

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(STUDI PADA BANK KALSEL CABANG UTAMA BANJARMASIN)**

Disusun oleh:

ISNI ANDINI PUTERI

NIM. 155020207111006

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Manajemen**



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2020



PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

FORM C
KPS

Yang bertanda tangan dibawah ini, Tim Penguji menyetujui Ujian Komprehensif Mahasiswa:

Nama Mahasiswa : ISNI ANDINI PUTERI

Nomor Induk Mhs. : 155020207111006

Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA

Ujian Ke : I (satu)

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin

Ujian akan diselenggarakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 5 Agustus 2020

Jam : 13.00 WIB

Tempat : DARING-BBB

No.	NAMA TIM PENGUJI	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN/ WhatsApp
1	Pembimbing: Ibu Prof. Dr. Dra. Noermjati, SE, MTM, CPHR NIP. 196011108 198601 2 002	03/08/2020	
2	Penguji 1: Bapak Agung Nugroho Adi, SE, MM., MM., HRM NIP. 20130484 0929 1 001	8 Agustus 2020	
3	Penguji 2: Ibu Dr. Desi Tri Kurniawati, SE, MM, CPHR NIP. 19811205 200812 2 004	3 agustus 2020	setuju melalui whatsapp

Malang, 30 Juli 2020

Menyetujui:

KPS.S1Manajemen,

Dr. Siti Alsjah, SE., MS., CSRS., CFP

NIP.19601111 198601 2 001





FORM A
KPS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Menyatakan Judul Skripsi :

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BANK KALSEL CABANG UTAMA BANJARMASIN**

Judul Skripsi (Inggris):

**THE INFLUENCE OF WORK LOADS AND WORK STRESS ON EMPLOYEE
SATISFACTION KALSEL BANK MAIN BRANCH**

Nama : ISNI ANDINI PUTERI

NIM : 155020207111006

Tempat dan Tanggal Lahir : BANJARMASIN, 9 MARET 1997

Ujian Komprehensif Ke : 1 (SATU)

IPK (selain Nilai Skripsi) : 3.28

Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA

Format Ujian : DARING - BBB

Malang, 27 Juli 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

(Dr. Siti Aisjah, SE, MS, CSRS, CFP)

(Prof. Dr. Dra. Noermijati, SE, MTM, CPHR)

Keterangan:

1. Dikirimkan Kepada Dosen Pembimbing dan KPSSM dalam format pdf.
2. KPSSM – HP. 08123252102 email: aisjahsiti@gmail.com
3. Saya minta tolong klo kirim berkas tandatangan KPS melalui email aisjahsiti@gmail.com



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Isni Andini Puteri
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin / 09 Maret 1997
Nomor Induk : 155020207111006
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Alamat : Jalan Bendungan Sigura-gura V No. 16B

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **SKRIPSI** berjudul : **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PADA BANK KALSEL CABANG UTAMA DI KOTA BANJARMASIN)** yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saluran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Malang, 4 September 2020

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

Prof. Dr. Dra. Noermijati, MTM., CPHR

NIP. 19011108 198601 2 002

Yang Membuat,

Isni Andini Puteri

NIM. 155020207111006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI.....iii

DAFTAR TABEL.....vii

DAFTAR GAMBAR.....viii

DAFTAR LAMPIRAN.....xi

ABSTRAK.....xii

BAB I..... 2

1.1. Latar Belakang 2

1.2. Rumusan Masalah 7

1.3. Tujuan Penelitian 7

1.4. Manfaat Penelitian 7

BAB II..... 9

2.1. Penelitian Terdahulu..... 9

2.2. Beban Kerja 12

2.2.1. Definisi Beban Kerja 12

2.2.2. Jenis-jenis Beban Kerja..... 13

2.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Beban Kerja..... 13

2.2.4. Dampak Beban Kerja..... 14

2.2.5. Indikator-indikator Beban Kerja..... 15

2.3. Stres Kerja..... 16

2.3.1. Definisi Stres 16

2.3.2. Sumber-sumber potensi Stres..... 17

2.3.3. Jenis-jenis Stres Kerja..... 18

2.3.4. Penyebab Stres Kerja..... 19

2.3.5. Dampak terjadinya Stres Kerja..... 21

2.3.6. Manajemen Stres 22

2.3.7. Strategi mengatasi Stres Kerja 24

2.3.8. Indikator-indikator Stres Kerja..... 26

2.4. Kepuasan Kerja 27

2.4.1. Definisi Kepuasan Kerja 27

2.4.2. Teori Kepuasan Kerja.....	27
2.4.3. Definsi Kepuasan Kerja Karyawan.....	29
2.4.4. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	30
2.4.5. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	33
2.4.6. Meningkatkan Kepuasan Kerja.....	33
2.4.7. Indikator Kepuasan Kerja.....	35
2.5. Konsep Hipotesis.....	36
BAB III.....	37
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Lokasi Penelitian.....	37
3.3. Populasi dan Sampel.....	38
3.4. Jenis Data.....	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.6.1. Definisi Operasional.....	39
3.6.2. Variabel penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.7. Instrumen Penelitian.....	42
3.8. Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.8.1 Uji Validitas.....	43
3.8.2. Uji Realibilitas.....	44
3.9 Metode Analisis Data.....	44
3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
a. Uji Normalitas.....	45
b. Uji Multikolineritas.....	46
c. Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3.11 Uji Hipotesis (Uji t).....	48
BAB VI.....	50
4.1. Gambaran Umum Bank Kalsel.....	50
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Kalsel.....	50

4.1.2. Logo Bank Kalsel	51
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.2.1. Usia Responden	53
4.2.2. Jenis Kelamin Responden	54
4.2.3. Pendidikan Terakhir Responden	55
4.2.4. Lama Bekerja Responden	55
4.2.5. Pendapatan Responden	56
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	57
4.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja (X1)	57
4.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X2)	59
4.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja (Y)	61
4.4. Hasil Uji Instrumrn Penelitian	63
4.4.1. Hasil Uji Validitas	64
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas	65
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.5.1. Hasil Uji Normalitas	66
4.5.2. Hasil Uji Multikolinieritas	67
4.5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.6. Hasil Analisis Data	70
4.6.1. Hasil Analisis Regeresi Linier Berganda	70
4.6.2. Hasil Koefisien Determinasi	71
4.6.3. Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.7. Hasil Pengujian <i>Partial</i> (uji t)	73
4.8. Pembahasan Penelitian	74
4.8.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Kalsel Cabang Utama Di Kota Banjarmasin	74
4.8.2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin	75
4.9. Implikasi Manajerial	76
BAB V	78
5.1. Kesimpulan	78

5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 9

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan Penelitian.....42

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan usia53

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....54

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir55

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....56

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan56

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja (X1).....58

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X2).....60

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Y)62

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas65

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas66

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....67

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas68

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda70

Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi72

Tabel 4.15 Hasil Pengujian *Partial* (Uji t)73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian36
Gambar 4.1 Logo Bank Kalsel51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Instrumen.....82
Lampiran 2. Asumsi Klasik.....85
Lampiran 3. Analisis Regresi.....86
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian (*Offline*).....87



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(STUDI PADA BANK KALSEL CABANG UTAMA BANJARMASIN)**

Oleh:

Isni Andini Puteri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

isniandiniputeri@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Dra. Noermijati, SE., MTM., CHPR

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin Di Kota Banjarmasin. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* yang menjelaskan atau membuktikan hubungan atau pengaruh antar variabel independen dan dependen. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 120 responden dimana penyebaran kuesioner dilaksanakan di Bank Kalsel Cabang Utama yang berada di Kota Banjarmasin. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel terdiri dari responden karyawan tetap dengan masa kerja minimal dua tahun pada Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin Di Kota Banjarmasin. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS ver. 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kedua variabel yaitu beban kerja dan stres kerja, keduanya memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan, Bank Kalsel Cabang Utama.

**THE INFLUENCE OF WORK LOADS AND WORK STRESS ON
EMPLOYEE SATISFACTION
(STUDY ON KALSEL BANK MAIN BRANCH BANJARMASIN)**

By:

Isni Andini Puteri

Faculty of Ekoconomics and Business, University of Brawijaya

isniandiniputeri@gmail.com

Supervisor:

Prof. Dr. Dra. Noermijati, SE., MTM., CHPR

ABSTRACT

This study aims to determine how the effect of workload and job stress on employee job satisfaction at the Bank Kalsel Main Branch in Banjarmasin City. This type of research is explanatory research which explains or proves the relationship or influence between the independent and dependent variables. This study used a sample of 120 respondents in which the distribution of questionnaires was carried out in the main branch of South Kalimantan Bank in Banjarmasin City. Sampling using non-probability sampling method with purposive sampling technique. The sample consisted of respondents with permanent employees with a minimum service period of two years at the Bank Kalsel Banjarmasin Main Branch in Banjarmasin City. Data analysis used multiple linear regression analysis using SPSS ver. 21. The results showed that of the two variables, namely workload and work stress, both of them had a significant negative effect on employee job satisfaction.

Keyword: work load, work stress, employee job satisfaction, The Bank Kalsel Main Branch.

Malang, 5 Agustus 2020

KPS SI Manajemen



Dr. Siti Aisjah, SE, MS, CSRS, CFP



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, faktor yang terlibat dalam kepuasan kerja sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pekerja. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tersebut dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di dalam organisasi. Salah satu sumber daya penentu keberhasilan suatu organisasi merupakan sumber daya manusia. Menurut Elis (2013) sumber daya manusia merupakan kumpulan individu dalam suatu organisasi yang akan melaksanakan pekerjaan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Sumber daya manusia mempunyai posisi sentral dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen merupakan sumber daya manusia atau *human resource*. Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen karena bagaimana majunya teknologi saat ini manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi (Endang, 2013).

Sumber daya manusia merupakan aset yang terpenting bagi sebuah perusahaan, salah satunya pada Bank Kalsel Cabang Utama yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja, (Sutrisno, 2015). Oleh karena itu,

Bank Kalsel Cabang Utama menilai bagaimana kepuasan dari sumber daya manusia dalam bekerja.

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Dina (2016) menyatakan hasil persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting dan juga kondisi yang menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya.

Kepuasan kerja pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing karyawan pada Bank Kalsel Cabang Utama. Maka dari itu dapat dikatakan kepuasan seorang karyawan merupakan keadaan yang sifatnya subyektif, yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang nyata diterima karyawan dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak baginya. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan Bank Kalsel Cabang Utama harus memperhatikan bagaimana beban kerja seorang karyawannya.

Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut akan merasa terbebani karena suatu pekerjaan.

Seorang tenaga kerja tentunya harus mampu memperhatikan beban kerja untuk mendapatkan suatu keserasian dalam bekerja sehingga akan sejalan dengan produktivitas yang tinggi, diluar beban tambahan yang datang dari lingkungan

bekerja maupun kapasitas dalam bekerja. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan dapat menimbulkan kelelahan dan kurangnya kepuasan kerja terhadap pekerjaannya. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Dengan terlalu berlebihnya beban kerja karyawan, maka dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan dan mengakibatkan pekerjaan yang tidak maksimal.

Dengan sangat tingginya tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi dapat memberikan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Apabila hal ini terjadi maka bukan tidak mungkin tekanan tersebut akan dapat terus meningkatkan dan menimbulkan stres kerja pada karyawan.

