



# HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA UNIT PENGANTARAN WILAYAH MEDAN

## SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area*

Oleh :

**Tiffany Chintia Elfandiary**  
**11.860.0065**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2015**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)26/7/23

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA UNIT PENGANTARAN WILAYAH MEDAN**

**NAMA MAHASISWA : TIFFANY CHINTIA ELFANDIARY**

**NPM : 118600065**

**PROGRAM STUDI : ILMU PSIKOLOGI**

**Tanggal Sidang Meja Hijau  
,  
2015**

**Menyetujui  
Komisi Pembimbing**

**(Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Psi, M.Pd)  
Pembimbing I**

**(Rahma Fauzia, S.Psi, M.Psi)  
Pembimbing II**

**Mengetahui**

**Kepala Bagian**

**Dekan**

  
**(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)**

  
**(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)26/7/23



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Karyawan .....	10
1. Pengertian Karyawan .....	10

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)26/7/23

B. Kepuasan Kerja .....	11
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	11
2. Dimensi Kepuasan Kerja .....	13
3. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja .....	14
4. Ciri-ciri Karyawan Yang Memiliki Kepuasan Kerja .....	16
5. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja .....	17
6. Konsekuensi Kepuasan Kerja .....	20
C. Stres Kerja .....	22
1. Pengertian Stres Kerja .....	22
2. Aspek-Aspek Stres Kerja .....	26
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	28
D. Hubungan Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja karyawan .....	31
E. Kerangka Konseptual .....	35
F. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	36
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	36
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
D. Populasi Dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	38
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	38
E. Metode Pengumpulan Data .....	39

1. Skala Kepuasan Kerja .....	40
2. Skala Stres Kerja .....	41
F. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur .....	43
1. Validitas Alat Ukur.....	43
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	43
G. Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Orientasi Kancha dan Persiapan Penelitian.....	46
1. Orientasi Kancha .....	46
2. Persiapan Penelitian .....	46
a. Persiapan Adminitrasi .....	46
b. Persiapan Alat Ukur .....	47
1. Skala Stres Kerja .....	47
2. Skala Kepuasan Kerja .....	48
B. Uji Validitas dan Reliabelitas .....	49
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas Skala Stres Kerja.....	50
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas Skala Kepuasan Kerja .....	50
C. Pelaksanaan Penelitian .....	51
D. Analisa Data dan Hasil Penelitian .....	52
1. Uji Asumsi .....	53
a. Uji Normalitas .....	53
b. Uji Linieritas .....	54
2. Hasil Perhitungan Korelasi <i>r Product Moment</i> .....	55

3. Perhitungan Mean Hipotetik Dan Mean Empirik.....	56
1. Mean Hipotetik.....	56
2. Mean Empirik.....	56
3. Kriteria.....	56
E. Pembahasan .....	57
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perposan surat dan paket, layanan keuangan dan logistik haruslah didukung oleh sumber daya manusia yang handal. Karyawan sebagai sumber daya manusia pasti mengalami interaksi dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya dalam memberikan jasa perposan surat dan paket, layanan keuangan dan logistik pada konsumen. Pelayanan jasa yang diberikan perusahaan tampak melalui kinerja karyawannya dan terlihat baik atau tidak sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan bekerja diperusahaan tersebut (Munandar, 2008).

Unit pengantaran di PT Pos Indonesia merupakan unit yang bertugas untuk mengirimkan barang-barang menuju lokasi tujuan pengiriman. Unit pengantaran memiliki komposisi 63 karyawan tetap dan 61 karyawan kontrak. Seluruh pekerja yang berada unit pengantaran bertugas dari penyortiran barang hingga memberikan laporan terhadap barang-barang yang dikirim. Karyawan di unit pengantaran diharapkan dapat memiliki kepuasan kerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilaksanakannya.

Munandar (2008) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang sangat personal bagi karyawan, artinya yang paling dapat merasakan hanyalah yang bersangkutan saja dan sifatnya tidak selalu sama antara orang yang satu dengan orang yang lain, maka dari itu kepuasan kerja perlu diperhatikan oleh

perusahaan karena kepuasan kerja merupakan kriteria untuk mengukur keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan karyawannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja karyawan merupakan sesuatu yang membuat karyawan bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara signifikan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, dengan kondisi kerja, dengan pimpinan, dengan rekan kerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan dan dengan gaji (Mahesa, 2010)

Hal tersebut didukung oleh penelitian Hawthorne (dalam Mahesa, 2010) bahwa kepuasan kerja akan mengarahkan pekerja ke arah hasil kerja yang lebih produktif. Pekerja yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. Pada dasarnya karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan cenderung memiliki kinerja yang tinggi pula. Karyawan dapat menghasilkan produktivitas yang baik dikarenakan karyawan memiliki hubungan yang baik antara sesama rekan kerja maupun dengan atasannya.

Sesuai dengan pernyataan di atas Gruenberg dalam penelitiannya (1980) memperoleh hasil bahwa hubungan yang akrab dan saling tolong-menolong dengan teman kerja, keadaan tempat kerja serta jenis pekerjaan, serta tingkat stres kerja yang rendah akibat hubungan yang baik dengan atasan merupakan hal yang sangat penting dan berhubungan kuat dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi penting karena merupakan salah satu hal yang mendukung karyawan agar lebih produktif, keadaan tersebut disebabkan kepuasan kerja dipengaruhi oleh perilaku karyawan yang rajin dan produktif.

Ketika karyawan dapat bekerja dengan baik, merupakan cerminan dari kepuasan kerja yang tinggi dirasakan oleh karyawan. Sebaliknya apabila karyawan tidak dapat bekerja dengan baik sesuai yang diharapkan oleh perusahaan mencerminkan kepuasan kerja yang rendah dirasakan oleh karyawan.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Munandar (2008) yang menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah akan menunjukkan sikap tidak percaya bahwa perusahaan akan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, juga tidak akan memperhatikan kualitas kerjanya dan tidak akan maksimal selama bekerja. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya tidak akan merasa nyaman di tempat kerja serta menyalakan situasi kerja (Jewell & Siegell dalam Rahardja, 2007). Sifat seperti ini sudah pasti akan merugikan perusahaan dan terlebih diri karyawan tersebut karena tetap bertahan bekerja di perusahaan tersebut yang sudah jelas dia tidak mendapatkan kepuasan didalamnya. Ada beberapa konsep yang menjelaskan tentang kepuasan kerja dan batasan-batasan dari kepuasan kerja itu sendiri.

Jewell & Siegell (dalam Rahardja, 2007) menjelaskan setidaknya ada tiga konsep batasan tentang kepuasan kerja, yaitu kepuasan kerja sebagai konsep global, kepuasan kerja sebagai konsep permukaan, dan kepuasan kerja sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi. Kepuasan kerja sebagai konsep global dimaknai sebagai penilaian positif dari situasi kerja tertentu, dan Kreitner (2005) menyebutnya sebagai konsep satu dimensi. Dinamakan sebagai konsep satu dimensi karena merupakan ringkasan psikologis dari semua aspek yang disukai atau tidak disukai dalam bekerja guna menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Fenomena yang menunjukkan ketidakpuasan kerja karyawan terlihat dari karyawan yang merasa tidak imbangnya antara pekerjaan dengan gaji yang diterima oleh karyawan. Unit Pengantaran di PT Pos Indonesia merupakan unit yang paling sibuk mengirim barang-barang kelokasi tujuan.

