). Teori ketidak sesuaian (*Discrepancy theory*)
- 2). Teori keadilan (*Equity theory*)
- 3). Teori dua faktor (*Two faktor theory*)

Berikut ini merupakan penjelasan dari ketiga teori di atas:

- 1). Teori ketidak sesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* (ketidak sesuaian), tetapi merupakan *discrepancy* (ketidak sesuaian) yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu dianggap akan didapatkan dengan apa yang dia capai.

- 2). Teori keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam

suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan.

Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya.

Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang akan selalu membandingkan dapat berupa seseorang diperusahaan yang sama, atau di tempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan menimbulkan ketidakpuasan.

### 3) Teori dua faktor (*Two faktor theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan tidak kepuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontiniu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motifator dan *dissatisfies*.

*Satisfies* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan untuk mendapatkan penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

*Dissatisfies (hygiene factor)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

### **c. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Kepuasan yang dirasakan karyawan tentunya dilatarbelakangi beberapa faktor, disini perusahaan berperan aktif dalam menentukan keputusan-keputusan yang memberikan kepuasan kerja pada karyawan.

Untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut perusahaan dituntut untuk mengetahui apa yang menjadi faktor yang dapat memberikan kepuasan karyawan, disini penulis mencoba mengkaji beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai hasil dari beberapa pakar/ahli.

Desantis dalam Wirawan (2009, hal. 130) menyatakan “ bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat dikelompokkan di dalam empat kelompok, yaitu :

- 1). *Monetary, non monetary*
- 2). Karakteristik pekerjaan (*job characteristics*)
- 3). Karakteristik kerja (*Work characteristics*), dan
- 4). Karakteristik individu

Menurut Mangkunegara (2007, hal. 120) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu

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

#### **e. Indikator Kepuasan Kerja**

Tolak ukur tingkat kepuasan kerja tentu berbeda-beda, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya antara karyawan dengan karyawan lainnya.

Davis dalam Mangkunegara (2007, hal. 117).Kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi.

Menurut Menurut Nursyirwan dan Sanusi dalam Sopiah (2008, hal. 171) kepuasan diukur dengan indikator:

- a. Rasa aman dalam bekerja dengan kelompok
- b. Kepuasan terhadap atasan

- c. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
- d. Gaji
- e. Kesempatan untuk maju

## **B. Kerangka Konseptual**

Sondang (2009, hal. 300) mengemukakan bahwa stress yang tidak di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja dari karyawan tersebut. Sedangkan Rivai (2008, hal. 517) mengemukakan bahwa “stress kerja dapat mempengaruhi kinerja semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan”.

Stress yang tidak di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja dari karyawan tersebut.

Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titin Maya Sari (2013) yang berjudul: “Pengaruh Sumber-Sumber Stress Kerja Terhadap Ketidakpuasan Kerja Karyawan pada PT Harian Waspada – Medan”. Titin menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan diperoleh  $r_{xy} = 0,632$ , berarti pengaruh stress kerja dengan ketidakpuasan kerja karyawan pada PT Harian Waspada Medan termasuk kategori kuat.

Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa stress mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar

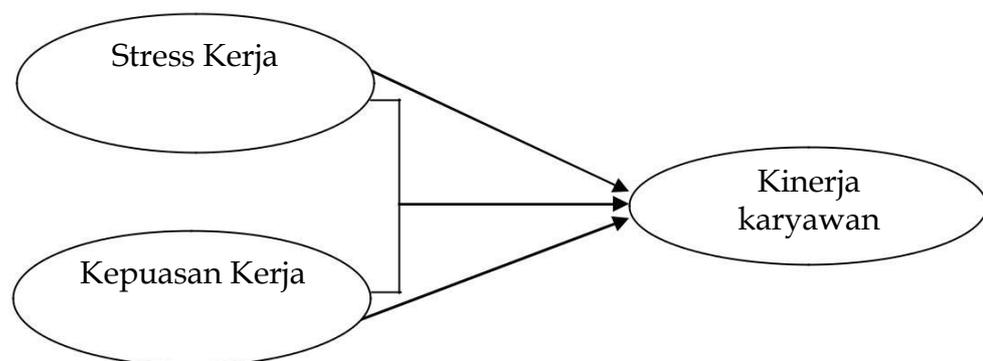
tingkat stress. Bila tidak ada stress, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan kinerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stress, kinerja cenderung naik, karena stress membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah sikap yang ditunjukkan oleh seorang karyawan setelah karyawan selesai melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan. Karyawan akan mengharapkan pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, penilaian yang objektif, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik dari perusahaan.