Penyebab stres atau *stressor* dapat digolongkan antara lain stres yang berasal dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri. Dari sumber stres tersebut jika tidak segera ditangani maka akan menjadi penyebab menurunnya kinerja, selain itu juga akan membuat karyawan tersebut tidak termotivasi, frustrasi, mudah cemas dan merasa tertekan, tidak disiplin, produktivitas menurun, dan sebagainya. Pada umumnya stres kerja dan kinerja karyawan saling berkaitan satu dengan yang lain. Stres kerja pada karyawan dalam jangka panjang, karyawan dapat menderita sakit dan mengundurkan diri dari perusahaannya dan tentu saja hal ini akan berdampak pada produktivitas perusahaan. Dengan berlebihnya beban kerja karyawan maka

menimbulkan stres pada karyawan tersebut sehingga memungkinkan mereka tidak dapat bertanggung jawab atas pekerjaan mereka.

Karyawan memiliki tanggung jawab ganda dalam mengerjakan pekerjaan dan membutuhkan seorang pemimpin yang dapat mengerti bahwa karyawan juga ikut serta dalam berbagai *event* yang diselenggarakan oleh Bank Kalsel maupun Badan Musyawarah Perbankan Daerah (BMPD). Dengan diadakannya *Banker's Day* antar Bank, *Banker's Day* antar Bank se- Kalimantan Selatan dan kompetisi yang lain dalam lingkup dalam negeri yang mengharuskan karyawan mengikuti atas nama Bank Kalsel untuk dapat mengharumkan nama perusahaan. Dengan adanya kegiatan tersebut memberikan sebuah tantangan tersendiri untuk seorang karyawan untuk dapat mengharumkan nama baik perusahaan dalam *Event Banker's Day* antar Bank serta juga menghasilkan kinerja yang terbaik di dalam kantor. Kinerja atau prestasi merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran serta kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Hal ini sering sekali ditemui pada saat diadakannya *event* dari Bank Kalsel atau pada *event* tahunan *banker's day* antar bank yang mengharuskan karyawan yang memiliki potensi dan kemampuan untuk dapat mengikuti berbagai macam kompetisi, dengan meraih prestasi setinggi mungkin dalam ajang tersebut untuk dapat meraih prestasi dan nama baik Bank Kalsel. Seperti yang terjadi pada Bank Kalsel yang mengirimkan beberapa karyawan yang berbakat untuk dapat

mengikuti kompetisi dalam bidang olahraga maupun tidak guna dapat menghasilkan hasil terbaik bagi perusahaan.

Namun setelah melalui pengamatan, kendala-kendala beban kerja karyawan yang muncul dengan adanya kegiatan tersebut mulai bisa dirasakan, seperti pekerjaan yang menjadi tanggung jawab setiap karyawan terhambat, menumpuknya pekerjaan yang harus dilakukan setelah kegiatan telah berakhir diselenggarakan, memerlukan penyesuaian diri lagi dengan keadaan kantor yang telah ditinggalkan selama kegiatan berlangsung, menurunnya peranan karyawan dalam pelibatan pengambilan keputusan, menurunnya kesempatan karyawan pada pengembangan potensi di dalam kantor, adanya pemimpin yang berfokus pada orientasi proses dan penyelesaian tugas yang baik. Kegiatan karyawan di lingkungan kerja dapat menyebabkan timbulnya banyak masalah yang dihadapi oleh karyawan berkaitan dengan tugas karyawan dan beban tanggung jawab yang harus diselesaikan dengan batas waktu dalam menyelesaikan tugas tersebut. Hal tersebut tentunya menimbulkan banyak tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, tekanan yang dihadapi oleh karyawan juga dapat berasal dari lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan bagi karyawan. Beban kerja dan stres kerja berpengaruh pada kepuasan kerja karena beban kerja dan stres kerja Di Bank Kalsel Cabang Utama sedang mengalami peningkatan sehingga mengakibatkan penurunan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut yang menjadi dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian, maka dalam pembuatan Skripsi ini akan mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres**

Keja Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Bank Kalimantan Selatan Kantor Cabang Utama (Bank Kalsel) Banjarmasin”.

1.2. Rumusan Masalah

- a. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?
- b. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan dari penelitian, yaitu :

- a. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalimantan Selatan Kantor Cabang Utama (Bank Kalsel) Banjarmasin.
- b. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan karyawan Bank Kalimantan Selatan Kantor Cabang Utama (Bank Kalsel) Banjarmasin.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat dari penelitian, yaitu :

1. Bagi Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin.

Sebagai sarana untuk menjalin hubungan baik antara Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya dan mendapatkan masukan positif dari mahasiswa untuk dijadikan pertimbangan dalam perusahaan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Penelitian ini diharapkan akan menjadi tambahan referensi untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang guna memperluas pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

3. Bagi peneliti di masa yang akan datang

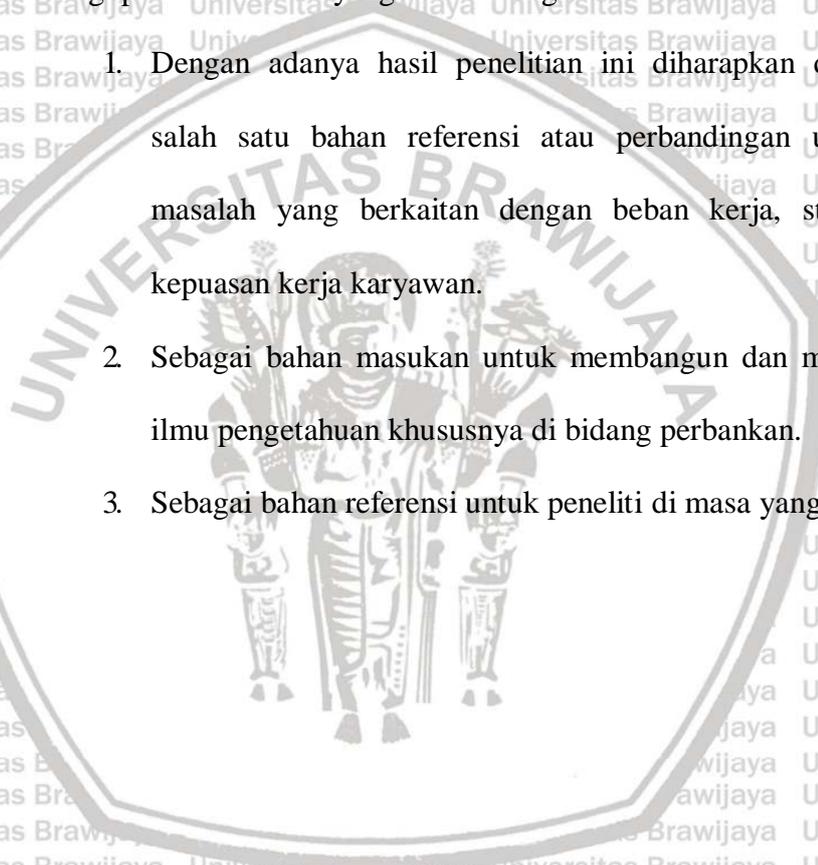
1. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan

salah satu bahan referensi atau perbandingan untuk masalah-masalah yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja karyawan.

2. Sebagai bahan masukan untuk membangun dan mengembangkan

ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan.

3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti di masa yang akan datang.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Hasil temuan-temuan dari penelitian terdahulu memberikan kerangka pengetahuan yang meluas mengenai variabel-variabel yang terkait dengan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hal yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini membahas tentang variabel yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.

**Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti (tahun) dan Judul Penelitian	Variabel, Alat Analisis Dan Jumlah Sample	Hasil penelitian
1.	Beveli (2017) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bima Arjuna Prakasa.	Beban Kerja, Stres kerja, Kepuasan Kerja <i>Multiple Linier Regression</i> (Regresi Linier Berganda) 53 orang yang dijadikan sampel	Hasil penelitian ini menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan.
2.	Andri Wijaya (2018) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Maxone Di Kota Malang	Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Stres kerja <i>Part Analisis</i> 80 orang yang dijadikan sampel	Dari hasil penelitian membuktikan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh mediasi stress kerja dalam hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (tahun) dan Judul Penelitian	Variabel dan Alat Analisis	Hasil penelitian
3.	Melati Purbaningrat Yo, Bagus Ketut Surya (2015) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (PT. Lianinti Abadi) Denpasar	Beban Kerja, Stres kerja, Kepuasan Kerja <i>Multiple Linier Regression</i> (Regresi Linier Berganda) 55 orang yang dijadikan sampel	Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
4.	I Gede Putro Wibowo (2015) Pengaruh Stres Kerja Terhadap kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan UD. Ulam Sari	Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja <i>Partial Least Square</i> 66 orang yang dijadikan sampel	Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, stres berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.
5.	Maslatifa Hanim (2016) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan <i>Hull Construction</i> di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya	Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan <i>Partial Least Square</i> 83 orang yang dijadikan sampel	Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
6.	Toman Romanco Sormin, Hastin Umi Anisah, Maya Sari Dewi (2017) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di PT Panin Bank Banjarmasin	Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan <i>Path Analysis</i> 102 orang dijadikan sampel	Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja yang terjadi pada karyawan memberikan pengaruh yang positif. Stres kerja pada karyawan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Data diolah (2019)

Penelitian terdahulu yang pertama disampaikan Beveli (2017) dengan 53 orang yang dijadikan sampel membahas tentang “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bima Arjuna Prakasa”. Hasil

penelitian ini menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan.

Penelitian terdahulu yang kedua disampaikan Andri Wijaya (2018) dengan 80 orang yang dijadikan sampel membahas tentang “hasil penelitian membuktikan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh mediasi stress kerja dalam hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang ketiga disampaikan Melati Purbaningrat Yo dan Bagus Ketut Surya (2015) dengan 55 orang yang dijadikan sampel membahas tentang “Pengaruh Stres Kerja Terhadap kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan”. Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, stres berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.

Penelitian terdahulu yang keempat disampaikan I Gede Putro Wibowo (2015) dengan 66 orang yang dijadikan sampel membahas tentang “Pengaruh Stres Kerja Terhadap kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan”. Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, stres berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.

Penelitian terdahulu yang kelima disampaikan Maslatifa Hanim (2016) dengan 83 orang yang dijadikan sampel membahas tentang “Pengaruh Stres Kerja

Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan *Hull Construction* di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya”. Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang keenam disampaikan Toman Romanco Sormin dan Hastin Umi Anisah, Maya Sari Dewi (2017) dengan 102 orang yang dijadikan sampel membahas tentang “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di PT. Panin Bank Banjarmasin”. Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja yang terjadi pada karyawan memberikan pengaruh yang positif. Stres kerja pada karyawan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.2. Beban Kerja

2.2.1. Definisi Beban Kerja

Menurut P. Robbins (2008) beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Hal ini dikarenakan persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian

mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau negatif terhadap pekerjaannya.

Beban kerja merupakan keadaan pekerja dimana dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Beban kerja merupakan beban yang ditanggung tenaga kerja sesuai dengan jenis pekerjaannya, Suma'mur (2014).

2.2.2. Jenis-Jenis Beban Kerja

Menurut Manuaba (2000) beban kerja dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

1. Beban Kerja Fisik

Beban kerja fisik merupakan beban kerja akibat aktivitas fisik seorang manusia. Saat sedang melakukan pekerjaan fisik konsumsi energi merupakan faktor utama yang dijadikan tolak ukur penentu berat atau ringannya suatu pekerjaan.

2. Beban Kerja Mental

Beban yang merupakan perbedaan antara tuntutan pekerjaan mental dengan kemampuan mental yang dimiliki oleh pekerja yang bersangkutan.