“Setiap mengantar barang-barang menuju lokasi tujuan pengiriman, kami dibekali uang minyak. Uang minyak yang diberikan pun sama saja antara karyawan yang mengantar barang kelokasi yang jauh maupun lokasi dekat kantor. Kejadian-kejadian dalam perjalanan seperti ban bocor ataupun pelanggaran lalu lintas ditanggung oleh pribadi karyawan, hal tersebut kami rasa memberatkan kami sebagai karyawan unit pengantaran. Ditambah lagi gaji kami sebagai karyawan tetap dan karyawan kontrak juga berbeda dengan fungsi kerja yang sama. Saya sering mendapat bagian mengirim barang ke lokasi tujuan yang cukup jauh, dan harus mendata serta menyortir barang-barang sebelumnya. Hal itu saya anggap sudah memotong jam kerja, belum lagi harus mendapat tekanan mandor untuk mencapai target.”

Banyak kendala di lapangan yang membuat kualitas kerja menurun, hal ini juga terlihat dari beberapa barang tidak dapat diantarkan sesuai target dan memicu keluhan dari konsumen karena barang tidak sampai ke lokasi tujuan sesuai target pengiriman. Belum lagi ada beberapa karyawan yang tidak hadir dengan berbagai alasan sehingga membuat pekerjaan terkendala. Stres kerja dan kepuasan kerja karyawan pengantaran sangat kompleks, banyak hal yang memicu stres kerja karyawan dan berdampak pada kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak menyelesaikan pekerjaannya pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang berdampak pada timbulnya stres kerja pada karyawan (Dhania, 2010).

Stres kerja yang dialami oleh karyawan unit pengantaran yaitu cemas apabila target yang ditetapkan didapat dipenuhi apalagi ketika karyawan dilapangan mengalami kendala-kendala tak terduga yang mengakibatkan kekhawatiran yang berlebihan pada karyawan, hal ini terjadi oleh karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan.

Selanjutnya Dhania (2010) menyatakan terlihat juga karyawan yang mudah tersinggung jelas tidak mengalami ketidaksesuaian dengan sesama rekan kerjanya maupun atasannya, padahal rekan kerja dan atasannya sudah pasti ditemuinya selama masih bekerja. Kondisi dan situasi kerja yang dirasa tidak nyaman oleh karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan pastilah membuat karyawan untuk mudah stres dan tidak nyaman dilokasi kerja.

Ketidaknyamanan tersebut terlihat dari fenomena karyawan yang sesukanya saja meletakan barang-barang hingga berserak dilokasi kerja, ketidakteraturan batasan-batasan meja kerja antar karyawan membuat karyawan bingung untuk melanjutkan pekerjaannya. Meja kerja yang kecil, barang-barang yang berserakan dan banyaknya karyawan dilokasi kerja semakin memicu ketidaknyamanan dalam bekerja, sehingga kepuasan kerja karyawan pun sulit dirasakan.

Kepuasan dan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya berdampak pada keputusan untuk keluar dari perusahaan tersebut atau juga bisa berdampak pada meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut karena merasa puas oleh pekerjaannya (Dhania, 2010)

Fenomena di lapangan yang membuat karyawan merasa stres adalah tentang tempat dan situasi kerja yang dialami oleh karyawan PT Pos Indonesia unit pengantaran itu sendiri, terlihat beberapa barang-barang terletak tidak rapi yang membuat karyawan cabang lain merasa tidak nyaman karena juga harus melewati lokasi tersebut untuk mencapai wilayah kerja cabangnya. Terlihat juga beberapa karyawan yang tidak suka dengan kondisi tersebut mulai menggerutu kepada karyawan yang seharusnya merapikan barang-barang yang berserakan tersebut.

Di berbagai unit dan cabang yang ada di PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan seperti cabang logistik, unit penerimaan barang yang akan dikirim dan pengantaran, setiap hari paling sibuk dikarenakan harus bekerja dengan sangat maksimal guna mencapai target pengiriman yang ditetapkan perusahaan dan harus mengeluarkan energi yang besar karena harus mengirim barang dan memeriksa barang yang akan dikirim kedalam maupun luar kota/provinsi, serta memeriksa dan mendistribusikan barang-barang menuju lokasi tujuan pengiriman. Karyawan beberapa unit dan cabang tersebut adalah karyawan yang rentan dan dekat dengan kondisi stres kerja karena beban kerja yang tergolong tinggi.

Sebagai hasil atau akibat dari proses bekerja, karyawan yang mengalami stres, dapat berkembang menjadikan karyawan sakit, fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja lagi secara optimal (Munandar, 2008). Sedangkan stres kerja dapat berakibat positif, merupakan stres yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan

diri karyawan maupun perusahaan (Munandar, 2008). Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins, 2001).

Gejala fisiologis mengarah pada perubahan metabolisme, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung sebagai akibat dari stres. Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, karena itulah keadaan sebagai pemicu psikologis yang paling sederhana dan paling jelas adalah stres kerja yang dialami oleh karyawan (Brahmasari, 2008).

Brahmasari (2008) menjelaskan stres kerja juga muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemikul pekerjaan, stres dan ketidakpuasan akan meningkat. Sama halnya, makin sedikit kendali yang dipegang orang atas kecepatan kerja mereka, makin besar stres dan ketidakpuasan yang dirasakan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik membahas kepuasan kerja karyawan dan hubungannya dengan stres kerja di PT. Pos Indonesia (Persero). Oleh karena itu penulis akan mengadakan penelitian lebih mendalam dengan judul : “Hubungan Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan”

## **B. Identifikasi Masalah**

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai secara signifikan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, dengan kondisi kerja, dengan pimpinan, dengan rekan kerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan dan dengan gaji.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas sangat pentingnya kepuasan kerja dapat dimiliki oleh karyawan. Maka dalam penelitian ini diidentifikasi permasalahan yang akan diteliti adalah kepuasan kerja dihubungkan dengan stres kerja karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan.

## **C. Batasan Masalah**

Didalam penelitian ini dibatasi permasalahan yang akan diteliti mengenai stres kerja hubungannya dengan kepuasan kerja pada karyawan di PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan masalah yang akan diteliti apakah ada hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan.?

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi ilmu psikologi, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi, serta sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian di bidang psikologi industri dan organisasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi perusahaan, mengenai stres kerja dan kepuasan kerja karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Karyawan

##### 1. Pengertian Karyawan

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakan dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya. Senada dengan hal tersebut menurut Undang-Undang No.14 Tahun 1969 tentang Pokok Tenaga Kerja, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan, baik di dalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Karimah, 2012).

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Beberapa pengertian karyawan menurut para ahli:

1. Menurut Hasibuan (dalam Karimah, 2012) karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.
2. Menurut Subri (dalam Karimah, 2012) karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan karyawan adalah seseorang yang berusia 15-64 tahun yang mampu melaksanakan pekerjaan didalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah konsep atau gagasan sentral dalam psikologi organisasi. Kepuasan kerja berhubungan dengan hubungan kerja dan hasil-hasil umum seperti kinerja pekerjaan, komitmen organisasi, keleluasaan beraktivitas seperti tingkah laku kewargaan organisasi dan kepuasan hidup (Cohrs dalam Munandar, 2008). Menurut pendekatan situasional kepuasan kerja disebabkan atau merupakan refleksi dari karakteristik suatu pekerjaan dan karakteristik pekerjaan yang lebih baik menjadikan kepuasan kerja yang lebih tinggi (Cohrs dalam Munandar, 2008).