Muhammad Syafi'i (2010) menyimpulkan bahwa: "ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Secara bersama-sama juga terdapat pengaruh antara kompensasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai".

Wibowo (2009, hal 324) menyatakan: "Menunjukkan ada hubungan kepuasan karyawan dengan faktor kinerja". Hal tersebut dapat dilihat apabila kepuasan karyawan meningkat maka kinerja karyawan akan juga meningkat.

Pengaruh sumber stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada paradigma penelitian berikut ini:



Gambar II-1: Paradigma Penelitian

### **C. Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual yang dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Semakin rendah stress kerja maka kinerja karyawan semakin meningkat pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
2. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.
3. Ada pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan asosiatif yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (Dependen). Dimana penelitian ini akan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kompetensi karyawan.

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Karyawan (Y) adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan dalam melaksanakannya. Indikator dari kinerja karyawan menurut Mathis dan Jakson (2006, hal. 78) adalah:
  - a. Kuantitas Kualitas dari hasil.
  - b. Ketepatan waktu dari hasil.
  - c. Kehadiran.
  - d. Kemampuan bekerja sama.
  - e. dari hasil.
  
2. Stress ( $X_1$ ) adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Indikator atau Instrumen penelitian untuk stress kerja menggunakan kuisisioner yang dikembangkan oleh Milbern dalam Istijanto (2010, hal. 189-190) yaitu:
  - a) Kebingungan peran (*role ambiguity*)
  - b) Konflik peran (*role conflict*)
  - c) Ketersediaan waktu (*time availability*)
  - d) Kelebihan beban kerja (*role overload-quantitative*)
  - e) Pengembangan karir (*career development*)
  - f) Tanggung jawab (*responsibility*)

3. Kepuasan kerja ( $X_2$ )

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Nursyirwan dan Sanusi dalam Sopiah (2008, hal. 171) kepuasan diukur dengan indikator:

- a) Rasa aman dalam bekerja dengan kelompok
- b) Kepuasan terhadap atasan
- c) Kepuasan terhadap pekerjaan
- d) Gaji
- e) Kesempatan untuk maju

**B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian : PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan

Waktu penelitian : Bulan Januari 2017 s/d April 2017

Tabel III-1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset	■															
2	Pengajuan Judul		■														
3	Pembuatan Proposal			■	■												
4	Seminar Proposal				■												
5	Revisi					■											
6	Evaluasi						■										
7	Riset							■	■	■							
8	Pengumpulan Data										■	■	■				
9	Pengolahan Data											■	■	■	■	■	
10	Sidang Meja Hijau															■	

**C. Populasi dan**

**Sampel 1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2012, hal.148) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan dari definisi diatas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini diambil dari seluruh pegawai PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan yang berjumlah 68 orang karyawan.

## **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2012, hal 120) menyatakan bahwa sampel merupakan wakil dari populasi dan sampel penelitian boleh berupa benda maupun bukan benda. Umumnya penelitian-penelitian ilmu-ilmu perilaku populasi dan sampelnya adalah kumpulan manusia (karyawan, konsumen).

Karena populasi dalam penelitian ini sebanyak 68 orang maka penelitian ini menggunakan seluruh populasi menjadi sampel. Maka penelitian ini menggunakan teknik probability sampling, dengan bentuk sampling jenuh (sensus). Menurut Sugiyono (2012, hal 124) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Daftar pertanyaan (*Questioner*), adalah metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada para karyawan di objek penelitian yaitu PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan dengan menggunakan *skala likert* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

Tabel III-3. Skala Likert's

Pernyataan	Bobot
- Sangat Setuju	5
- Setuju	4
- Kurang Setuju	3
- Tidak setuju	2
- Sangat Tidak setuju	1

**a. Uji Validitas**

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

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

(Sugiyono, 2012, hal. 182)

Dimana:

n = banyaknya pengamatan

$\sum x_i$  = jumlah pengamatan butir x atau y

$\sum y_i$  = jumlah pengamatan total skor x atau y

$(\sum x_i)^2$  = jumlah kuadrat pengamatan butir x atau y

$(\sum y_i)^2$  = jumlah kuadrat pengamatan total skor x atau y

$(\sum x_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan butir x atau y

$(\sum y_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan total skor x atau y