2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Menurut Tarwaka (2004) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain :

Tiga faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti;

1. Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan dan tanggung jawab pekerjaan.
2. Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
3. Lingkungan kerja merupakan lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

Tiga faktor internal berasal dari dalam tubuh itu sendiri, seperti:

1. Jika beban kerja berlebihan atau beban kerja terlalu tinggi akan menyebabkan karyawan kelelahan karena tugasnya terlalu banyak sehingga menyebabkan stres kerja.
2. Dalam kondisi yang rendah, artinya beban kerja terlalu sedikit menyebabkan karyawan tidak produktif kemudian menyebabkan inefisiensi biaya, yaitu perusahaan membayar gaji karyawan lebih banyak sedangkan produktivitasnya tetap sama.
3. Kondisi yang ideal yaitu dimana pekerjaan sudah sesuai kondisi karyawan.

2.2.4. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan memberikan dampak yang tidak baik, yaitu menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah.

Sedangkan beban kerja yang sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kejenuhan. Rasa jenuh dalam bekerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerja sehingga secara potensial membahayakan pekerja, (Prihatini, 2007).

Beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, dampak negatif tersebut berupa:

1. Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

2. Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan muncul karena hasil kerja yaitu pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

3. Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak juga dapat mengakibatkan karyawan terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.2.5. Indikator-Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini beberapa indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2012) meliputi:

1. Target yang Harus dicapai

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

2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

2.3. Stres Kerja

2.3.1. Definisi Stres

Menurut Rivai (2004) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, Proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Menurut Hasibuan (2012) orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Menurut Sutarto Wijono (2010), stres kerja merupakan suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidak sesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas terjadi dalam perusahaan. Menurut Sasono (2004) stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru

sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali mereka itu akan terkena stres kerja.

2.3.2. Sumber-Sumber Potensi Stres

Menurut Robbins dan Judge (2008), ada empat kategori potensi pemicu stres kerja yaitu:

1. Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres para karyawan dalam organisasi. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi memburuk, misalnya, merasa cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka.

Ketidakpastian politik tidak telalu memicu stres di beberapa negara yang sistem politiknya stabil, di mana perubahan biasanya dijalankan sesuai aturan yang pasti. Contohnya, kesulitan Korea Utara berintegrasi dengan Korea Selatan dan menyebabkan stres pada masyarakat di kedua negara.

2. Organisasional

Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Tuntutan tersebut meliputi desain pekerjaan individual (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik pekerjaan. Contohnya, karyawan dibagian produksi dimana kecepatan sangat dipentingkan, ruangan yang terlalu penuh sesak atau suara bising dapat meningkatkan kecemasan dan stres.

Tuntutan antarpribadi merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Tidak adanya kolega dan hubungan pribadi yang buruk dapat meningkatkan stres pada diri seorang karyawan.

3. Pribadi

Pengalaman dan masalah yang dihadapi dapat terbawa ke dunia kerja.

Misalnya, permasalahan keluarga, masalah ekonomi pribadi, serta kepribadian dan karakter dalam diri sendiri seseorang.

4. Perbedaan individu

Seorang karyawan dapat bereaksi lebih sebagai tanggapan terhadap persepsi akan menengahi hubungan antara sebuah kondisi yang berpotensi menimbulkan stres dan reaksi seorang karyawan terhadap kondisi itu.

Contoh, ketakutan seorang akan kehilangan pekerjaannya karena perusahaan melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) mungkin akan dipersepsikan karyawan lain sebagai peluang untuk mendapat pesangon yang besar dan selanjutnya membuka bisnis sendiri.

2.3.3. Jenis Stres Kerja

Jenis stres dibagi menjadi empat macam menurut Kusnadi (2002) dijelaskan sebagai berikut:

1. *Quantitative Orloading Stres*

Merupakan stres dikarenakan seseorang mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang banyak yang melebihi batas kemampuannya.

2. *Quantitative Underloading* Stres

Merupakan stres yang dikarenakan seseorang mempunyai waktu yang terlalu banyak untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang terlalu sedikit sehingga ia banyak menganggur dan akibatnya sangat bosan.

3. *Qualitative Overloading* Stres

Merupakan stres yang dikarenakan seseorang itu tidak dapat mempunyai atau kekurangan kemampuan dan keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya.

4. *Qualitative Underloading* Stres

Merupakan stres dikarenakan seseorang itu mempunyai kemampuan dan keahlian yang sangat tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya sehingga pekerjaan atau tugasnya dianggap terlalu rendah dan akibatnya membosankan.

2.3.4. Penyebab Stres Kerja

Terdapat dua faktor penyebab stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal (Dwiyanti, 2001). Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial dilingkungan pekerjaan.

Sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi maupun kondisi sosial ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri. Menurut Robbins (2008) ada tiga kategori pemicu stres kerja yaitu :

a.F aktor-faktor lingkungan, dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Selain mempengaruhi desain struktur sebuah perusahaan

Ketidak pastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres para karyawan dalam perusahaan.

2. Ketidakpastian politik

Merupakan pemicu stres diantara karyawan.

3. Perubahan teknologi

Karena inovasi-inovasi baru yang dapat membuat bentuk inovasi teknologi lain yang serupa merupakan ancaman bagi mereka dan membuat stres.

b. Faktor-faktor perusahaan, dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

a. Tuntutan Peran

Merupakan beban peran yang berlebihan dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak waktu yang ada. Ambiguitas peran terkadang ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus dilakukan.

b. Tuntutan antar pribadi

Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, tidak adanya dukungan dari kolega dan hubungan antarpribadi yang buruk.

c. Faktor-faktor pribadi

Faktor-faktor pribadi ini menyangkut masalah keluarga, masalah ekonomi serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya

hubungan dan kesulitan masalah disiplin dengan anak-anak merupakan masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan yang terlalu terbawa sampai ketempat kerja. Masalah ekonomi karena pola hidup yang lebih besar pasak daripada tiang merupakan kendala pribadi lain yang menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja.

2.3.5. Dampak Terjadinya Stres Kerja

Stres dapat dilihat karena menunjukkan berbagai gejala. Menurut Robbins & Judge (2008) akibat stres dapat dikelompokkan dalam tiga kategori umum:

a. Gejala Fisiologis

Stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan nafas, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan memicu serangan jantung. Gejala

b. Psikologis

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Namun stres juga muncul dalam beberapa kondisi psikologis lain misalnya, ketergantungan, kecemasan, kejengkelan, kejenuhan, dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan.

c. Gejala Perilaku

Gejala-gejala yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, kemangkiran, dan perputaran karyawan, selain juga perubahan dalam kebiasaan makan, pola merokok, konsumsi alkohol, bicara yang gagap, serta kegilasahan dalam ketidak teraturan waktu tidur.

Karyawan yang mengalami stres kerja maka perlu mengetahui tentang apa saja indikasi/gejala dari adanya stres tersebut. Indikasi/gejala terjadinya stres kerja dapat dibagi dalam tiga kategori seperti gejala fisik, gejala perilaku, dan gejala tempat kerja, seperti yang dikemukakan oleh (C. Cooper dan A. Straw, 2003) sebagai berikut:

a. Gejala Fisik

Nafas menjadi semakin cepat, mulut dan tenggorokan menjadi kering, otot menjadi tegang, gangguan pencernaan, diare, susah buang air besar, kepala menjadi sakit dan tegang, perasaan tegang.

b. Gejala Perilaku

Perasaan terganggu, jengkel terhadap orang lain, salah paham, gelisah, gagal, tidak tertarik, tidak termotivasi.

c. Gejala Tempat Kerja

Menurunnya kepuasan kerja, berkurangnya prestasi kerja, hilangnya vitalitas dan energi, rusaknya komunikasi, buruknya pengambilan keputusan, berkurangnya inovasi dan kreativitas, terfokusnya perhatian pada tugas yang tidak produktif.

2.3.6. Manajemen Stres

Stres yang dengan tingkat yang rendah hingga menengah mungkin membuahkan kinerja karyawan yang lebih tinggi karena stres tersebut dapat meningkatkan kemampuan untuk bereaksi, sedangkan stres yang berlebihan atau tingkat stres dalam jangka waktu yang lama dapat menurunkan kinerja karyawan dan membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Menurut Robbins dan Judge

(2008), Terdapat dua pendekatan dalam mengelola stres, yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasional.

1. Pendekatan Individual

Seorang karyawan memiliki tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stres. Strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olahraga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial.

2. Pendekatan Organisasional

Stres tingkat menengah hingga tinggi membutuhkan peran dari pihak manajemen dengan strategi yang dapat dipertimbangkan. Strategi tersebut meliputi seleksi personil dan penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi organisasi, penawaran cuti panjang atau masa sabbatical (biasanya untuk penelitian, kuliah, atau bepergian) kepada karyawan, dan penyelenggaraan program-program kesejahteraan perusahaan.

Berbeda dengan Robbins dan Judge, Mangkunegara (2011) menjabarkan empat pendekatan terhadap stres kerja yang sesuai dengan pendapat Keith Davis dan John W. Newstrom yang mengemukakan bahwa *“Four approaches that of ten involve employee and management cooperation for stress management are social support, meditation, biofeedback and personal wellness programs”*.

a. Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya, bermain *game* atau lelucon.

b. Meditasi

Pendekatan ini dilakukan dengan cara berkonsentrasi kedalam pikiran, mengedorkan kerja otot, dan menenangkan emosi.

c. *Biofeedback*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis seperti dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan stres yang dialaminya hilang.

d. Pendekatan Kesehatan Pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini karyawan secara berkelanjutan kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

2.3.7. Strategi Mengatasi Stres Kerja

Menurut Luthans (2006) strategi dalam mengatasi stres dibagi menjadi dua yaitu:

a. Strategi Individu

Saat ini, tanggung jawab mengatasi stres melebihi kesehatan fisik, tetapi juga mencakup kesehatan psikologis, vitalitas spiritual, dan etika. Teknik khusus yang dapat dilakukan individu untuk menghilangkan atau mengelola stres yaitu:

1. Olahraga

Olahraga dapat memberikan pengaruh berupa relaksasi, meningkatnya kepercayaan diri, dan bisa membuat lupa sejenak dengan pekerjaannya.

2. Relaksasi

Dapat berupa meditasi, membaca buku, menonton, atau menulis diari. Meditasi sendiri mencakup otot dan mental.

Penelitian menunjukkan bahwa meditasi memiliki dampak fisik dan mental.

3. Mengendalikan Perilaku

Berarti bagaimana karyawan memiliki kontrol terhadap situasi yang mereka hadapi. Contohnya, karyawan harus tahu limit yang mereka miliki dalam menghadapi suatu situasi. Termasuk juga dalam menghindari situasi yang menyebabkan stres.

4. Terapi Kognitif

Bertujuan untuk memperoleh atau meningkatkan efikasi seseorang dalam menghadapi stres, sebagai strategi individu dalam menghadapi stres lewat pengalaman kinerja yang sukses, pengalaman pribadi, persuasi sosial, atau keadaan fisik dan emosi yang terkontrol.

5. Jaringan

Strategi yang satu ini yaitu dengan membentuk hubungan dekat dengan rekan kerja dan kolega yang berempati dan dipercaya.

Dukungan sosial dari mereka yang mampu mendengarkan individu dengan baik dapat mengatasi stres lebih baik dan efektif.

b. Strategi Organisasi

Strategi organisasi dalam mengatasi stres dirancang langsung oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol *stressor* tingkat organisasi. Tujuannya untuk mencegah atau mengurangi stres kerja pada karyawan individual. Masing-masing penyebab stres akan menjadi perhatian bagi organisasi dalam menyusun strategi mengatasinya. Misalnya dalam hal kebijakan, peninjauan kinerja dan rencana upah mendapat perhatian yang sama dan seadil mungkin. Dalam hal struktural, tingkat spesialisasi yang tinggi akan dikurangi.