Menurut Handoko (2008) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Selain itu kepuasan kerja merupakan sebuah cara untuk mengaktualisasikan diri, sehingga akan tercapai sebuah kematangan psikologis pada diri karyawan. Jika kepuasan tidak tercapai, maka dapat terjadi kemungkinan karyawan akan frustasi (Sayles dalam Handoko, 2008).

Kepuasan kerja adalah perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan di tempat kerja maka cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja (Robbins, 2001). Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Idrus, 2006) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Davis dan Newstrom (dalam Handoko, 2008) mendeskripsikan kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

Locke dalam Luthans (dalam Robbins, 2001) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Selanjutnya Smith (dalam Munandar, 2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau pegawai terhadap pekerjaannya, hal ini merupakan sikap umum terhadap pekerjaan yang didasarkan penilaian aspek yang berada dalam pekerjaan. Sikap seseorang terhadap pekerjaan menggambarkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan juga harapan dimasa yang akan datang. Sunyoto (2013) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah hasil yang penting dalam aktivitas pasar tenaga kerja. Upah hanya merupakan suatu

dimensi yang menjadi pilihan individu-individu selain keadilan pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan kepuasan kerja adalah reaksi emosional/perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang meliputi persepsi akan kondisi kerja, beban kerja, pengawasan, upah, promosi, kecakapan kerja.

## 2. Dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian kerja seseorang atau pengalaman kerja. Terdapat tiga dimensi penting dalam kepuasan kerja, yaitu :

1. Kepuasan adalah respon emosional dari situasi kerja.
2. Kepuasan kerja adalah seberapa hasil yang didapatkan atau apakah hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan.
3. Kepuasan kerja menggambarkan pula perilaku

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. (Robbins, 2001). Robbins (2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Selanjutnya menurut Berry (dalam Rahardja,dkk, 2007), kepuasan kerja adalah sikap kerja yang meliputi dimensi/elemen yaitu kognitif, afektif, dan perilaku, yang diperkirakan memberi pengaruh pada sejumlah perilaku kerja.

Rahardja, dkk (2007) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai reaksi individual

terhadap pengalaman kerja dan diartikan sebagai komponen kognitif dari pengalaman kerjanya.

Rahardja, dkk (2007) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (*attitude*) yang dimiliki oleh pegawai. Dalam hal ini dimaksud dengan sikap tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor yang spesifik seperti pengawasan/supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang *fair* dan tidak merugikan, hubungan sosial didalam pekerjaan yang baik, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap pegawai.

Berdasarkan uraian diatas maka disimpulkan dimensi-dimensi dari kepuasan kerja yaitu : kepuasan adalah respon emosional dari situasi kerja, kepuasan kerja, kognitif, afektif, dan perilaku, pengawasan/supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang *fair* dan tidak merugikan, hubungan sosial didalam pekerjaan yang baik, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap pegawai.

### **3. Aspek-aspek Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans dan Spector (dalam Robins, 2001) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu:

a. Pekerjaan itu sendiri

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini menjadi sumber mayoritas kepuasan kerja. Ciri-ciri intrinsik yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

b. Gaji

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah *absolute* dari gaji yang diterima, derajat sejauhmana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

c. Kesempatan atau promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

d. Supervisor

Kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. Hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan.

e. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika

terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

Dari penelitian yang dilakukan Organ dan Greene (dalam Rahardja, 2007) kepada 94 orang *scientist* dan teknisi pada perusahaan peralatan elektronik. Mereka menemukan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan. Diketahui bahwa *scientist* dan teknisi memiliki kepuasan kerja yang tinggi dikarenakan mereka menikmati proses bekerja yang dilakukan sehingga stres kerja yang dialami sangat rendah.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, supervisor, dan rekan kerja.

#### **4. Ciri-Ciri Karyawan Yang Memiliki Kepuasan Kerja**

Beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut Munandar (2008) antara lain:

- a. Adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama
- b. Memperhatikan kualitas kerjanya
- c. Lebih mempunyai komitmen organisasi
- d. Lebih produktif

Dalam tulisannya Jewell & Siegell (dalam Rahardja, 2007) mengungkap bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Lebih lanjut diungkap oleh Jewell & Siegell bahwa karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dibandingkan yang tidak.

Lebih lanjut diungkap oleh Jewell & Siegell, mengingat kepuasan kerja adalah sikap, dan karenanya merupakan konstruksi hipotesis sesuatu yang tidak dilihat, tetapi ada atau tidak adanya diyakini berkaitan dengan pola perilaku tertentu.

Sebagai sesuatu yang bersifat hipotesis dan karenanya tidak dapat dilihat meski keberadaannya diyakini, serta akan berdampak pada perilaku individu-maka batasan puas tidaknya seseorang serta bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan tersebut bervariasi tergantung pada siapa dan kapan hal tersebut dilakukan. Setidaknya ada tiga konsep batasan tentang kepuasan kerja, yaitu kepuasan kerja sebagai konsep global, kepuasan kerja sebagai konsep permukaan, dan kepuasan kerja sebagai kebutuhan yang terpenuhi (Jewell & Siegell dalam Rahardja, 2007).

Bagi Jewell & Siegell (dalam Rahardja, 2007) kepuasan kerja sebagai konsep global dimaknai sebagai penilaian positif dari situasi kerja tertentu, dan Jewell & Siegell menyebutnya sebagai konsep satu dimensi. Dinamakan sebagai konsep satu dimensi karena merupakan ringkasan psikologis dari semua aspek yang disukai atau tidak disukai.

Berdasarkan uraian diatas maka disimpulkan ciri-ciri kepuasan kerja yaitu Adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama, memperhatikan kualitas kerjanya, lebih mempunyai komitmen organisasi, lebih produktif.

## **5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Handoko (2008), kepuasan kerja adalah keadaan emosional, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dimiliki karyawan dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sedangkan menurut Martoyo (dalam Sunyoto, 2013), istilah kepuasan kerja dimaksudkan sebagai keadaan emosional karyawan, dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan terhadap organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. jika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan betah bekerja pada organisasi tersebut.

Robbin (2001) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja sebagai berikut:

a. Stres Kerja

Karyawan merasa stres dan tertekan dalam melaksanakan tugasnya karena adanya pengawasan yang dianggap berlebihan oleh karyawan, tingkat upah yang tidak sesuai, peluang promosi, dan hubungan dengan rekan kerja yang tidak mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

b. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik.

c. Kesesuaian kepribadian dan pekerjaan

Kecocokan yang tinggi antara kepribadian seseorang akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan.

Ghiselli dan Brown (dalam Sunyoto, 2013) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

a. Kedudukan

Karyawan beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada yang berkedudukan yang lebih rendah.

b. Pangkat

Pada pekerjaan yang mendasar pada perbedaan tingkat golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka ada yang beranggapan akan ada kenaikan pangkat.

c. Umur

Dinyatakan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40-45 tahun adalah karyawan yang biasa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaannya.

d. Mutu pengawasan

Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dan hubungan yang baik dari pimpinan dan bawahan sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang terpenting dari organisasi tersebut.