$\sum x_i y_i$  = jumlah hasil kali butir x atau y dengan total skor x atau y

Hipotesisnya adalah

- $H_0: \rho = 0$  (tidak ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (tidak valid))
- $H_1: \rho \neq 0$  (ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (valid))

Tabel III-4  
 Hasil Uji Validitas Stres kerja ( $X_1$ )

No. Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	0.412	0,235	Valid
2.	0.460	0,235	Valid
3.	0.459	0,235	Valid
4.	0.408	0,235	Valid
5.	0.538	0,235	Valid
6.	0.358	0,235	Valid
7.	0.396	0,235	Valid
8.	0.485	0,235	Valid
9.	0.470	0,235	Valid
10.	0.380	0,235	Valid
11.	0.425	0,235	Valid
12.	0.540	0,235	Valid
13.	0.576	0,235	Valid
14.	0.650	0,235	Valid
15.	0.580	0,235	Valid
16.	0.520	0,235	Valid
17.	0.380	0,235	Valid
18.	0.350	0,235	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Tabel III-5  
 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan kerja ( $X_2$ )

No. Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	0.519	0,235	Valid
2.	0.618	0,235	Valid
3.	0.520	0,235	Valid
4.	0.578	0,235	Valid
5.	0.589	0,235	Valid
6.	0.609	0,235	Valid
7.	0.546	0,235	Valid
8.	0.454	0,235	Valid
9.	0.749	0,235	Valid
10.	0.534	0,235	Valid
11.	0.642	0,235	Valid
12.	0.496	0,235	Valid
13.	0.696	0,235	Valid
14.	0.494	0,235	Valid
15.	0.402	0,235	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Tabel III-6  
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y)

No. Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	0.594	0,235	Valid
2.	0.712	0,235	Valid
3.	0.672	0,235	Valid
4.	0.558	0,235	Valid
5.	0.718	0,235	Valid
6.	0.458	0,235	Valid
7.	0.427	0,235	Valid
8.	0.439	0,235	Valid
9.	0.418	0,235	Valid
10.	0.398	0,235	Valid
11.	0.680	0,235	Valid
12.	0.409	0,235	Valid
13.	0.595	0,235	Valid
14.	0.370	0,235	Valid
15.	0.630	0,235	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing variabel (stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja) ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

#### **b. Uji Realibitas Instrumen**

Menurut Sugiyono (2013, hal.130) realibitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya.

Rumus Cronbach Alpha

$$r = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana:

$r$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Banyaknya butiran pernyataan  
 $\Sigma$  = jumlah varians butiran

= varians total

Kriteria pengujian realibilitas adalah jika nilai koefisien realibitas (Cronbach Alpha) > 0,60 maka instrumen realibilitas (terpercaya).

Tabel III-7  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y

Variabel	Nilai Alpha	Status
Stres kerja ( $X_1$ )	0,725	Reliabel
Kepuasan kerja ( $X_2$ )	0,745	Reliabel
Kinerja (Y)	0,740	Reliabel

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena mendekati 1 (>0,60).

2. Studi dokumen yaitu mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan dan berhubungan dengan penelitian ini.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data penelitian asosiatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji regresi berganda dengan model sebagai berikut:

### 1. Analisis Regresi Linier

$$\text{Berganda } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

+ $\epsilon$  (Sugiyono, 2012, hal. 221)

Y = Kinerja  
a = Harga Y bila  $X_1$ , dan  $X_2 = 0$  (harga konstan)  
b = Angka arah koefisien regresi  
 $X_1$  = Stress kerja  
 $X_2$  = Kepuasan kerja  
 $\epsilon$  = *error of term*

Penggunaan Model Regresi Linier Berganda harus memenuhi

asumsi klasik, antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2005) ada dua cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik dengan melihat histogram dan normal plot sedangkan analisis statistik dilakukan dengan menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol. Menurut Ghozali (2005) multikolinieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat Grafik Plot dan Uji Glesjer (Ghozali, 2005)

**2. Pengujian Hipotesis**

**a. Uji t**

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji t:

$$t = \frac{\sqrt{r_{xy} \ n-2}}{\sqrt{-(r_{xy})^2}}$$

(Sugiyono, 2012, hal. 250)

Tahap-tahap:

1) Bentuk Pengujian

$H_0 : r_s = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$ , artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

## 2) Kriteria Pengambilan Keputusan

$H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n-k$

$H_0$  ditolak jika :

1)  $t_{hitung} > t_{tabel}$

2)  $-t_{hitung} < t_{tabel}$

### **b.Uji F**

Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan statistif F (Uji F).