2.3.8. Indikator-Indikator Stres Kerja

Dalam penelitian ini indikator stres kerja yang digunakan indikator stres kerja menurut Mulyadi (2003) yaitu:

1. Stres karena peran

Ketidakjelasan peran didalam perusahaan.

2. Faktor interpersonal

Kerja sama antar karyawan, hubungan dengan pimpinan.

3. Perkembangan karir

Promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya,
promosi jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya,
keamanan pekerjaannya.

2.4. Kepuasan Kerja

2.4.1. Definisi Kepuasan Kerja

Menurut (Robbins & Judge, 2008) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Sedangkan menurut (Handoko, 2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja *job satisfaction* merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

2.4.2. Teori Kepuasan Kerja

Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal menurut Rivai (2001) antara lain:

a. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa mereka akan merasa puas atau tidak puas, bergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu institusi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan merupakan input, hasil, keadilan dan

ketidakadilan. Input merupakan faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya. Seperti: pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas, dan peralatan, serta perlengkapan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya seperti upah/gaji, keberuntungan sampingan, symbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

Menurut teori setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input orang lain. Bila perbandingannya itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, namun bisa pula tidak. Tetapi jika perbandingannya itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

b. Teori Kedikasesuain (*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 akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat ketidaksesuaian, tetapi merupakan ketidaksesuaian yang positif.

Kepuasan kerja seseorang bergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

c. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori kepuasan dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu faktor-faktor berkelanjutan. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *stratifies* atau *disstatisfies*. *Stratifies* merupakan faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik penuh tantangan ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies* merupakan faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari gaji/upah, pengawasa, hubungan antar pribadi, kondisi kerja yang status.

2.4.3. Definisi Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meingkat. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan sangat penting dan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Dengan adanya kepuasan kerja karyawan perusahaan dapat mengetahui keadaan dalam perusahaan.

Menurut (Aydogdu & Asikgil, 2011) menyebutkan akibat yang ditimbulkan dari kepuasan kerja yang rendah yaitu tingkat ketidakhadiran yang tinggi, terjadinya *turnover*, rendahnya produktivitas kerja, keputusan untuk melakukan pensiun dini, kesehatan mental dan fisik menurun hingga merasakan

ketidakpuasan dalam hidup. Hal-hal tersebut tentu akan sangat merugikan perusahaan bila tidak segera ditangani. Kepuasan kerja yang tinggi tentunya akan memberikan dampak yang jauh lebih baik dan menguntungkan bagi perusahaan.

Dari sudut pandang masyarakat dan karyawan individu, kepuasan kerja merupakan hasil yang diinginkan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki kesehatan fisik yang lebih baik, mempelajari tugas yang berhubungan dengan pekerjaan baru dengan lebih cepat, memiliki sedikit kecelakaan kerja, mengajukan sedikit keluhan dan menurunkan tingkat stres (Luthans, 2006). Oleh karena itu dengan tingkat kepuasan karyawan yang tinggi dapat membuat antar individu bisa bekerja dengan baik.

Selain itu, karyawan akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha mengevaluasi alternatif pekerjaan lain.

Sebaiknya karyawan yang tidak puas dalam pekerjaannya cenderung mempunyai pikiran untuk keluar, mengevaluasi alternatif pekerjaan lain dan keinginan untuk keluar karena berharap menemukan pekerjaan yang lebih memuaskan.

2.4.4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2009) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

a. Faktor Pegawai

Meliputi kecerdasan (IQ), kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

b. Faktor Pekerjaan

Meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Sedangkan menurut Priansa (2007) faktor penentu kepuasan kerja merupakan senagai berikut:

1. Kepribadian

Kepribadian sebagai karakter yang melekat pada diri seseorang seperti perasaan, pemikiran, dan perilaku merupakan merupakan determinan utama yang menunjang setiap mereka berfikir dan merasakan mengenai pekerjaan atau kepuasan lainnya. Kepribadian memberi pengaruh pemikiran dan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya sebagai bentuk hal positif ataupun hal negatif. Seorang individu karyawan yang agresif dan kompetitif akan memiliki target atau tujuan dalam kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan individu yang tenang dan santai dalam bekerja.

2. Nilai-Nilai

Nilai (*values*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karena nilai mencerminkan keyakinan karyawan atas hasil kerjanya dan tata cara karyawan harus berperilaku di tempat kerjanya. Karyawan dengan nilai kerja instristik yang kuat (berhubungan dengan jenis kerja itu sendiri) cenderung lebih puas dengan pekerjaan (*interesting*) dan berarti (*personal meaningful*) seperti pekerjaan yang bersifat sosial (*social work*) ketimbang

karyawan dengan nilai kerja intristik yang lemah, meskipun pekerjaan bersifat sosial ini memerlukan waktu kerja yang panjang dan bayaran kecil. Karyawan dengan nilai kerja ekstrinsik yang kuat (berhubungan dengan konsekuensi kerja) cenderung lebih puas dengan pekerjaan yang dibayar tinggi tetapi jenis pekerjaannya monoton (*monotonous*) dibanding karyawan dengan nilai ekstristik rendah.

3. Pengaruh Sosial

Determinan terakhir dari kepuasan kerja merupakan pengaruh sosial atau sikap dan perilaku karyawan. Rekan kerja, budaya kerja, dan gaya hidup karyawan berpotensi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Misalnya, seorang karyawan yang berasal dari keluarga yang mapan akan merasa tidak puas dengan pekerjaan sebagai guru sekolah karena pendapatan yang diterima tidak sesuai dengan gaya hidup yang dijalankannya selama ini. Karyawan yang tumbuh dari budaya yang menekankan pentingnya melakukan pekerjaan yang berguna bagi mereka, seperti budaya Jepang, tentunya akan kurang puas dengan pekerjaan yang kompetitif.

4. Situasi Kerja

Merupakan situasi yang terbentuk karena pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, *supervisor*, karyawan dengan level lebih rendah, kondisi fisik, wewenang, hubungan dengan pimpinan, pengawasan teknis, keberagaman, tugas dan kondisi kerja.

2.4.5. Pengukuran Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat diketahui dengan cara mengukur kepuasan kerja karyawan. Pengukuran kepuasan kerja berguna sebagai penentuan kebijakan organisasi. Menurut Wibowo (2011) terdapat tiga cara yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu:

a. Skala Penilaian (*Rating Scales*) dan Kuesioner

Pendekatan pengukuran kepuasan kerja ini paling umum digunakan dengan kuesioner dan *rating scales* secara khusus dipersiapkan.

b. Kejadian Kritis (*Critical Incidents*)

Individu menjelaskan kejadian yang berhubungan dengan pekerjaan yang dirasakan, terutama memuaskan atau tidak memuaskan.

c. Wawancara (*Interview*)

Prosedur pengukuran kepuasan kerja ini dilakukan melalui wawancara tatap muka dengan pekerja. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan pada pekerja dan menulis jawaban secara sistematis.

2.4.6. Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2014), untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan kerja, terdapat beberapa cara sebagai berikut:

1. Membuat Pekerjaan Menyenangkan

Mereka lebih puas dengan pekerjaan yang mereka senangi daripada yang membosankan.

2. Dibayar dengan Jujur

Mereka yang percaya bahwa sistem pengupahan tidak jujur cenderung tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini diperlakukan tidak hanya untuk gaji dan upah per jam, tetapi juga *fringe benefit*.

3. Mempertemukan individu dengan Pekerjaan yang Cocok dengan Minatnya

Semakin banyak individu yang menemukan bahwa mereka dapat memenuhi kepentingannya sambil di tempat kerja, semakin puas mereka dengan pekerjaannya.

4. Menghindari kebosanan dan pekerjaan yang berulang-ulang

Kebanyakan dari individu cenderung mendapat sedikit kepuasan dalam melakukan pekerjaan yang sangat membosankan dan berulang. Sesuai dengan *tw-factor theory*, mereka jauh lebih puas dengan pekerjaan yang meyakinkan mereka memperoleh sukses secara bebas melakukan kontrol atas bagaimana cara mereka melakukan sesuatu.

Sedangkan menurut Riggio (2015), peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan perubahan struktur kerja, misalnya dengan melakukan *job rotation* dan *job enrichment*.

2. Melakukan perubahan struktur pembayaran, perubahan struktur pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada *skill-based-pay*, *merit pay*, dan *Gainsharing*.

3. Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, misalnya dengan cara *compressed work week* (pekerjaan mingguan yang dipadatkan) dan dengan sistem penjadwalan dimana seorang pekerja menjalankan sejumlah jam khusus per minggu (*flextime*), tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri pekerjaannya.
4. Mengadakan program yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, seperti: *health center*, *profit sharing*, dan *employee sponsored child care*.

2.4.7. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Sowmya & Panchanatham, 2011) menyebutkan bahwa indikator-indikator yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu:

a. Gaji

Dalam hal gaji diukur dengan keadilan dalam pemberian gaji, jumlah gaji yang diterima dan kelayakan imbalan tersebut terhadap pekerjaan.

b. Aspek Organisasi

Merupakan sikap yang dimiliki oleh karyawan terhadap kondisi organisasi. Hal ini dapat diukur dengan perasaan yang dimiliki karyawan terhadap organisasi dan perlakuan-perlakuan yang dilakukan organisasi terhadap karyawan. Misalnya, pimpinan memberikan motivasi untuk karyawan agar dapat menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik. Dan karyawan memberikan kualitas kerja yang bagus agar memberikan hasil yang baik untuk pimpinan.

c. Perilaku Atasan

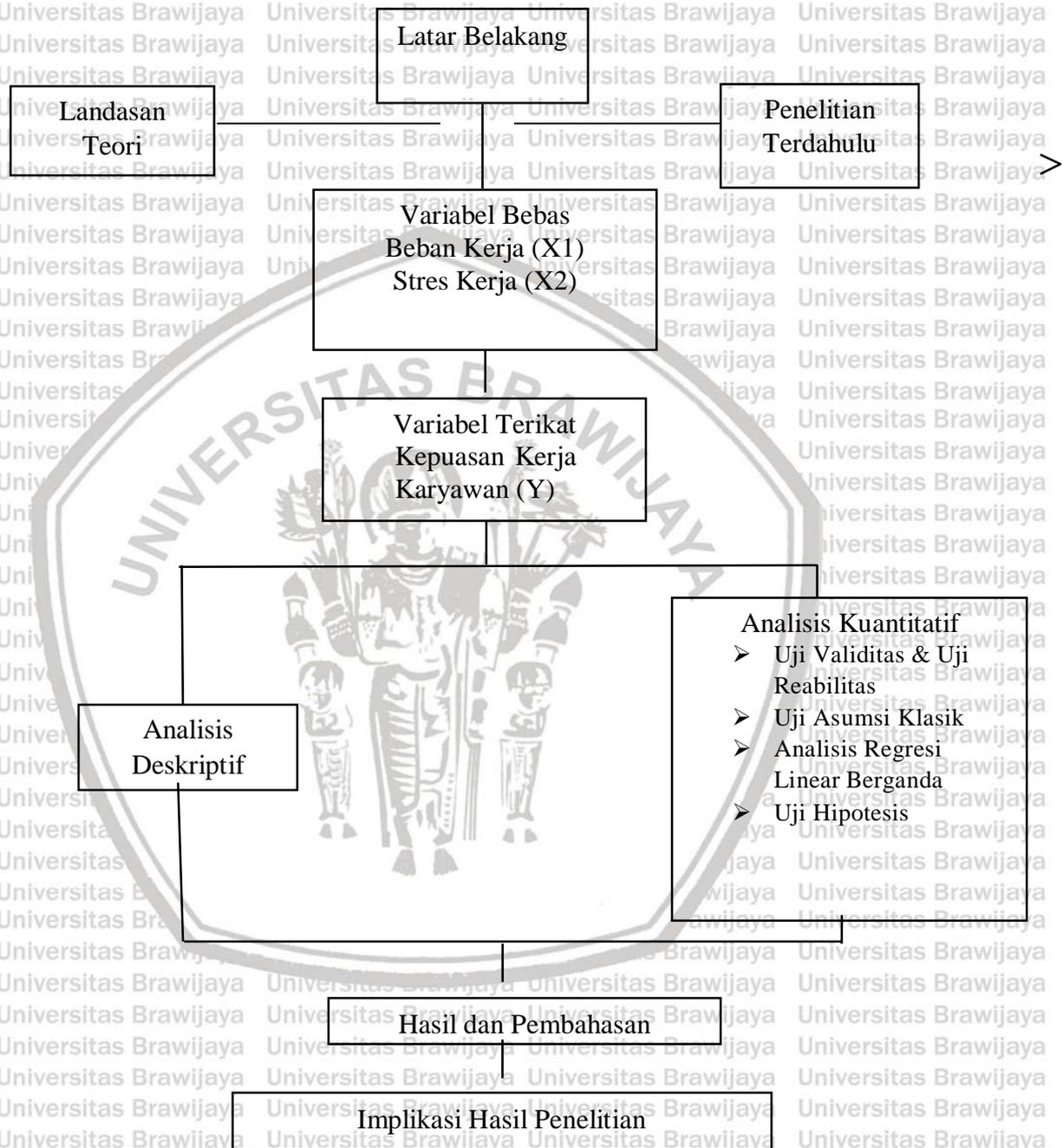
Kemampuan sang atasan untuk menunjukkan perhatian terhadap karyawan seperti pengawasan dan penyampaian kebijakan organisasi.