Munandar (2008) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan

kepuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- a. Faktor hubungan antar karyawan
  1. Hubungan antara pimpinan dengan karyawan
  2. Faktor fisik dan kondisi kerja
  3. Hubungan sosial diantara karyawan
  4. Sugesti dari teman sekerja
  5. Emosi dari situasi kerja
- b. Faktor Individu
  1. Sikap orang terhadap pekerjaannya
  2. Umur orang sewaktu bekerja
  3. Jenis kelamin
- c. Faktor-Faktor Luar
  1. Keadaan keluarga karyawan
  2. Rekreasi
  3. Pendidikan dan training

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan kerja yaitu stres kerja, pekerjaan yang secara mental menantang, kondisi kerja yang mendukung, kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, kedudukan, pangkat, umur, faktor individu, faktor hubungan antar karyawan, dan faktor luar.

## **6. Konsekuensi Kepuasan Kerja**

Seorang manajer sumber daya manusia sangat berkepentingan untuk memahami dan memenuhi berbagai dimensi kepuasan kerja serta mengantisipasi berbagai kemungkinan konsekuensi terutama yang bernuansa negatif. Robbins

(2001) mengungkapkan dampak kepuasan kerja jika dipenuhi dapat meningkatkan produktifitas, menurunkan abesentisme, menekan perputaran kerja. Pilihan tindakan pelampiasan ketidakpuasan kerja berupa:

1. Keluar (*Exit*), ketidakpuasan yang diungkapkan lewat perilaku yang diarahkan untuk meninggalkan organisasi. Mencakup pencarian posisi baru maupun minta berhenti.
2. Suara (*Voice*), ketidakpuasan yang diungkapkan lewat usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi. Mencakup saran perbaikan, membahas masalah-masalah dengan atasan dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.
3. Kesetiaan (*loyalitas*), ketidakpuasan yang diungkapkan dengan secara pasif menunggu membaiknya kondisi. Mencakup berbicara membela organisasi, menghadapi kritik dari luar dan mempercayai organisasi dan manajemen untuk melakukan hal yang tepat.
4. Pengabdian (*neglect*), ketidakpuasan yang dinyatakan dengan membiarkan kondisi memburuk. Termasuk kemangkiran atau datang terlambat secara kronis, upaya yang dikurangi dan tingkat kekeliruan yang meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan konsekuensi dari kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan berdampak kepada keluarnya karyawan, pengabdian karyawan, loyalitas karyawan, dan suara atau saran-saran dari karyawan untuk perbaikan.

## C. Stres Kerja

### 1. Pengertian Stres Kerja

Gibson, dkk (1997) menyatakan stres adalah kata yang berasal dari Bahasa Latin, yaitu *'stringere'*, yang memiliki arti keluar dari kesukaan (*draw tight*). Definisi ini menjelaskan sebuah kondisi susah atau penderitaan yang menunjukkan paksaan, tekanan, ketegangan atau usaha yang kuat, diutamakan ditunjukkan pada individual, organ individual atau kekuatan mental seseorang. Stres juga didefinisikan sebagai interaksi antara stimulus dan respons. Stres sebagai stimulus adalah kekuatan atau dorongan terhadap individu yang menimbulkan reaksi ketegangan atau menimbulkan perubahan-perubahan fisik individu.

Stres sebagai respons yaitu respons individu baik respons yang bersifat fisiologik, psikologik terhadap stresor yang berasal dari lingkungan (Gibson, dkk, 1997). Sehingga Gibson, dkk (1997) merumuskan definisi kerja mengenai stres dan mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan adaptif ditengahi oleh perbedaan individual dan/atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan pada seseorang.

Beehr dan Newman (dalam Dhania, 2010) yang mendefinisikan stres kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja sehingga menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau

situasi kerja yang tertentu.

Stres kerja adalah suatu respon adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang (Ivancevich, 1997). Selanjutnya David dan Linda (1999) menyatakan stres sebagai suatu keadaan ketegangan fisik atau mental atau kondisi yang menyebabkan ketegangan.

Stres kerja oleh Riggio (2003) didefinisikan sebagai interaksi antara seseorang dan situasi lingkungan atau stresor yang mengancam atau menantang sehingga menimbulkan reaksi pada fisiologis maupun psikologis pekerja. Kemudian Rice (dalam Dhania, 2010) mempunyai definisi senada mengenai stres kerja menambahkan bahwa stres kerja yang terjadi pada individu meliputi gangguan psikologis, fisiologis, perilaku, dan gangguan pada organisasi.

Stres timbul sebagai dampak dari hubungan antara individu dengan lingkungannya yang dinilai oleh individu sebagai sesuatu yang mengganggu atau melebihi kapasitas dan membahayakan kelangsungan hidupnya (Folkman, 1984). Rice (1999), penulis buku *Stres and Health*, seseorang dapat dikategorikan mengalami stres kerja jika stres 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 stres kerja.

Spears (2008) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi seseorang

terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja yang bersifat

merugikan. Wilford (dalam Dhania,2010) mengatakan bahwa stres kerja terjadi bila terdapat penyimpangan dari kondisi-kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan pekerjaannya.

Robbins (2001) membagi tiga kategori potensi penyebab stres (*stressor*) yaitu lingkungan, organisasi dan individu. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi dalam perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam suatu organisasi. Lebih lanjut Robbins (2001) berpendapat bahwa struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres.

Selanjutnya Robbins (2001) memaparkan bahwa survei yang dilakukan secara konsisten yang telah dilakukan menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai suatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, retaknya hubungan, dan kesulitan disiplin anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan dapat terbawa ke tempat kerja. Masalah ekonomi yang dialami oleh individu merupakan perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan.

Lebih lanjut Thoits (1995) dalam dalam Nasurdin dan Kumaresan mengemukakan bahwa persaingan (*alienation*) mempunyai hubungan positif dengan stres kerja. Kelebihan beban kerja (*work overload*) baik bersifat kuantitatif

maupun kualitatif mempunyai hubungan empiris dengan fisiologi, psikologi dan stres (Rahardja, 2007).

Dalam kehidupan stres adalah suatu hal yang tidak dapat dihindari. Manusia dalam hidupnya mempunyai banyak kebutuhan, namun dalam pemenuhannya kendala dan rintangan akan selalu menyertainya. Hal inilah yang merupakan pangkal terjadinya stres. Selye (1976) juga menambahkan bahwa tidak ada aspek tunggal dari stimulus lingkungan yang dapat mengakibatkan stres, tetapi semua itu tergabung dalam suatu susunan total yang mengancam keseimbangan (homeostatis) individu.