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad (\text{Sugiyono, 2012, hal. 190})$$

Dimana:

$F_h$	=	F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel
$R^2$	=	Koefisien Korelasi ganda
$k$	=	Jumlah variabel independen
$n$	=	Jumlah sampel

Adapun pengujiannya sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0 : \beta \neq 0$ , artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

$F_{hitung} =$  Hasil perhitungan korelasi stress kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja

$F_{tabel} =$  Nilai F dalam tabel F berdasarkan  $n$

Kriteria Pengujian:

- a. Tolak  $H_0$  apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} < -F_{tabel}$
- b. Terima  $H_0$  apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$

### 3. Koefisien Determinasi (D)

Untuk mengetahui seberapa besar persentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat:

$$D = r^2 \times 100\% \quad (\text{Sudjana, 2010, hal. 370})$$

Keterangan

D = Koefisien determinasi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 18 pertanyaan untuk variabel  $X_1$ , 15 pertanyaan untuk variabel  $X_2$  dan 15 pertanyaan untuk variabel Y, di mana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah stres kerja, variabel  $X_2$  adalah kepuasan kerja dan yang menjadi variabel Y adalah kinerja. Angket yang disebar ini diberikan kepada 68 orang karyawan sebagai sampel penelitian.

Ketentuan di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel  $X_1$  dan  $X_2$  bebas (stres kerja dan kepuasan kerja) maupun variabel terikat (kinerja). Jadi untuk setiap responden yang menjawab angket variabel stres kerja skor tertinggi adalah 90 dan skor terendah adalah 18, sedangkan untuk responden yang menjawab angket variabel kepuasan kerja dan kinerja skor tertinggi adalah 75 dan skor terendah adalah 15.

#### 1. Identitas Responden

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

##### a. Jenis kelamin Responden

Tabel IV-1.  
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	39 orang	57,35%
2	Wanita	29 orang	42,65%
Jumlah		68 orang	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 39 orang (57,35%). Hal ini disebabkan karena pada waktu penyebaran angket dilakukan proporsinya lebih banyak diberikan kepada karyawan laki-laki dibandingkan wanita.

b. Kelompok Usia

Tabel IV-2.  
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20 - 30 Tahun	15 orang	22,06%
2	31 - 40 Tahun	24 orang	35,29%
3	41 - 50 Tahun	17 orang	25,00 %
4	> 51 tahun	12orang	17,65%
Jumlah		68	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas usia responden yaitu usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 24 orang (35,29%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang masih berusia produktif, hal ini disebabkan tuntutan pekerjaan yang membutuhkan karyawan-karyawan muda.

c. Masa Kerja

Tabel IV-3.  
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1	0 - 5 Tahun	11 orang	16,18%
2	6 - 10 Tahun	19 orang	27,94%
3	> 10 Tahun	38 orang	55,88%
Jumlah		68	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas masa kerja responden adalah masa kerja antara > 10 tahun ke atas yaitu sebanyak 38 orang (55,88%). Hal ini dikarenakan, mayoritas karyawan telah bekerja di perusahaan tersebut lebih dari 10 tahun, dan saat ini perusahaan tidak banyak menerima karyawan baru.

Tabel IV-4.  
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTA	4 orang	5,88%
2	D3	17 orang	25,00%
3	S1	47 orang	69,12%
Jumlah		68	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah S1 yaitu masing-masing sebanyak 47 orang (69,12%). Hal ini dikarenakan, perusahaan dalam melakukan penerimaan karyawan mengutamakan calon karyawan yang berpendidikan sarjana.

## 2. Analisis Variabel Penelitian

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu:

Tabel IV-5.  
Skor Angket untuk Variabel X<sub>1</sub> (stres kerja)