2.5. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir dapat digunakan untuk mempermudah alur pemikiran yang akan dilakukan dalam penyusunan skripsi. Pembuatan kerangka pikir ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran terkait variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin.



Digambarkan kerangka pikir penelitian sebagai berikut :



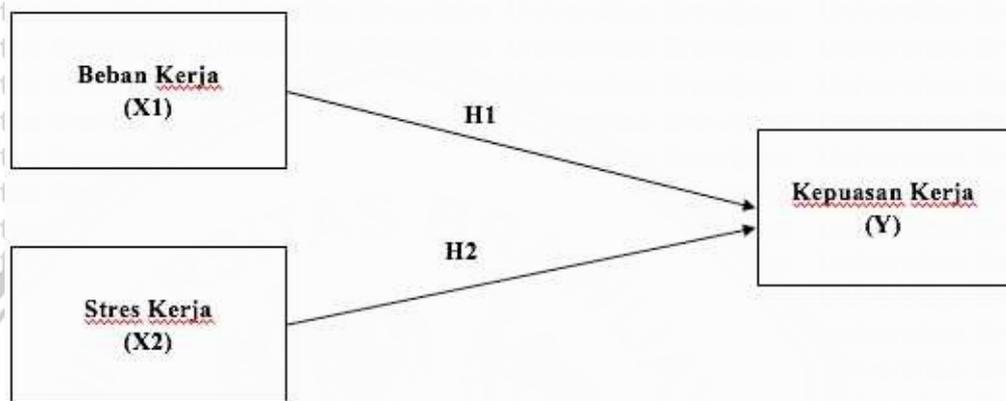
Gambar 2.1

Kerangka Pikir Penelitian

2.6. Konsep Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan tinjauan pustaka maka berikut ini merupakan sajian kerangka konseptual penelitian :

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan gambar 2.1 :

Berdasarkan latar belakang, permasalahan dari landasan teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Andri Wijaya (2018), Melati Purbaningrat To dan Bagus Ketut Surya (2015), Anugrah Hutami Putri (2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Beban kerja dengan Kepuasan kerja, berdasarkan uraian penulis merumuskan hipotesis pertama sebagai berikut:

H₁: Diduga adanya pengaruh variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Beveli (2017), Maslatifah Hanim (2016), Toman Romanco Sornim, Hastim umi Anisah dan Maya Sari Dewi (2017)

menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Stres kerja dengan

Kepuasan Kerja, berdasarkan uraian berikut

penulis merumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

H₂: Diduga adanya pengaruh variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja

pada karyawan Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini merupakan *explanatory research* atau penelitian penjelasan. Menurut (Singarimbun & Effendi, 2008) dalam (Putra, 2015), penelitian penjelasan *explanatory research* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui uji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini juga dinamakan penelitian pengujian hipotesis *Testing Research* dimana dilakukan pengujian terhadap hipotesis sesuai dengan yang digunakan. Pada penelitian *explanatory*, hipotesis yang dirumuskan akan diuji untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian ini mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Kalsel Cabang Utama.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi ini dilakukan di Bank Kalsel Cabang Utama yang berada di Kota Banjarmasin. Tepatnya pada Bank Kalsel Cabang Utama yang terletak di Jalan Lambung Mangkurat No.7 Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan, 70111.

3.3. Populasi dan Sampel

Menurut (Riduwan, 2014) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut (Supriyadi, 2014), populasi merupakan wilayah generalisasi berupa subyek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 orang karyawan tetap dengan masa kerja minimal dua tahun pada Bank Kalimantan Selatan Cabang Utama (Bank Kalsel). Dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan metode sensus yang dimana seluruh populasi dijadikan objek sampel.

3.4. Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Menurut (Sarwono, 2006) data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada seluruh karyawan Bank Kalimantan Selatan Cabang Utama area Banjarmasin sejumlah 120 orang.

2. Data Sekunder

Menurut (Sarwono, 2006) data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari catatan, buku literature, laporan yang terarsipkan dan data dokumen.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2013) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atas pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner disebarkan kepada 120 responden yang merupakan karyawan Bank Kalimantan Selatan Cabang Utama (Bank Kalsel) area Banjarmasin.

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mencari informasi tambahan terkait jawaban kuesioner yang diisi oleh narasumber.

3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.6.1. Definisi Operasional

Menurut (Kountur, 2007) definisi operasional merupakan suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur.

Definisi operasional ini memberikan informasi-informasi yang diperlukan untuk mengukur variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang digunakan yaitu beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan.

3.6.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Beban Kerja (X1)

Beban kerja merupakan keadaan karyawan dimana dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Dalam penelitian ini pengukuran beban kerja menggunakan dua indikator pengukur menurut

Putra (2012), yaitu:

a. Target yang Harus Dicapai

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

b. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan mengatasi kejadian yang tak terduga.

2. Stres Kerja (X2)

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Dalam penelitian ini pengukuran stres kerja menggunakan tiga indikator pengukuran menurut Mulyadi (2002), yaitu:

a. Peran

Meliputi ketidakjelasan peran didalam perusahaan.

b. Faktor interpersonal

Meliputi kerja sama antar karyawan dan hubungan dengan pimpinan.

c. Perkembangan karir

Meliputi promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, promosi jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya dan keamanan pekerjaannya.

3. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Dalam penelitian ini pengukuran kepuasan kerja menggunakan empat indikator pengukuran menurut Sowmya & Panchantham (2011), yaitu:

a. Gaji

Gaji diukur dengan keadilan dalam pemberian gaji, jumlah gaji yang diterima dan kelayakan imbalan terhadap pekerjaan.

b. Aspek organisasi

Pimpinan memberikan motivasi untuk karyawan agar dapat menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik dan karyawan memberikan kualitas kerja yang baik agar memberikan hasil memuaskan untuk pimpinan.

c. Perilaku atasan

Perilaku atau perhatian terhadap karyawan seperti pengawasan dan penyampaian kebijakan perusahaan.

Tabel 3.1
Variabel, Indikator, dan Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Beban Kerja (X1)	Target yang Harus Dicapai	1. Target pekerjaan jelas 2. Waktu bekerja yang cukup
	Kondisi Pekerjaan	3. Karyawan menggunakan waktu istirahat untuk melanjutkan pekerjaannya
		4. Pada waktu tertentu karyawan sangat sibuk
	Stres Kerja (X2)	Peran
Interpersonal		6. Kerja sama antar karyawan 7. Hubungan dengan pimpinan
Perkembangan Karir		8. Promosi jabatan yang tidak adil 9. Keamanan pekerjaan
Kepuasan Kerja (Y)	Gaji	10. Gaji telah dianggap adil 11. Gaji yang dianggap layak
	Aspek Organisasi	12. Motivasi dari pimpinan 13. Kualitas kerja yang diberikan dari karyawan kepada pimpinan
	Perilaku Atasan	14. Pimpinan perusahaan mampu mengelola karyawan dengan baik

3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* yang setiap jawaban responden diberi skor 1-5. Skala *Likert* digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok individu tentang suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2008).

Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel dijadikan titik

tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Untuk jawaban yang akan digunakan dalam instrumen ini sebagai berikut :

1. Sangat Setuju = 5
2. Setuju = 4
3. Netral = 3
4. Kurang Setuju = 2
5. Tidak setuju = 1

3.8. Uji Instrumen Penelitian

3.8.1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

H_0 : $r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

H_1 : $r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

Hipotesa no (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternative (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas sebaliknya dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berada sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.

Kriteria Uji Reliabilitas :

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's*

Alpha > 0.60

Langkah-langkah untuk menguji reliabilitas suatu konstruk variabel sama dengan pada saat pengujian validitas masing-masing butir pertanyaan. Untuk mengukur reliabilitas alat ukur yang dipergunakan adalah menggunakan konsep reliabilitas konsistensi internal. Masing-masing pernyataan diuji konsistensinya terhadap variabel penelitian dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Pengujian ini menggunakan bantuan *computer program SPSS 21 for windows*.

3.9. Metode Analisis Data

Alat analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda, yaitu:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menjelaskan data-data hasil penelitian. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengubah sekumpulan data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami yang berbentuk informasi yang lebih ringkas (Ashari, *et al.*, 2017)

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan untuk melihat apakah residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Sudiro, 2012).

Untuk melakukan pengujian terhadap data terkait uji normalitas dapat menggunakan dua acara yaitu *Chi Square* dan *Kolmogorov-Smornov*. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara *Kolmogorov Smornov*, yaitu salah satu uji statistik *non paramaretik* yang digunakan pada

penelitian. *Kolmogorov Smornov* digunakan untuk menguji data pada penelitian yang hanya menggunakan satu sampel.

Chi Square merupakan salah satu uji statistik *non* parametrik yang digunakan pada penelitian yang menggunakan dua variabel. Skala dari kedua variabel yang digunakan yaitu skala nominal. Selain itu *uji chi square* juga digunakan untuk menguji dua proporsi sampel atau lebih. Uji Normalitas data menggunakan *chi square* pada data yang disajikan secara berkelompok.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas tidak saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak original. Variabel original merupakan variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel sama dengan nol (0). Menurut (Ghozali, 2016) untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi yaitu :

- i. Mempunyai angka *Tolerance* diatas ($>$) 0,1
- ii. Mempunyai nilai VIF dibawah (\leq) 10

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengalaman ke pengalaman lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Deteksi ada tidaknya *problem* heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Adanya heteroskedastisitas dalam regresi dapat diketahui dengan menggunakan beberapa cara, salah satunya uji *Glesjer*. Menurut (Ghozali, 2016) jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika signifikan diatas tingkat kepercayaan 5% maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Menurut (Ghozali, 2016) dasar pengambilan keputusan berkaitan dengan gambar tersebut yaitu :

a. Jika terdapat pola tertentu, yaitu jika titik-titiknya membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastisitas.

b. Jika tidak terdapat pola yang jelas, yaitu titik-titik menyebarkan, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

3.10. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi linear sederhana dimana terdapat lebih dari satu variabel independen X.