Scharbrac (dalam Handoko, 2008), mengatakan stres kerja sebagai sebuah respon terhadap hilangnya kendali terhadap kinerja kita. Selanjutnya stres kerja diartikan sebagai tekanan yang terjadi ketika kita harus mengerjakan sesuatu yang tidak ingin kita kerjakan. Andre (2008) berpendapat bahwa stres kerja adalah respon fisik dan emosional berbahaya yang terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai kemampuan pekerja, sumber daya, atau kebutuhan. Menurut Slocum/Hellriegel (2009) mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu masalah umum dan mahal di tempat kerja, yang menyentuh 3 beberapa pekerja. Daft (dalam Karimah, 2012) mengatakan stres kerja yaitu seperti kesulitan, ketidaknyamanan, melelahkan dan bahkan menakutkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan stres kerja merupakan reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja, situasi lingkungan kerja atau stresor yang mengancam yang bersifat merugikan sehingga menimbulkan reaksi pada fisiologis maupun psikologis pekerja.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## 2. Aspek- Aspek Stres Kerja

Stres kerja dikategorikan dalam beberapa aspek-aspek stres kerja oleh Beehr dan Newman (dalam Rahardja, 2007) meliputi:

- a. Aspek fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada simptoms fisiologis. Penelitian dan fakta oleh ahli-ahli kesehatan dan kedokteran menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengubah metabolisme tubuh, menaikkan detak jantung, mengubah cara bernafas, menyebabkan sakit kepala, dan serangan jantung. Beberapa yang teridentifikasi sebagai simptoms fisiologis adalah meningkatnya detak jantung, tekanan darah, dan risiko potensial terkena gangguan kardiovaskuler, mudah lelah fisik, kepala pusing, sakit kepala, ketegangan otot, gangguan pernapasan, termasuk akibat dari sering marah, sulit tidur, gangguan tidur, sering berkeringat, telapak tangan berkeringat.
- b. Aspek psikologis, stres kerja dan gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Simptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stres adalah kecemasan, ketegangan, mudah marah, sensitif dan jengkel, kebingungan, gelisah, depresi, mengalami ketertekanan perasaan, kebosanan, tidak puas terhadap pekerjaan, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan konsentrasi, hilangnya kreativitas, tidak bergairah untuk bekerja, merasa tidak berdaya, merasa gagal, mudah lupa, rasa percaya diri menurun.
- c. Aspek tingkah laku (*behavioral*). Pada aspek ini stres kerja pada karyawan ditunjukkan melalui tingkah laku mereka. Beberapa symptoms

perilaku pada aspek tingkah laku adalah penundaan, menghindari pekerjaan, absensi, menurunnya performansi dan produktivitas, makan secara berlebihan/hilang, tindakan berlebihan, menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga, tidak berminat berhubungan dengan orang lain.

Cox (dalam Gibson, dkk, 1997) juga mengemukakan situasi yang menekan pada pekerja dapat menimbulkan respons pada subjek, perilaku, kognitif, fisiologis maupun organisasi, yaitu:

- a. Respons pada subjek, meliputi kecemasan, agresi, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, dan merasa kesepian.
- b. Respons pada perilaku, meliputi kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, dan tertawa gugup.
- c. Respons pada kognitif, meliputi ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, dan rintangan mental.
- d. Respons pada fisiologis, misalnya meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil mata, dan tubuh panas dingin.

Berdasarkan uraian diatas maka disimpulkan aspek-aspek stress kerja yaitu

aspek fisiologis, aspek psikologis, aspek tingkah laku, respon subjek, respon

kognitif, respon fisiologis, respon pada perilaku.

### 3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Ivancevich, dkk (1997), penyebab stres yang diakibatkan oleh peran seseorang dalam menjalani suatu profesi tertentu seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karier, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang tidak memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, pengaruh kepemimpinan.

Selanjutnya menurut Rahardja (2007) terdapat tujuh sumber stres yang dijadikan instrumen pada penelitian-penelitian stres sebelumnya. Ketujuh sumber stres tersebut adalah lingkungan (*enviroment*), pribadi (*personal*), konsekuensi manusia (*human concequences*), organisasional (*organizational*), adaptif (*adaptive*), proses (*process*), dan waktu (*time*).

Robbins (2001) mengidentifikasi tiga perangkat faktor, meliputi lingkungan (*environmental*), organisasional (*organizational*), dan individual yang bertindak sebagai sumber potensial dari stres. Stres bergantung pada perbedaan individual seperti pengalaman kerja dan kepribadian. Gejalanya dapat muncul sebagai keluaran atau hasil fisiologis, psikologis, dan perilaku dan tergambar pada model bagan dibawah ini (Robbin, 2001). Penjelasan mengenai faktor-faktor yang dapat mengakibatkan stres kerja menurut Robbin (2001) adalah sebagai berikut:

#### a. Faktor Lingkungan (*Environmental factors*).

Lingkungan kerja tidak hanya memberikan pengaruh terhadap desain

struktur organisasi, namun juga pada stres yang terjadi antara pekerja dan organisasinya. Faktor lingkungan yang berpengaruh meliputi ketidakpastian politik (*political uncertainty*), situasi ekonomi yang tidak menentu, yaitu akibat perubahan dunia bisnis yang meningkatkan kecemasan pegawai akan kelangsungan pekerjaannya dan ketidakpastian teknologi (*technological uncertainty*) yang menuntut pekerja untuk selalu memperbaharui kemampuan mereka dalam mengoperasikan alat-alat teknologi.

b. Faktor Organisasional (*Organizational factors*).

Tekanan dan tuntutan yang dilakukan untuk menghindari *error* dan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang terbatas, pekerjaan yang berlebihan, tuntutan yang berlebihan pada pekerjaan, pimpinan yang tidak perhatian, dan rekan kerja yang tidak nyaman adalah beberapa contoh hal yang mempengaruhi ada tidaknya stresor yang menyebabkan stres kerja (Robbins, 2001). Robbin juga menambahkan faktor-faktor organisasi dikategorikan sebagai berikut :

1. Tuntutan pekerjaan (*task demands*). Faktor ini berhubungan dengan pekerjaan, meliputi desain dari pekerjaan tersebut (autonomi, variasi pekerjaan, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan iklim organisasi).
2. Tuntutan peran (*role demands*). Faktor ini berhubungan dengan tekanan yang ada pada lingkungan kerja yang dirasakan pekerja akibat dari peran yang dimainkan dalam organisasinya. Konflik

peran menyebabkan ekspektasi yang berpotensi membuat pekerja mengalami kesulitan untuk berbaur dengan lingkungan sosial dan merasa puas dengan pekerjaannya. Peran yang berlebihan (*role overload*) juga mempengaruhi tingkat stres kerja. Peran yang berlebihan juga yang merupakan situasi yang dirasakan pekerja ketika mereka diminta bekerja melebihi batas waktu yang disepakati. Faktor peran yang juga dapat menyebabkan stres kerja adalah ambiguitas peran (*role ambiguity*) yaitu ketika pekerja merasa pekerjaan tidak tergambar dan dimengerti dengan jelas dan pekerja tidak mengetahui secara pasti apa yang dikerjakan.

3. Tuntutan interpersonal (*interpersonal demand*) adalah faktor yang mempengaruhi stres yang berasal dari pekerja lain. Kurangnya dukungan sosial dari kolega dan rendahnya hubungan interpersonal dapat menyebabkan stres kerja, terutama pada pekerja yang membutuhkan kebutuhan sosial yang tinggi.
4. Struktur organisasi, yaitu faktor yang menjelaskan perbedaan level pada organisasi, derajat aturan dan regulasi dan cara keputusan akan dibuat. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

c. Faktor individual.

Secara umum individu bekerja dalam 40 sampai 50 jam dalam seminggu. Pengalaman dan masalah yang dihadapi individu di luar jam kerja dapat mempengaruhi efektivitas pekerjaan. Faktor-faktor individual, misalnya masalah keluarga, masalah ekonomi dan keperibadian individu dapat menjadi sumber stres kerja.