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	38.2	26	61.8	0	0	0	0	0	0	68	100
2	24	35.3	43	63.2	1	1.5	0	0	0	0	68	100
3	31	45.6	35	51.5	2	2.9	0	0	0	0	68	100
4	32	47.1	33	48.5	3	4.4	0	0	0	0	68	100
5	27	39.7	39	57.4	2	2.9	0	0	0	0	68	100
6	24	35.3	43	63.2	1	1.5	0	0	0	0	68	100
7	30	44.1	36	52.9	2	2.9	0	0	0	0	68	100
8	31	45.6	33	48.5	4	5.9	0	0	0	0	68	100
9	29	42.6	37	54.4	2	2.9	0	0	0	0	68	100
10	26	38.2	41	60.3	1	1.5	0	0	0	0	68	100
11	18	26.5	44	64.7	6	8.8	0	0	0	0	68	100
12	22	32.4	36	52.9	10	14.7	0	0	0	0	68	100
13	12	17.6	47	69.1	9	69.1	0	0	0	0	68	100
14	23	33.8	32	47.1	13	47.1	0	0	0	0	68	100
15	28	41.2	27	39.7	13	39.7	0	0	0	0	68	100
16	24	35.3	38	55.9	6	8.8	0	0	0	0	68	100
17	18	26.5	40	58.8	10	14.7	0	0	0	0	68	100
18	15	22.1	46	67.6	7	10.3	0	0	0	0	68	100

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban seluruh responden untuk variabel stres kerja mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju lebih dari 50%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peran dalam pelaksanaan kerja yang diberikan perusahaan terkadang membingungkan dan sering tidak sesuai dengan bidang dan kemampuan yang dimiliki. Kebanyakan karyawan telah mengerti dengan tanggung jawab pekerjaan yang menjadi tugasnya, namun tidak jarang pekerjaan yang diberikan menimbulkan konflik sesama karyawan, terutama konflik dalam menjalankan tugas yang diberikan atasan. Selain itu masih terdapat beberapa karyawan yang kurang mau bertukar pikiran jika terjadi permasalahan saat menyelesaikan tugas dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kurang memadai. Dan kebanyakan

karyawan merasa tertekan dalam menyelesaikan tugas jika diberikan waktu yang mendesak.

Tabel IV-6.  
Skor Angket untuk Variabel X<sub>2</sub> (Kepuasan kerja)

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	19.1	47	69.1	8	11.8	0	0	0	0	68	100
2	17	25.0	41	60.3	10	14.7	0	0	0	0	68	100
3	16	23.5	44	64.7	8	11.8	0	0	0	0	68	100
4	19	27.9	42	61.8	7	10.3	0	0	0	0	68	100
5	22	32.4	39	57.4	7	10.3	0	0	0	0	68	100
6	18	26.5	41	60.3	9	13.2	0	0	0	0	68	100
7	14	20.6	45	66.2	9	13.2	0	0	0	0	68	100
8	18	26.5	45	66.2	5	7.4	0	0	0	0	68	100
9	20	29.4	38	55.9	10	14.7	0	0	0	0	68	100
10	17	25.0	41	60.3	10	14.7	0	0	0	0	68	100
11	18	26.5	41	60.3	9	13.2	0	0	0	0	68	100
12	19	27.9	41	60.3	8	11.8	0	0	0	0	68	100
13	20	29.4	40	58.8	8	11.8	0	0	0	0	68	100
14	18	26.5	42	61.8	8	11.8	0	0	0	0	68	100
15	14	20.6	48	70.6	6	8.8	0	0	0	0	68	100

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban seluruh responden untuk variabel kepuasan kerja mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju lebih dari 50%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari karyawan merasa puas dengan keamanan jaminan pada fasilitas kerja dan keamanan barang-barang milik karyawan yang ada di perusahaan setiap melaksanakan pekerjaan. Karyawan juga puas dengan atasan yang selalu memberikan motivasi, dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan karyawannya serta selalu mensupervisi hasil kerja dan selalu memberikan arahan kepada karyawan jika terjadi kesalahan kerja. Karyawan puas dengan pekerjaan yang diberikan karena sesuai dengan kemampuan yang dimiliki mereka. Untuk gaji, karyawan sudah puas karena telah sesuai dengan

peraturan pemerintah. Dan karyawan juga puas terhadap kesempatan karir yang diberikan kepada setiap karyawannya.

Tabel IV-7.  
Skor Angket untuk Variabel Y (Kinerja)