Analisis ini digunakan untuk melihat sejumlah variabel independen X_1, X_2, \dots, X_k terhadap variabel dependen Y berdasarkan nilai variabel-variabel independen X_1, X_2, \dots, X_k .

3.11. Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2016) untuk menentukan koefisien spesifik yang mana yang tidak sama dengan nol, uji tambahan diperlukan yaitu dengan menggunakan uji t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hasilnya

signifikan. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hasilnya tidak signifikan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Bank Kalsel

4.1.1. Sejarah Singkat Bank Kalsel

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan didirikan pada 25 Maret 1964 berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 4 tahun 1964 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah. Operasional Bank berdasarkan izin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral/Gubernur Bank Indonesia sesuai dengan Surat Keputusan No 26/UBS/65 tanggal 31 Maret 1965. Untuk menyesuaikan diri terhadap berbagai perkembangan terkini, sejak 11 November 2011 melalui Akta Notaris Nomor 13, di Banjarmasin disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: AHU-58606.AH.01.01.Tahun 2011 tanggal 29 November 2011, maka PD.Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan resmi berubah badan hukum menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan dengan sebutan Bank Kalsel. Pengalihan izin usaha dari Perusahaan Daerah ke Perseroan Terbatas diperoleh melalui Keputusan Gubernur Bank Indonesia. Tujuan pendirian Bank BPD Kalsel untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan Pedapatan Asli Daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat melalui kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip konvensional maupun syariah.

4.1.2. Logo Bank Kalsel



Sumber : Bank Kalsel (2019)

Gambar 4.1

Logo Bank Kalsel

Dalam menjalankan usaha, diperlukan sesuatu yang dapat mewakili identitas bisnis agar dapat di ingat oleh para konsumen. Bank Kalsel memiliki logo yang sampai saat ini sangat melekat dibenak konsumen. Logo berdasarkan gambar 4.1 tampilan logo Bank Kalsel memiliki beberapa esensi yaitu sebagai berikut :

a. Makna Dasar

Keramahan, kejujuran dan lingkungan usaha yang kondusif, serta ketulusan seluruh karyawan/ti Bank Kalsel dalam melayani, merupakan semangat kerja yang sangat indah dan berharga untuk mengantarkan Bank Kalsel sebagai bank yang tumbuh dan berkembang dinamis, *modern*, terpercaya, dan menjadi kebanggaan masyarakat Kalimantan Selatan.

b. Makna Logogram

1. Warna biru: memberi sugesti rasa aman yang menimbulkan kepercayaan hal dasar yang wajib dimiliki setiap bank mengingat bisnis perbankan adalah bisnis kepercayaan.
2. Warna hijau: menyimbolkan iklim usaha yang kondusif dan kesejahteraan masyarakat Kalimantan Selatan.
3. Warna cahaya putih berkilau: menyimbolkan kejujuran dan ketulusan yang dijewantahkan melalui pelayanan prima.

c. Makna Warna

1. Bentuk logogram **'Berlian Tiga Bersegi Dua Belas'** merupakan stillasi dari berlian-mencitrakan sesuatu yang berharga, indah, didamba banyak individu, sekaligus mewakili keunikan Provinsi Kalimantan Selatan sebagai penghasil berlian yang terkenal di seluruh dunia.
2. Ukuran dan susunan gradasi membesar, melengkung ke atas menyiratkan komitmen kuat Bank Kalsel untuk selalu tumbuh dan berkembang sebagai entitas bisnis selaras dengan pertumbuhan dan perekonomian daerah. Ini berarti pula bahwa bekerjasama dengan Bank Kalsel adalah pilihan yang sudah semestinya, karena Bank Kalsel memiliki beragam produk dan jasa layanan yang kompetitif, bernilai tambah serta sangat diperlukan bagi kemajuan bisnis nasabah.

d. Makna *Typeface*

Footlight MT Light lowercase melambangkan perpaduan antara unsur keramahan berbasis 3S (Salam, Sapa, Senyum) dalam pelayanan yang diberikan dengan unsur modernitas berbasis informasi teknologi (IT) dalam produk yang ditawarkan.

4.2. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi mengenai karakteristik responden diperoleh dari penyebaran kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 120 orang. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

4.2.1. Usia Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan usia

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1	< 25 Tahun	11	9.2%
2	25-30 Tahun	43	35.8%
3	31-40 Tahun	49	40.8%
4	> 41 tahun	17	14.2%
	Total	120	100%

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.1, diketahui bahwa dari 120 responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 40.8% merupakan responden yang berusia 31-40 tahun. Selanjutnya yang berusia 25-30 tahun sebanyak 35.8%, umur lebih dari 41 tahun sebesar 14.2%. Sedangkan sisanya sebesar 9.2% merupakan responden yang berusia kurang dari 25 tahun. Hal ini sejalan dengan pernyataan

Badan Pusat Statistik 2020 (BPS) yang membedakan penduduk usia produktif menjadi dua kategori, yakni saat usia sangat produktif dengan rentang usia 15 sampai 49 tahun dan usia produktif dengan rentang usia 50 sampai 64 tahun.

4.2.2 Jenis Kelamin Responden

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	46	38.3
2	Wanita	74	61.7
	Total	120	100%

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.2, diketahui bahwa dari 120 responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 61.7% merupakan responden wanita. Sedangkan sisanya sebesar 38.3% merupakan responden pria. Dengan persentase tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan wanita.

Hal tersebut diketahui dalam pekerjaan ini yang berkaitan dengan sektor jasa seperti *Teller* atau *Customer Service* sebagian besar didominasi oleh kaum perempuan karena karakteristik kriteria yang dibutuhkan dalam bidang jasa perbankan sebagian besar dimiliki oleh perempuan. Perempuan memiliki ketelitian, kecekatan, ramah dan keuletan sebagai individu yang berada diposisi *front office*.

4.2.3 Pendidikan Terakhir Responden

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMA	1	0.8%
2	Diploma	1	0.8%
3	Sarjana	95	79.2%
4	Pasca Sarjana	23	19.2%
	Total	120	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.3, diketahui bahwa 120 dari responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 79.2% merupakan responden yang berpendidikan terakhir Sarjana. Selanjutnya responden yang berpendidikan terakhir Pasca Sarjana sebanyak 19.2%. Kemudian responden yang berpendidikan terakhir Diploma dan SMA sama sebanyak 0.8%. Hal ini karena *fresh graduate* sarjana memiliki semangat kerja yang besar sehingga menjadi dasar pertimbangan pihak bank untuk lebih memilih dan merekrut *fresh graduate*.

4.2.4 Lama Bekerja Responden

Data karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	> 2 tahun - 4 tahun	35	29.2%
2	> 4 tahun - 6 tahun	38	31.7%
3	> 6 tahun	47	39.1%
Total		120	100%

Sumber : Data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.4, diketahui bahwa 120 responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 39.1% merupakan responden yang lama bekerja lebih dari 6 tahun. Selanjutnya responden yang lama bekerja lebih dari 4 tahun sampai 6 tahun sebanyak 31.7%. Sedangkan sisanya sebesar 29.2% merupakan responden yang lama bekerja lebih dari 2 tahun sampai 4 tahun. Hal ini dikarenakan bekerja di Bank Kalsel memiliki kesempatan jenjang karir yang baik, sehingga membuat karyawan yang bekerja di Bank Kalsel menjadi lebih kerasan.

4.2.5 Pendapatan Responden

Data karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Jumlah Pendapatan setiap bulan	Frekuensi	Persentase
1	> Rp 2.000.000 s/d Rp 5.000.000	17	14.2%
2	> Rp 5.000.000 s/d Rp 10.000.000	88	73.3%
3	> Rp 10.000.000	15	12.5%
Total		120	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.5, diketahui bahwa dari 120 responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 73.3% merupakan responden yang memiliki pendapatan dalam sebulan lebih dari Rp 2.000.000 s/d Rp 10.000.000. Selanjutnya responden yang memiliki pendapatan dalam sebulan antara lebih dari Rp 2.000.000 s/d Rp 5.000.000 sebanyak 14.2%. Sedangkan sisanya sebesar 12.5% merupakan responden yang memiliki pendapatan dalam sebulan lebih dari Rp 10.000.000. Hal tersebut berdasarkan keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 188.44/00868/KUM/2018 yang menjelaskan bahwa Upah Minimum Provinsi (UMP) Kalimantan Selatan Tahun 2019 ditetapkan sebesar Rp 2.651.781. Hal tersebut juga dikarenakan lamanya masa kerja dari karyawan Bank Kalsel itu sendiri.

4.3 Dekripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap *item-item* dari setiap variabelnya yaitu beban kerja (X1), stres kerja (X2), dan kepuasan kerja (Y), baik dalam frekuensi jumlah, angka presentase, rata-rata per *item* dan per variabel. Deskripsi distribusi jawaban responden selengkapnya dijelaskan sebagai berikut.

4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja (X1)

Persepsi responden pada variabel beban kerja diinformasikan melalui distribusi frekuensi dan penjelasan berikut :

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja (X1)

Indikator	Item	Jawaban Responden					Rata-Rata	
		SS	S	N	TS	STS		
Target yang harus dicapai	X1.1	F	18	91	10	1	0	4.05
		%	15.0%	75.8%	8.3%	0.8%	0.0%	
	X1.2	F	5	81	14	19	1	3.58
		%	4.2%	67.5%	11.7%	15.8%	0.8%	
Rata-rata indikator							3,82	
Kondisi Pekerjaan	X1.3	F	14	57	12	32	5	3.36
		%	11.7%	47.5%	10.0%	26.7%	4.2%	
	X1.4	F	58	53	5	4	0	4.38
		%	48.3%	44.2%	4.2%	3.3%	0.0%	
Rata-rata indikator							3,87	
Rata-rata Beban Kerja							3,84	

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan :

X1.1 :Target yang harus saya capai dalam pekerjaan sudah jelas

X1.2 :Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya sudah cukup

X1.3 :Pada saat jam istirahat saya masih mengerjakan pekerjaan saya

X1.4 :Pada saat-saat tertentu saya menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan saya

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui *item* pernyataan dari variabel beban kerja (X1) yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah X1.4 yaitu, pada saat-saat tertentu saya menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan saya. *Item* pernyataan tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 4,38. Total responden (sebanyak 120 responden) memiliki hasil antara lain 58 responden (48,3%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 53 responden (44,2%) menjawab setuju, 5 responden (4,2%) menjawab

netral dan 4 responden (3,3%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, responden setuju bahwa target yang harus mereka capai dalam pekerjaan sudah jelas.

Sementara itu, rata-rata terendah dalam Tabel 4.6 di atas terdapat pada *item* pernyataan X1.3 yaitu pada jam istirahat saya masih mengerjakan pekerjaan saya, dengan rata-rata sebesar 3,36. *Item* pernyataan tersebut memiliki hasil antara lain 14 responden (11,7%) menyatakan sangat setuju, 57 responden (47,5%) menjawab setuju, 12 responden (10,0%) menjawab netral, 32 responden (26,7%) menjawab tidak setuju dan 5 responden menjawab (4,3%) sangat tidak setuju. Pada tabel 4.6 juga dapat diketahui rata-rata dari keseluruhan *item* pernyataan variabel beban kerja (X_1) yaitu 3,84 nilai tersebut apabila dibulatkan dengan melihat kategori skor pada Skala *Likert*, maka dapat dikatakan bahwa responden sangat setuju dengan *item-item* pernyataan yang ada pada variabel beban kerja dalam penelitian ini. Dengan nilai 3,84, dapat diketahui makna dari nilai tersebut yaitu beban kerja pada karyawan Bank Kalsel memiliki tingkat beban kerja yang tinggi dimana nilai 3,84 masuk kedalam kategori interval tinggi dalam penelitian ini.