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor individual, faktor organisasi, faktor lingkungan, kondisi kerja, konflik peran, pengembangan kerja, dan struktur organisasi.

**D. Hubungan Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan**

Dalam hubungan dengan stres, ketidakpuasan adalah sebagai akibat jangka pendek dari stres. (Cooper, Rout dan Faragher dalam Williams, 2000). Sebab umum dan yang utama yang menyebabkan stres kerja dan ketidakpuasan karyawan adalah pancaran dari pekerjaan itu sendiri, yang mana hubungan antar karyawan yang bersifat alami dan antar karyawan dengan *supervisor* (dalam Madlock, 2008).

Korte dan Wyne dalam Madlock (2008) berpendapat bahwa terjadinya kemerosotan hubungan dalam organisasi disebabkan karena menurunnya komunikasi antar karyawan (anggota organisasi), antar sesama pekerja dan supervisor yang mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja dan kadang dapat menyebabkan karyawan meninggalkan pekerjaan.

Banyak studi yang dilakukan oleh para peneliti yang mengkaji hubungan antara stres dan kepuasan kerja. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Keduanya saling berhubungan seperti yang dikemukakan Robbins (2001), bahwa salah satu dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Robbins (2001) berpendapat bahwa stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Lebih jauh lagi Robbins (2003) bahwa dampak dari stres terhadap kepuasan adalah sangat langsung.

Jewell & Siegell (dalam Rahardja, 2007) mengemukakan bagi banyak orang kuantitas stres yang rendah sampai sedang, memungkinkan karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat karyawan mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan bereaksi. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhirnya akan menyebabkan kinerja yang merosot (Robbins, 2001).

Penelitian-penelitian lain yang telah dilakukan menggunakan kerancuan peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*) sebagai penyebab munculnya stres. Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh Hollon & Chesser

dalam Sullivan dan Bhagat (1992) pada umumnya mengidentifikasi bahwa

stres kerja (*job stres*) dan kepuasan kerja (*job satisfaction*) mempunyai hubungan yang terbalik. Dalam penelitian serupa, Kemery, Mossholder, dan Bedeian (1987) dalam Sullivan dan Bhagat (1992) menemukan bahwa konflik peran dan kerancuan peran mempunyai hubungan yang langsung dengan kepuasan kerja dan gejala fisik (*physical symptoms*) yang pada gilirannya akan mempengaruhi niat untuk pindah (*turnover intention*).

Penelitian lain mengenai hubungan yang tidak langsung antara stres terhadap niat untuk pindah melalui kepuasan kerja telah dipublikasikan oleh Hendrix, Ovalle, dan Troxler (1985) dan Kemery, Bedian, Mossholder, dan Touliatos (1985) dalam Sullivan dan Bhagat (1992). Hendrix,(1985) mengembangkan sistem penilaian terhadap stres untuk mengukur stres organisasional, kepuasan kerja dan niat untuk pindah dari karyawan yang bekerja pada sebuah departemen pertahanan dengan N = 341 dan karyawan rumah sakit dengan N = 29.

Penelitian mengenai hubungan *stres-job satisfaction* juga dilakukan oleh Drory dan Shamir (1988) dalam Sullivan dan Bhagat (1992) yang melakukan pengujian efek dari dalam organisasi (seperti konflik peran, kerancuan peran dan dukungan manajemen) dan efek dari luar organisasi (seperti dukungan komunitas, konflik keluarga dan peran), dan karakteristik tugas terhadap kepuasan kerja dan *burn out*.

Mereka menemukan faktor-faktor luar organisasi, khususnya dukungan komunitas merupakan kontribusi terbesar dalam menjelaskan *variance* (12%)

kepuasan kerja. Pada tahun-tahun sebelumnya Organ dan Greene (1974) meneliti

94 orang *scientist* dan teknisi pada perusahaan peralatan elektronik. Mereka menemukan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan.

Dari penelitian yang dilakukan Caplan dan kawan-kawan terhadap 2000 pekerja dari 23 jabatan di Amerika Serikat, Fraser menarik kesimpulan bahwa lingkungan stres yang dirasakan secara subyektif lebih berperan sebagai penentu ketegangan daripada lingkungan itu sendiri, dan bahwa reaksi subyektif seperti kecemasan, kemarahan, tekanan mental, dan gangguan-gangguan psikosomatis berkaitan erat satu sama lainnya dan tampaknya lebih dipengaruhi oleh ketidakpuasan terhadap pekerjaan daripada oleh sifat-sifat pekerjaan itu sendiri (Dhanial, 2010). Lebih jauh lagi, Fraser juga mengemukakan bahwa unsur-unsur yang sama, yang identik dengan pembangkit stres, juga ditetapkan sebagai penyebab ketidakpuasan.

Berdasarkan uraian diatas maka disimpulkan hubungan stress kerja dengan kepuasan kerja yaitu yang menyebabkan stres kerja dan ketidakpuasan karyawan adalah pancaran dari pekerjaan itu sendiri, yang mana hubungan antar karyawan yang bersifat alami dan antar karyawan dengan *supervisor*. Dan terjadinya kemerosotan hubungan dalam perusahaan disebabkan karena menurunnya komunikasi antar karyawan, antar sesama pekerja dan supervisor yang mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja dan kadang dapat menyebabkan karyawan stres dan meninggalkan pekerjaan.

### E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian yang mengkaji hubungan antara stres dan kepuasan kerja. Robbins (2001) mengemukakan stres merupakan keadaan emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang yang berhubungan secara psikologis terhadap menaik atau menurunnya kepuasan kerja karyawan.



### F. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini yaitu ada hubungan negatif antara stres kerja dengan kepuasan kerja. Dengan asumsi semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kepuasan kerja pada karyawan. Sebaliknya semakin rendah stres kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang tipe penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, dan metode analisis data.

### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif, dimana prosedur yang digunakan dalam penelitian ini adalah model korelasional (Sugiyono, 2009). Maksud korelasional dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Kerja (variabel Y) dengan Stres kerja (variabel X).

### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu sebelum pengumpulan data dan analisis data. Dengan melakukan identifikasi variabel akan membantu peneliti dalam menentukan alat pengumpulan data dan analisis data yang akan digunakan. Adapun variabel penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Variabel terikat (Y) : Kepuasan Kerja
2. Variabel bebas (X) : Stres Kerja

### C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk memperjelas arti variabel-variabel yang diinginkan dalam suatu penelitian, maka perlu di definisikan secara operasional untuk tiap variabel yang digunakan. Definisi operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut:

#### 1. Stres Kerja

Stres kerja merupakan reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja, situasi lingkungan kerja atau stresor yang mengancam yang bersifat merugikan sehingga menimbulkan reaksi pada fisiologis maupun psikologis pekerja. Menurut Beer dan Newman (dalam Rahardja, 2007) stres kerja meliputi: (a) aspek Fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada gejala fisiologis, (b) aspek psikologis, (c) aspek tingkah laku. Dengan asumsi semakin kecil skor stres kerja maka semakin rendah stres kerja karyawan dan sebaliknya.