Alternatif Jawaban													
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	12	17.6	45	66.2	11	16.2	0	0	0	0	68	100	
2	22	32.4	36	52.9	10	14.7	0	0	0	0	68	100	
3	18	26.5	38	55.9	12	17.6	0	0	0	0	68	100	
4	16	23.5	42	61.8	10	14.7	0	0	0	0	68	100	
5	16	23.5	38	55.9	14	20.6	0	0	0	0	68	100	
6	33	48.5	29	42.6	6	8.8	0	0	0	0	68	100	
7	28	41.2	40	58.8	0	58.8	0	0	0	0	68	100	
8	26	38.2	41	60.3	1	1.5	0	0	0	0	68	100	
9	29	42.6	36	52.9	3	4.4	0	0	0	0	68	100	
10	33	48.5	32	47.1	3	4.4	0	0	0	0	68	100	
11	14	20.6	36	52.9	18	26.5	0	0	0	0	68	100	
12	15	22.1	46	67.6	7	10.3	0	0	0	0	68	100	
13	13	19.1	42	61.8	13	19.1	0	0	0	0	68	100	
14	18	26.5	45	66.2	5	7.4	0	0	0	0	68	100	
15	15	22.1	38	55.9	15	22.1	0	0	0	0	68	100	

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

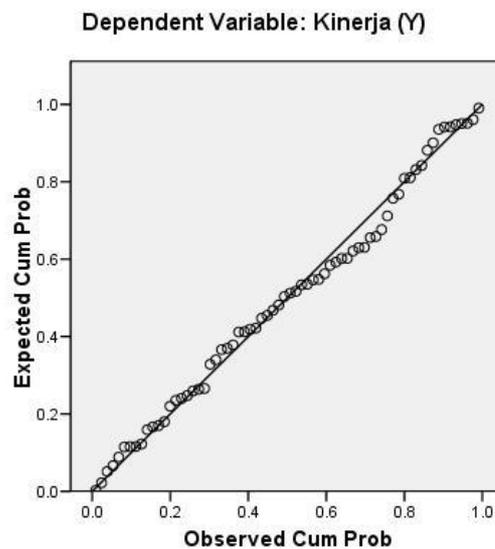
Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban seluruh responden untuk variabel kinerja mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju lebih dari 50%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karyawan memiliki kinerja yang tinggi di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan , hal ini dapat dilihat dari karyawan selalu mengutamakan kuantitas hasil kerja serta target yang diberikan selalu dapat dicapai. Karyawan dalam menjalankan pekerjaan selalu bertanggung jawab sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Selain itu karyawan juga selalu hadir tepat waktu dan selalu memberikan keterangan pada saat tidak masuk kerja. Karyawan dalam bekerja memiliki sikap yang baik dan mampu bekerja sama dengan karyawan lain.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Dengan regresi linear berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal juga BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni : a. Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independenya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV-1 Normalitas

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

b. Multikolinearitas.

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Tabel IV-8

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.734	6.826		.840	.404		
Stres Kerja (X1)	.371	.101	.368	3.670	.000	.707	1.414
Kepuasan Kerja (X2)	.456	.098	.466	4.655	.000	.707	1.414

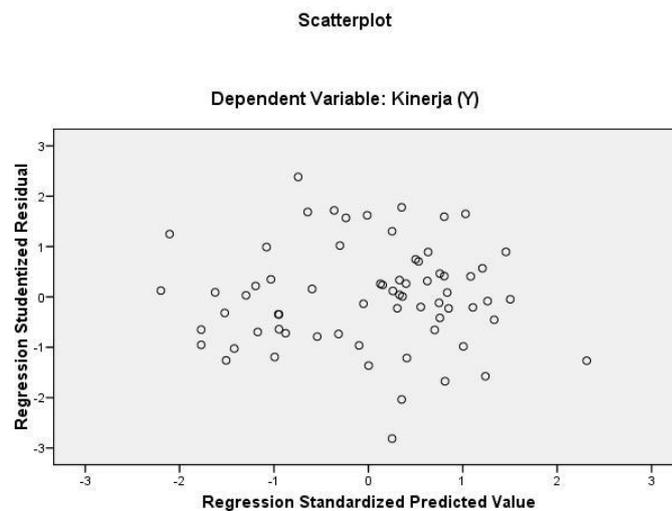
a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Kedua variabel independen yakni X1 dan X2 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak menjadi multikolinearitas dalam variabel independent penelitian ini.

c. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah : jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



**Gambar IV-2. Heterokedastitas**

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

#### **4. Analisis Regresi Berganda**

Persamaan regresi berganda dapat dilihat dari nilai koefisien B pada tabel berikut ini:

Tabel IV-9. Koefisien Regresi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.734	6.826		.840	.404
Stres Kerja (X1)	.371	.101	.368	3.670	.000
Kepuasan Kerja (X2)	.456	.098	.466	4.655	.000

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari perhitungan dengan menggunakan program komputer dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program For Social Schedule*) Versi 15,0 di dapat:

$$a = 5,734$$

$$b_1 = 0,371$$

$$b_2 = 0,456$$

Jadi persamaan regresi ganda linier untuk dua prediktor (stres kerja dan kepuasan kerja) adalah:

$$Y = 5,734 + 0,371 X_1 + 0,456 X_2$$

Model persamaan regresi berganda tersebut bermakna:

Nilai konstanta sebesar 5,734 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu stres kerja dan kepuasan kerja dalam keadaan constant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka kinerja sebesar 5,734%.