4.3.2. Distribusi Frekuensi Stres Kerja (X_2)

Persepsi responden pada variabel Stres Kerja diinformasikan melalui distribusi frekuensi dan penjelasan berikut :

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X₂)

Indikator	Item	Jawaban Responden					Rata-Rata	
		SS	S	N	TS	STS		
Peran	X2.1	F	0	13	8	54	45	1.91
		%	0.0%	10.8%	6.7%	45.0%	37.5%	
Interpersonal	X2.2	F	0	0	11	77	32	1.83
		%	0.0%	0.0%	9.2%	64.2%	26.7%	
	X2.3	F	0	1	12	82	25	1.91
		%	0.0%	0.8%	10.0%	68.3%	20.8%	
Rata-rata indikator							1,87	
Perkemabangan Karir	X2.4	F	1	23	35	60	1	2.69
		%	0.8%	19.2%	29.2%	50.0%	0.8%	
	X2.5	F	1	21	26	67	5	2.55
		%	0.8%	17.5%	21.7%	55.8%	4.2%	
Rata-rata indikator							2.62	
Rata-rata Stres Kerja							2.13	

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Keterangan :

X2.1 :Saya tidak mengetahui dengan jelas wewenang saya diperusahaan

X2.2 :Saya dan rekan saya jarang bersosialisasi walaupun diluar pekerjaan

X.2.3 :Pimpinan saya jarang bersosialisasi dengan sesama karyawan

X2.4 :Promosi jabatan dilakukan secara tidak adil

X2.5 :perusahaan kurang memperhatikan keamanan kerja karyawan

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa *item* pernyataan dari variabel stres kerja (X₂) yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah *item* X2.4 yaitu promosi jabatan dilakukan secara tidak adil. *Item* pernyataan tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 2.69. Total responden (sebanyak 120 responden) memiliki hasil antara lain 1 responden (0,8%) menjawab sangat setuju, sebanyak

23 responden (19,2%) menjawab setuju, 35 responden (29,2%) menjawab netral, 60 responden (50,0%) menjawab tidak setuju dan 1 responden (0,8%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, responden tidak setuju apabila promosi jabatan dilakukan secara tidak adil.

Sementara itu, rata-rata terendah dalam Tabel 4.7 terdapat pada *item* pernyataan X2.2 yaitu saya dan rekan saya jarang bersosialisasi walaupun diluar pekerjaan, dengan rata-rata sebesar 1,83. *Item* pernyataan tersebut memiliki hasil antara lain 11 responden (9,2%) menjawab netral, 77 responden (64,2%) menjawab tidak setuju dan 32 responden (26,7%) menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 4.7 menunjukkan rata-rata dari seluruh *item* pernyataan variabel stres kerja (X2) yaitu sebesar 2,13. Nilai tersebut apabila dibulatkan dengan melihat kategori skor pada Skala *Likert*, maka dapat dikatakan bahwa responden setuju dengan *item-item* pernyataan yang ada pada variabel promosi dalam penelitian ini.

Dengan nilai 2,13, dapat diketahui makna dari nilai tersebut yaitu stres kerja pada karyawan bank kalsel memiliki tingkat stres kerja yang rendah dimana nilai 2,13 masuk kedalam kategori interval rendah dalam penelitian ini.

4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Persepsi responden pada variabel keputusan pembelian diinformasikan melalui distribusi frekuensi dan penjelasan berikut :

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	Jawaban Responden					Rata-Rata		
	SS	S	N	TS	STS			
Gaji	Y1.1	F	0	78	30	12	0	3.55
		%	0.0%	65.0%	25.0%	10.0%	0.0%	
	Y1.2	F	10	71	22	16	1	3.61
		%	8.3%	59.2%	18.3%	13.3%	0.8%	
Rata-rata indikator							3,58	
Aspek Organisasi	Y1.3	F	6	91	18	5	0	3.82
		%	5.0%	75.8%	15.0%	4.2%	0.0%	
	Y1.4	F	14	74	24	8	0	3.78
		%	11.7%	61.7%	20.0%	6.7%	0.0%	
Rata-rata indikator							3,8	
Perilaku Atasan	Y1.5	F	19	82	12	7	0	3.94
		%	15.8%	68.3%	10.0%	5.8%	0.0%	
Rata-rata Kepuasan Kerja							3.77	

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Keterangan :

Y1.1 :Perusahaan telah menetapkan gaji karyawan secara adil

Y1.2 :Gaji yang saya terima sudah layak

Y1.3 :Pimpinan ditempat saya bekerja menghargai karyawan yang memiliki kinerja yang baik

Y1.4 :saya puas dengan kualitas kerja saya

Y1.5 :Pimpinan saya dapat mengelola karyawan dengan baik

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa *item* pernyataan dari kepuasan karyawan (Y) yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah *item* Y1.3 yaitu, pimpinan ditempat saya bekerja menghargai karyawan yang memiliki kinerja yang baik. *Item* pernyataan tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 3,82.

Total responden (sebanyak 120 responden) memiliki hasil 6 responden (5,0%) yang menjawab sangat setuju, 91 responden (75,8%) menjawab setuju, 18

responden (15.0%) menjawab netral, 5 responden (4,2%) tidak setuju.

Berdasarkan hasil tersebut, responden sangat setuju bahwa responden pimpinan ditempat saya bekerja menghargai karyawan yang memiliki kinerja yang baik.

Sementara itu, rata-rata terendah dalam Tabel 4.8 di atas terdapat pada *item* pernyataan Y1.1 yaitu perusahaan telah menetapkan gaji karyawan secara adil, dengan rata-rata sebesar 3,55. *Item* pernyataan tersebut memiliki hasil antara lain 78 responden (65.0%) menjawab setuju, 30 responden (25.0%) menjawab netral dan 12 responden (10.0%) menjawab tidak setuju. Tabel 4.8 menunjukkan rata-rata dari seluruh *item* pernyataan variabel kepuasan kerja (Y) yaitu sebesar 3,77. Nilai tersebut apabila dibulatkan dengan melihat kategori skor pada Skala *Likert*, maka dapat dikatakan bahwa responden setuju pada *item-item* pernyataan yang ada pada variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini. Dengan nilai 3,77, dapat diketahui makna dari nilai tersebut yaitu kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dimana nilai 3,77 masuk kedalam kategori interval tinggi dalam penelitian ini.

4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji instrument penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

Suatu instrumen dapat dikatakan baik apabila telah memenuhi dua kriteria tersebut. Uji validitas dan uji reliabilitas ini perlu dilakukan untuk dapat memiliki instrumen yang dapat mengukur secara tepat dan konsisten untuk mencapai tujuan penelitian.

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris.

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka *item* pernyataan tersebut dinyatakan valid. Selain itu, untuk mengetahui valid tidaknya suatu instrumen penelitian, dapat diketahui dengan cara melihat nilai signifikansi dengan kriteria, jika signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%) maka, instrumen dinyatakan “valid”, dan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 (5%) maka, instrumen dinyatakan “tidak valid”.

Adapun ringkasan hasil pengujian validitas sebagaimana Tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9
Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
Beban Kerja	X1.1	0.862	Valid
	X1.2	0.616	Valid
	X1.3	0.641	Valid
	X1.4	0.809	Valid
Stres Kerja	X2.1	0.817	Valid
	X2.2	0.894	Valid
	X2.3	0.885	Valid
	X2.4	0.805	Valid
	X2.5	0.814	Valid
Kepuasan Karyawan	Y1.1	0.712	Valid
	Y1.2	0.749	Valid
	Y1.3	0.614	Valid
	Y1.4	0.562	Valid
	Y1.5	0.588	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9, menunjukkan bahwa seluruh *item* pernyataan pada variabel beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja pada karyawan Bank kalsel memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan < 0.05 . sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid.

4.4.2 Hasil Uji Realibilitas

Menurut Ghozali (2016) reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator (dalam penelitian ini yaitu *item* pernyataan) dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas variabel dimaksudkan untuk mengetahui kehandalan dan konsistensi intrumen penelitian sebagai alat untuk mengukur variabel yang diukurnya.

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6 berarti *item*

kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel yang diukurnya. Adapun ringkasan hasil pengujian reliabilitas sebagaimana Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Beban Kerja	0.702	Reliabel
Stres Kerja	0.898	Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan	0.648	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.10, menunjukkan bahwa seluruh *item* pernyataan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0.60 , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian dengan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

4.5.1 Hasil Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak.

Pada analisis regresi linier diharapkan residual berdistribusi normal. Uji menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui melalui pengujian *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian menyatakan apabila probabilitas yang

dihasilkan dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov* \geq *level of significant* ($\alpha=5\%$) maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi normalitas melalui pengujian *Kolmogorov Smirnov* :

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20664075
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.052
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer, 2019

Pengujian asumsi normalitas pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan menghasilkan statistik uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0.080 dengan probabilitas 0.054. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa probabilitas $>$ *level of significant* ($\alpha=5\%$). Dengan demikian residual dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini berarti asumsi normalitas dinyatakan terpenuhi.

4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) pengujian multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel independen. Pada analisis linier tidak diperbolehkan adanya hubungan antar variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

atau *tolerance* pada masing-masing variabel independen. Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0.1 maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinier. Adapun ringkasan hasil VIF dan *Tolerance* sebagaimana Tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinier
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.604	1.656
X2	.604	1.656

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.13 di atas, diketahui bahwa dalam penelitian ini, variabel independen, diantaranya beban kerja dan stres kerja, menghasilkan nilai VIF lebih kecil dari 10 dan menghasilkan *tolerance* lebih besar dari 0.1. dengan demikian variabel bebas dalam model regresi pada penelitian ini dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinier. Hal ini berarti asumsi multikolinier dinyatakan terpenuhi.

4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel residual memiliki ragam yang homogen atau tidak.

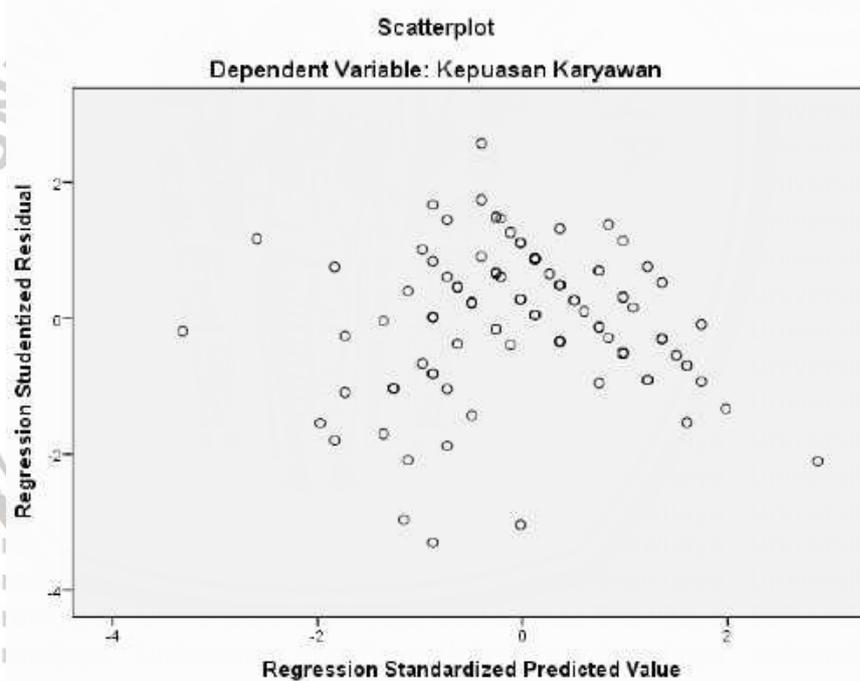
Pada analisis regresi linier diharapkan residual memiliki ragam yang homogen.