#### 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Menurut Luthans dan Spector (dalam Robbins, 2001) ada lima aspek kepuasan kerja yaitu (a) pekerjaan itu sendiri, (b) gaji, (c) promosi, (d) supervisor, (e) rekan kerja. Dengan asumsi semakin besar skor kepuasan kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan.

## **D. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi penelitian merupakan individu yang menjadi sumber data penelitian. Menurut (Sugiyono, 2009) populasi merupakan sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah keseluruhan subjek yang paling sedikit mempunyai sifat dan karakteristik sifat yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan yang berjumlah 124 orang.

### **2. Sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2009) adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Besar anggota sampel harus dihitung berdasarkan teknik-teknik tertentu agar sampel yang digunakan yang diambil dari populasi dapat dipertanggung jawabkan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian karyawan PT Pos Indonesia Unit Pengantaran Wilayah Medan yaitu yang berjumlah 61 orang yaitu yang berstatus sebagai karyawan tetap.

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling* yang artinya sampel yang diambil berasal dari kelompok tertentu dan memenuhi kriteria tertentu (Sugiyono, 2012).

Adapun kriteria yang ditentukan adalah :

1. Karyawan tetap Unit Pengantaran PT Pos Indonesia wilayah Medan

## E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam kegiatan penelitian mempunyai tujuan untuk mengungkap fakta mengenai variable yang akan diteliti. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode skala. Menurut Azwar (2012) skala psikologi adalah alat ukur yang mengukur aspek atau atribut psikologis melalui indikator-indikator perilaku yang diterjemahkan dalam aitem-aitem pertanyaan atau pernyataan. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui dua macam skala, yaitu skala kepuasan kerja untuk mengukur kepuasan kerja subjek penelitian, dan skala stres kerja untuk mengukur stres kerja. Menurut Azwar (2012), terdapat beberapa karakteristik skala psikologi, yaitu:

1. Stimulusnya berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung mengungkapkan atribut yang hendak diukur, melainkan mengungkapkan indikator perilaku dan atribut yang bersangkutan.
2. Satu skala psikologi hanya diperuntukkan guna mengungkap satu atribut tunggal.
3. Respon subjek tidak diklasifikasikan sebagai jawaban benar atau salah.
4. Subjek biasanya tidak menyadari arah jawaban yang dikehendaki dan kesimpulan apa yang sesungguhnya diungkap oleh pertanyaan atau pernyataan tersebut.
5. Validitas skala psikologi lebih ditentukan oleh kejelasan konsep psikologi yang hendak diukur dan operasionalisasinya.

Dalam penelitian ini, akan digunakan dua macam skala, yaitu skala kepuasan kerja dan stres kerja.

## 1. Skala Kepuasan Kerja

Skala ini bertujuan untuk mengukur kepuasan kerja dan skala kepuasan kerja yang digunakan merupakan modifikasi dari skala kepuasan kerja yang disusun oleh Luthans dan Spector (dalam Robins, 2001), yaitu :

### a. Pekerjaan itu sendiri

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini menjadi sumber mayoritas kepuasan kerja. Ciri-ciri intrinsik yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

### b. Gaji

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah *absolute* dari gaji yang diterima, derajat sejauhmana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

### c. Kesempatan atau promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

### d. Supervisor

Kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. Hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan.

#### e. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

Sistem penilaian skala kepuasan kerja untuk aitem *favorable* adalah SS=4, S=3, TS=2, dan STS=1, sedangkan pada aitem *unfavorable* diberlakukan sebaliknya yaitu SS=1, S=2, TS=3, dan STS=4. Semakin tinggi skor yang diperoleh dalam skala kepuasan kerja berarti semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan PT Pos Indonesia Wilayah Medan dan sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin rendah pula kepuasan kerja pada karyawan PT Pos Indonesia Wilayah Medan.

## 2. Skala Stres Kerja

Skala ini bertujuan untuk mengukur stres kerja dan skala stres kerja yang digunakan merupakan modifikasi dari skala stres kerja yang disusun oleh Beehr dan Newman (dalam Rahardja, 2007) meliputi:

- a. Aspek fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada simptom fisiologis. Penelitian dan fakta oleh ahli-ahli kesehatan dan kedokteran menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengubah metabolisme tubuh, menaikkan detak jantung, mengubah cara bernafas, menyebabkan sakit kepala, dan serangan jantung. Beberapa yang teridentifikasi sebagai simptom fisiologis adalah meningkatnya detak jantung, tekanan darah, dan resiko potensial terkena gangguan kardiovaskuler, mudah lelah fisik, kepala pusing,

sakit kepala, ketegangan otot, gangguan pernapasan, termasuk akibat dari sering marah, sulit tidur, gangguan tidur, sering berkeringat, telapak tangan berkeringat.

- b. Aspek psikologis, stres kerja dan gangguan-gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Simptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stres yaitu kecemasan, ketegangan, mudah marah, sensitif dan jengkel, kebingungan, gelisah, depresi, mengalami ketertekanan perasaan, kebosanan, tidak puas terhadap pekerjaan, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan konsentrasi, hilangnya kreativitas, tidak bergairah untuk bekerja, merasa tidak berdaya, merasa gagal, mudah lupa, rasa percaya diri menurun.
- c. Aspek tingkah laku (*behavioral*). Pada aspek ini stres kerja pada karyawan ditunjukkan melalui tingkah laku mereka. Beberapa symptoms perilaku pada aspek tingkah laku adalah penundaan, menghindari pekerjaan, absensi, menurunnya performansi dan produktivitas, makan secara berlebihan/hilang, tindakan berlebihan, menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga, tidak berminat berhubungan dengan orang lain.

Sistem penilaian stres kerja untuk aitem *favorable* adalah SS=4, S=3, TS=2, dan STS=1, sedangkan pada aitem *unfavorable* diberlakukan sebaliknya yaitu SS=1, S=2, TS=3, dan STS=4. Semakin tinggi skor yang diperoleh dalam skala stres kerja maka semakin tinggi stres kerjanya kerja pada karyawan PT Pos Indonesia Wilayah Medan, sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin rendah stres kerja pada karyawan PT Pos Indonesia Wilayah Medan.

## F. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

### 1. Validitas Alat Ukur

Sugiyono (2009) mendefinisikan validitas tes atau validitas alat ukur adalah sejauh mana tes itu mengukur apa yang dimaksudkannya untuk diukur, artinya derajat fungsi mengukurnya suatu tes atau derajat kecermatan suatu tes. Untuk mengkaji validitas alat ukur dalam penelitian ini, peneliti melihat alat ukur berdasarkan arah isi yang diukur yang disebut dengan validitas isi (*content validity*).

Validitas isi menunjukkan sejauh mana aitem-aitem yang dilihat dari isinya dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas isi alat ukur ditentukan melalui pendapat profesional (*professional judgement*) dalam proses telaah soal sehingga aitem-aitem yang telah dikembangkan memang mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur (Sugiyono, 2009).

Selain itu analisis validitas yang digunakan adalah dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau yang disebut dengan r-hitung. Kemudian nilai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel. Dengan asumsi jika nilai r-hitung > r-tabel, maka aitem valid, tetapi jika nilai r-hitung < r-tabel maka aitem tidak valid atau gugur. Nilai *Corrected Item-Total Correlation* diperoleh dengan menggunakan program *SPSS Versi 17.0 for Windows*.