Nilai koefisien regresi  $X_1 = 0,371$  menunjukkan apabila stres kerja mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan sebesar 0,371%.

Nilai koefisien regresi  $X_2 = 0,456$  menunjukkan apabila kepuasan kerja mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan sebesar 0,456%.

Persamaan di atas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas (stres kerja dan kepuasan kerja) memiliki koefisien  $b_i$  yang positif sehingga dapat diartikan jika stres kerja dan kepuasan kerja ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja, atau seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (kinerja). Variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) memiliki kontribusi relatif yang paling besar di antara kedua variabel bebas terhadap kinerja.

## 5. Pengujian Hipotesis

### a. Pengujian Secara Parsial

Pengujian pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV-10. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.734	6.826		.840	.404
	Stres Kerja (X1)	.371	.101	.368	3.670	.000
	Kepuasan Kerja (X2)	.456	.098	.466	4.655	.000

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

#### 1) Pengaruh Stres kerja Terhadap Kinerja

Dari tabel IV-10, diperoleh hasil signifikan t pengaruh variabel stres kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja (Y) sebesar  $t_{hitung} 3,670 > t_{tabel} 1,996$  (sig

0,000), dimana signifikan t lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal tersebut berarti bahwa stres kerja ( $X_1$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Y), dalam hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## 2) Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja

Dari tabel IV-10, diperoleh hasil signifikan t pengaruh variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja (y)  $t_{hitung} 4,655 > t_{tabel} 1,996$  (sig 0,000), dimana signifikan t lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal tersebut berarti bahwa kepuasan kerja ( $X_2$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Y), dalam hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### **b. Pengujian Secara Serempak**

Hipotesis substansial dalam penelitian ini adalah : stres kerja ( $X_1$ ), dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel Y (kinerja).

Agar dapat dilakukan pengujian statistik, maka hipotesis substansial tersebut dikonversi ke dalam hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : \rho = \rho = \rho = 0 \rightarrow \{ \text{stres kerja } (X_1) \text{ dan kepuasan kerja } (X_2) \}$   
tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Y)}

$H_a : \text{Salah satu } \rho \neq 0 \rightarrow \{ \text{stres kerja } (X_1) \text{ dan kepuasan kerja } (X_2) \}$   
berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Y)}

Ketentuannya, jika nilai probabilitas F (Sig) pada Tabel Anova  $< \alpha_{0,05}$ , maka  $H_0$  ditolak, namun bila nilai probabilitas Sig  $> \alpha_{0,05}$ , maka  $H_0$  diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

Tabel IV-11.Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig. <sup>a</sup>
1	Regression	900.122	2	450.061	37.923	.000 <sup>a</sup>
	Residual	771.407	65	11.868		
	Total	1671.529	67			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (X2), Stres Kerja (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Nilai  $F_{hitung}$  pada tabel IV-11 di atas adalah  $37,923 > F_{tabel} 3,14$  dengan  $sig\ 0,000 < \alpha_{0,05}$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti stres kerja ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Y) pada taraf  $\alpha_{0,05}$ .

Dengan melihat R-Square akan dapat dilihat bagaimana sebenarnya nilai kontribusi kedua variabel bebas terhadap variabel terikat:

**Tabel IV-12 Nilai R – Square**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 <sup>a</sup>	.539	.524	3.44497

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (X2), Stres Kerja (X1)

Sumber : Hasil Print Out SPSS

Melalui tabel di atas terlihat bahwa nilai R adalah 0,734 dapat dinyatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja dan dengan melihat R-Square adalah 0,539, maka diketahui bahwa pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja sebesar 53,90%. Artinya secara bersama-sama variabel stres kerja dan kepuasan

kerja berpengaruh terhadap kinerja adalah 53,90% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

## **B. Pembahasan**

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (stres kerja dan kepuasan kerja) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y (kinerja). Lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja**

Stres kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan, artinya jika pemimpin memiliki stres kerja yang baik maka kinerja akan ikut meningkat. Penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Sondang (2009, hal. 300) mengemukakan bahwa stress yang tidak di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja dari karyawan tersebut. Sedangkan Rivai (2008, hal. 517) mengemukakan bahwa “stress kerja dapat mempengaruhi kinerja semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan”.

Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan memiliki tingkat stres kerja yang positif, hal ini dapat dilihat dari peran dalam pelaksanaan kerja yang diberikan perusahaan terkadang membingungkan dan sering tidak sesuai dengan bidang dan kemampuan yang dimiliki. Kebanyak

karyawan telah mengerti dengan tanggung jawab pekerjaan yang menjadi tugasnya, namun tidak jarang pekerjaan yang diberikan menimbulkan konflik sesama karyawan, terutama konflik dalam menjalankan tugas yang diberikan atasan. Selain itu masih terdapat beberapa karyawan yang kurang mau bertukar pikiran jika terjadi permasalahan saat menyelesaikan tugas dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kurang memadai. Dan kebanyakan karyawan merasa tertekan dalam menyelesaikan tugas jika diberikan waktu yang mendesak..

## 2. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan, artinya jika kepuasan kerja semakin baik maka kinerja akan ikut meningkat. Penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2009, hal 324) menyatakan: “Menunjukkan ada hubungan kepuasan karyawan dengan faktor kinerja”. Hal tersebut dapat dilihat apabila kepuasan karyawan meningkat maka kinerja karyawan akan juga meningkat. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Syafi'i (2010) menyimpulkan bahwa: “ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Secara bersama-sama juga terdapat pengaruh antara kompensasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai”.

Kepuasan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kepuasan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari karyawan merasa puas dengan keamanan jaminan pada fasilitas kerja dan keamanan barang-barang

milik karyawan yang ada di perusahaan setiap melaksanakan pekerjaan. Karyawan juga puas dengan atasan yang selalu memberikan motivasi, dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan karyawannya serta selalu mensupervisi hasil kerja dan selalu memberikan arahan kepada karyawan jika terjadi kesalahan kerja. Karyawan puas dengan pekerjaan yang diberikan karena sesuai dengan kemampuan yang dimiliki mereka. Untuk gaji, karyawan sudah puas karena telah sesuai dengan peraturan pemerintah. Dan karyawan juga puas terhadap kesempatan karir yang diberikan kepada setiap karyawannya..

### 3. Pengaruh Stres kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja

Ada pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan, artinya jika stres kerja dan kepuasan kerja dilakukan dengan baik maka kinerja akan ikut meningkat.

Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan memiliki kinerja yang tinggi di, hal ini dapat dilihat dari karyawan selalu mengutamakan kuantitas hasil kerja serta target yang diberikan selalu dapat dicapai. Karyawan dalam menjalankan pekerjaan selalu bertanggung jawab sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Selain itu karyawan juga selalu hadir tepat waktu dan selalu memberikan keterangan pada saat tidak masuk kerja. Karyawan dalam bekerja memiliki sikap yang baik dan mampu bekerja sama dengan karyawan lain.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan .
2. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan .
3. Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan , .

#### **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan kinerja, ada baiknya perusahaan manajemen stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja, dengan selalu memperhatikan tingkatstres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja yang baik maka kinerja akan meningkat.
2. Mengingat kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja para karyawan, maka hendaknya kepuasan kerja tersebut benar-benar diperhatikan seperti dengan memperhatikan tingkat kesejahteraan para karyawan dan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan.
3. Dalam meningkatkan kinerja, hendaknya perusahaan dapat mencari pimpinan yang mampu manajemen stres kerja, sehingga karyawan mampu

memanfaatkan stres kerja yang dialami sebagai penyemangat untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

4. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi, dimana faktor yang mempengaruhi dari kinerja adalah stres kerja dan kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani (2007). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta: Gunung Agung.
- Istijanto (2010) *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mengukur Stres, Kepuasan Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja dan Aspek-aspek Kerja Karyawan Lainnya*. Cetakan Keempat, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L dan Jhon H. Jackson.(2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Buku II, Penerjemah : Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. (2009). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid II, Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhallindo.
- Sastrohadiwiryo, (2006) *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional)*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Sondang, Siagian, P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana.(2010). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono.(2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Cetakan Keempat, Alfabeta.
- Tim Penyusun. (2009). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Veithzal, Rivai (2008). *Manajemen Sumber daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wibowo. 2009. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Parsada:
- Wirawan.(2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.