### 2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas mengacu pada konsistensi, keajegan, dan kepercayaan alat ukur.

Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan melalui koefisien reliabilitas (Azwar, 2012). Pada prinsipnya, suatu alat ukur dikatakan reliabel

apabila alat tersebut mampu menunjukkan sejauhmana pengukurannya memberi hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Relatif sama berarti tetap ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaan itu sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas skala penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal, dimana tes dikenakan sekali saja pada sekelompok subyek. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien realibilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1. Koefisien reliabilitas yang semakin mendekati angka 1 menandakan semakin tinggi reliabilitas. Sebaliknya, koefisien yang semakin mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitas yang dimiliki (Azwar, 2012). Teknik estimasi reliabilitas yang digunakan adalah teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan menggunakan program *SPSS Versi 17.0 for Windows*.

## G. Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah data, menganalisa data hasil penelitian untuk diuji kebenarannya, kemudian akan diperoleh suatu kesimpulan dari penelitian tersebut.

Penelitian ini menggunakan analisis statistik dengan program komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 17.0*. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja adalah analisis korelasi *r Product Moment*. Peneliti menggunakan metode analisis

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
korelasi *r Product Moment* karena metode ini dipandang tepat digunakan untuk

mengetahui ada tidaknya hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT Pos Indonesia Wilayah Medan, dan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel tersebut. Menurut Sugiyono (2009) analisis regresi digunakan apabila peneliti ingin mengetahui bagaimana variabel terikat dapat diprediksikan melalui variabel bebas.

Asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis data dengan teknik analisis korelasi *r Product Moment* sederhana adalah:

- a. Uji normalitas, digunakan untuk mengkaji apakah data sampel dari populasi mengikuti suatu distribusi normal statistik (Sugiyono, 2009). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan statistik uji *Kolmogorov-Smirnov Goodness*.
- b. Uji linearitas, merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linear tidaknya suatu distribusi data penelitian (Sugiyono, 2009). Bila skor F empirik lebih kecil dari pada F teoritik, berarti data yang diteliti berbentuk linear.
- c. Uji hipotesis, merupakan analisis *r Product Moment* untuk mengetahui korelasi antar variabel penelitian. Semua perhitungan dalam analisis tersebut menggunakan *SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 17.0*.
- d. Selanjutnya dilakukan perhitungan mean hipotetik dan mean empirik dengan memperhatikan standar deviasi untuk mengetahui kategori setiap variable penelitian.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat digunakan bagi para pihak terkait.

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Hasil analisis dengan metode analisis korelasi *r Product Moment*, diketahui bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja, dimana  $R_{xy} = -0.663$  dengan  $p = 0.000 < 0,050$ . Artinya semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kepuasan kerja diterima. Tingginya stres kerja yang dialami karyawan unit pengantaran sesuai dengan fenomena yang terjadi dilapangan dimana karyawan telah memandang kurang positif terhadap pekerjaannya yaitu apabila karyawan saat melaksanakan pengiriman barang dan terjadi masalah seperti ban bocor atau pun pelanggaran lalu lintas biaya nya ditanggung oleh pribadi karyawan itu sendiri dan target yang ditetapkan setiap harinya pun terlalu tinggi membuat karyawan juga harus *ekstra* dalam bekerja.
2. Koefisien determinan ( $R^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar  $R^2 = 0,440$ . Ini menunjukkan

bahwa stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 44% dan selebihnya dibentuk oleh faktor lain. Secara umum hasil penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja karyawan dalam kategori tinggi dan kepuasan kerja karyawan di Unit Pengantaran PT Pos Indonesia Wilayah Medan tergolong rendah. Dimana nilai rata-rata empirik diatas nilai rata-rata hipotetik dalam kurva normal.

3. Nilai rata-rata empirik variabel stres kerja = 78.25 sedangkan nilai rata-rata hipotetiknya sebesar = 65 serta nilai SD nya 11.941. Kemudian nilai rata-rata empirik kepuasan kerja = 65.56 sedangkan nilai rata-rata hipotetiknya sebesar = 87.5 serta nilai SD nya 14.927. Kepuasan kerja yang rendah akibat dari stres kerja yang tinggi yang dirasakan oleh karyawan Unit Pengantaran PT Pos Indonesia Wilayah Medan akan berdampak pada tidak maksimalnya karyawan dalam bekerja. Stres kerja yang tinggi disebabkan oleh tidak sesuainya jam kerja karyawan yang hanya tujuh jam dibebankan *jobdes* harus menyortir barang, membuat data pengiriman, mengirim barang, membuat laporan harian.

## B. Saran - saran

Berdasarkan dengan kesimpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya :

### **1. Bagi Pihak Karyawan**

Bagi pihak karyawan disarankan untuk mensyukuri upah dan insentif yang diberikan perusahaan, karyawan harus melakukan kerjasama dengan rekan kerja untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

### **2. Bagi Pihak PT Pos Indonesia Wilayah Medan**

Bagi pihak PT Pos Indonesia Wilayah Medan khususnya Unit Pengantar~~an~~ disarankan untuk menggantikan uang pribadi karyawan yang keluar untuk keperluan perusahaan, Karena didapati stres kerja karyawan bersumber dilapangan yang berakibat kepuasan kerja karyawan menjadi rendah, maka disarankan kepada perusahaan untuk memberikan layanan konsultasi masalah pekerjaan bagi karyawan.

### **3. Bagi Pihak Peneliti Selanjutnya**

Kepada peneliti berikutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai stres kerja maupun kepuasan kerja. Disarankan untuk mengaitkannya dengan faktor kepribadian, usia, kedudukan, pangkat karyawan, faktor organisasi maupun faktor lingkungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasi, A. 1999. *Bidang-bidang Psikologi Terapan*. Penerjemah: Aryatmi, dkk. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Anitawidanti, H. 2010. *Analisis Hubungan Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Gender*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Brahmasari, I.D. & Suprayetno, A. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)*. Jurnal manajemen dan kewirausahaan. Surabaya. Pasca Sarjana Universitas 17 Agustus 1945.
- Dhania, D.R. 2010. *Pengaruh Stres kerja, Beban Kerja Terhadap kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus)*. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus. Kudus.
- Gibson, Ivancevich, Donnely, 1997. *Organizations* (Terjemahan), Cetakan Keempat, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Handoko, T.H. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Idrus, M. 2006. *Implikasi Iklim Organisasi terhadap Kepuasan kerja Dan Kualitas kehidupan Karyawan*. Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Karimah, K. E. 2012. *Hubungan Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Tiga Direktorat Operasional PLN (Persero)*. Skripsi. Depok. Universitas Indonesia
- Kreitner, R. & Angelo, K. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahesa, D. 2010. *Analisis pengaruh Motivasi Dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan Dengan Lama Kerja*. Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. .
- Munandar, A.S. 2008. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Depok. Universitas Indonesia Press.
- Prayascitta, P. *Hubungan Antara Coping Stress Dan Dukungan Sosial Dengan Motivasi Belajar Remaja Yang Orangnya Bercerai*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/23

- Rahardja, dkk. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Job Stress Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Salesmen*. Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Robbins Stephen P., 2001. *Organizational Behavior* (Terjemahan) Jilid 1, Edisi Kedelapan, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Sunyoto, D.S. 2013. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Center for academic publishing service
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