Pengujian asumsi heteroskedastisitas dapat dilihat melalui *Glejser Test*. Kriteria pengujian menyatakan apabila probabilitas yang dihasilkan dari pengujian *Glejser*

$T_{test} \geq \text{level of significant } (\alpha=5\%)$ maka residual di nyatakan memiliki ragam yang homogeny. Berikut adalah hasil asumsi heteroskedastisitas melalui *glejser Test* :

Variabel Independen	T Statistics	Probabilitas
Beban Kerja	1.552	0.123
Stres Kerja	-0.021	0.983

Asumsi heterokedastisitas dapat dideteksi melalui *Scatter Plot*. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila observasi residual menyebar secara acak maka residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Berikut ini adalah hasil pendeteksian asumsi heteroskedastisitas melalui *Scatter Plot* :



Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi normalitas pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan menghasilkan grafik probabilitas dengan kondisi observasi residual menyebar secara acak. Dengan demikian residual

dinyatakan memiliki ragam yang homogeny. Hal ini berarti asumsi normalitas dinyatakan terpenuhi.

4.6 Hasil Analisis Data

4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2016) analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Jadi, analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel independen yaitu beban kerja (X1), stres kerja (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja (Y). berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS. Didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	35.263	1.047		33.695	.000		
Beban Kerja	-.745	.087	-.534	-8.563	.000	.604	1.656
Stres Kerja	-.468	.072	-.407	-6.515	.000	.604	1.656

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan
Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.13, maka didapatkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = -0,534X_1 + -0,407X_2$$

Persamaan ini menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

a. Koefisien beban kerja sebesar -0.534 mengindikasikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini semakin tinggi beban kerja maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

b. Koefisien stres kerja sebesar -0.407 mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini semakin tinggi stres kerja maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

4.6.2 Hasil Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016) uji koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen jadi untuk mengetahui besar kontribusi variabel independen yaitu beban kerja dan stres kerja terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja. Nilai R^2 adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Dalam penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted* R^2 saat mengevaluasi mana model regresi terbaik karena nilai *Adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.725	.720	1.21691

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Sumber : Data Primer, 2019

Koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang dihasilkan oleh model regresi pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0.720. hal ini berarti keragaman Y mampu direpresentasikan oleh beban kerja dan stres kerja sebesar 72.0%, atau dengan kata lain kontribusi beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 72.0%, sedangkan sisanya sebesar 28.0% merupakan kontribusi dari faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.6.3 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

4.7. Hasil pengujian *Partial (Uji t)*

Tabel 4.15
Hasil Pengujian *Partial (Uji t)*
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	35.263	1.047		33.695	.000		
X1	-.745	.087	-.534	-8.563	.000	.604	1.656
X2	-.468	.072	-.407	-6.515	.000	.604	1.656

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.16 diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Uji Hipotesis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Pengujian hipotesis secara parsial beban kerja terhadap kepuasan kerja

menghasilkan statistik uji t sebesar -8,563 dengan probabilitas sebesar

0.000. hasil pengujian tersebut menunjukkan | statistik uji t | > | t tabel | (1.980). atau probabilitas > *level of significant* ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti

terdapat pengaruh negatif signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan maka H_1 dalam penelitian ini diterima.

2. Uji Hipotesis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan kerja

Pengujian hipotesis secara parsial stres kerja terhadap beban kerja

menghasilkan statistik uji t sebesar -6,515 dengan probabilitas sebesar

0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan | statistik uji t | > | t tabel | (1.980). atau probabilitas > *level of significant* ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti

terdapat pengaruh negatif signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan maka H_2 dalam penelitian ini diterima.

4.8 Pembahasan Penelitian

Penelitian ini diawali dengan melakukan pilot studi pada 120 responden melalui kuesioner yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Instrumen dalam penelitian ini sudah valid dan reliabel sehingga penyebaran kuesioner dilanjutkan sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan. Setelah itu dilanjutkan pada pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji linieritas. Data yang telah memenuhi uji asumsi klasik dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji t.

4.8.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel, sehingga H_1 bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Kalsel Kantor Cabang Utama diterima. Pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Kalsel cabang utama di Kota Banjarmasin mengartikan bahwa kepuasan kerja karyawan pada Bank Kalsel Cabang Utama akan semakin menurun apabila beban kerja yang semakin tinggi. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Melati Purbaningrat Yo, Bagus Ketut Surya (2015) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. Lianinti Abadi Denpasar” yang menunjukkan hasil penelitian beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi.

Dalam penelitian ini terbukti bahwa responden setuju dengan target yang harus dicapai dalam pekerjaan sudah jelas serta waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sudah cukup. Selanjutnya, responden setuju atau merasa bahwa pada saat jam kerja karyawan masih mengerjakan pekerjaannya. Responden sangat setuju bahwa pada saat tertentu mereka menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan atau tugas yang diberikan.

4.8.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga H_2 bahwa stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel Cabang Utama diterima. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel Cabang Utama mengartikan bahwa kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel Cabang Utama akan semakin menurun apabila stres kerja yang semakin tinggi. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gede Putro Wibowo (2015) dengan judul “Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan” yang menunjukkan hasil penelitian stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, stres kerja berpengaruh negated terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.

4.9 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi yang berhubungan dengan pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel. Implikasi dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau negatif terhadap pekerjaannya. Beban kerja membawa banyak dampak negatif yang dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin. Beban kerja dapat dinilai melalui target yang harus dicapai dan kondisi pekerjaan. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak manajemen Bank Kalsel dapat semakin memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi tingkat beban kerja seperti memberikan *reward* kepada karyawan Bank Kalsel, menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat menekan terjadinya beban kerja pada karyawan Bank Kalsel.
2. Stres Kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi. Gejala-gejala stres kerja dapat diamati secara psikologis, fisik, maupun prilaku. Hasil penelitian ini menentukan bahwa stres kerja memberikan

perngaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin. Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner, juga diketahui bahwa tingkat stres kerja karyawan Bank Kalsel tergolong rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya stres kerja yang dialami oleh karyawan Bank Kalsel memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja maka dari itu stres kerja tidak dapat diabaikan. Stres kerja yang dibiarkan tanpa penanganan serius akan mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan Bank Kalsel. Hal ini mengandung implikasi agar pihak manajemen dapat selalu mengawasi dan memastikan apakah karyawannya terdapat memiliki gejala stres kerja. Ketika gejala stres kerja mulai tampak pada karyawan Bank Kalsel, maka pihak manajemen harus mencari penyebab mengapa terjadi stres kerja pada karyawan tersebut dan kemudian mencari solusi agar stres kerja tersebut dapat teratasi.

4.10 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari adanya keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki yang menyebabkan kurang sempurnanya hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Beban kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin, maknanya apabila beban kerja karyawan tinggi maka kepuasan kerja karyawan akan menurun dan sebaliknya semakin rendah beban kerja karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat.
2. Stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin, maknanya apabila stres kerja karyawan tinggi maka kepuasan kerja karyawan akan menurun dan sebaliknya semakin rendah stres kekrja karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Pihak Bank Kalsel diharapkan lebih memperhatikan beban kerja karyawan untuk meminimalkan terjadinya hal yang berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Pihak Bank Kalsel diharapkan lebih memperhatikan karyawan untuk mengurangi stres kerja melalui penyesuaian tingkat kemampuan karyawan sehingga kinerja tetap mengalami peningkatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian agar dapat menambah variabel lainnya selain beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Penelitian juga dapat dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda. Selain itu penelitian juga dapat dilakukan pada objek yang berbeda.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR PUSTAKA

Andri, W., 2018. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja DiHotel Maxone Kota. *Jurnal Parsimonia*, Januari, 4(3), pp. 278-288.

Anugrah, H. P., 2019. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Kasus Pada Kantor PT. Tri Poda Parama. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, November, 5(3), pp. 152-165.

Asikgil & Aydogdu, 2011. *international journal of Management Sciences and Business Research*. An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfactin Organizational Commitment and Turnover Intention, 4(6), pp. 1-6.

Ashari, B., Wibawa, M. & Persada, F., 2017. Analisis Deskriptif dan Tabulasi Silang Pada Konsumen Oline Shop di Instagram. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 1(6), pp. 2-5.

Beveli, 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bima Arjuna Prakasa. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 11(2), pp. 10-11.

Dina, K., 2016. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 1(1), pp. 7-10.

Dwiyanti, E., 2001. Stres Kerja di Lingkungan DPRD: Studi Tentang anggota DPRD di Kota Surabaya, Malang dan Kabupaten Jember. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik.*, Volume 3, pp. 73-84.

Elis, 2013. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada PT. pelindo III Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9 januari, Volume 1, pp. 81-89.

Endang, S., 2013. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PDAM Kabupaten Buton. *Jurnal Manajemen*, 3(2), pp. 10-14.

Ghozali, I., 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 7 ed. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gibson, J. L., 1995. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, H., 2008. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia, Edisi kedua*. Yogyakarta: BPFU UGM.
- Hasibuan, 2013. *Manajemen Sumber daya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kountur, R., 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Edisi Revisi ed. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kusnadi, 2002. *Masalah Kerja Sama, Konflik dan Kinerja*. Malang: Torada.
- Luthans, F., 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: PT. Andi.
- Manuaba, 2000. *Hubungan Beban Kerja dan Kapasitas Kerja*. Jakarta: Rineck Cipta.
- Mangkunegara, 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, S., 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Pembangunan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Indonesia.
- P. Robbins, S., 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putra, A., 2012. Studi Manajemen Indonesia. Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok, Volume 1, pp. 5-11.
- Priansa, D. J., 2018. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Prihatini, 2007. Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Setiap Ruang Rawat Inap RSUD. Kesehatan Andalas, 4(3), pp. 25-29.
- Riduwan, D., 2014. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. S.l.:Alfabeta.
- Riggio, R. E., 2015. *Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. New York: Pearson Education, INC.
- Rivai, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. & Judge, 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sarwono, J., 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sasono, E., 2004. Mengelola Stres Kerja. *Fokus Ekonomi*, III(2).
- Singarimbun, M. & Effendi, S., 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suma mur, P., 2014. *Higiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja*. Jakarta: Sagung Seto.
- Supriyadi, E., 2014. *SPSS + Amos*. Jakarta: In Media.
- Sutarto, W., 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E., 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan ketujuh ed. Jakarta: Kencanaprenada Media Group.
- Sowmya, K. & Panchanatham, N., 2011. Factors Influencing Job Satisfaction of Banking Sector Employees in Chennai. *Journal of International Business*, 7(5), pp. 15-22.
- Tarwaka, 2004. *Ergonomi untuk keselamatan kesehatan kerja dan Produktivitas Kerja Cetakan Pertama*. Surakarta: Uniba Press.
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Instrumen Variabel Beban Kerja (X1)

Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.588**	.361**	.610**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.588**	1	-.023	.268**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000		.802	.003	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.361**	-.023	1	.485**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.802		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.610**	.268**	.485**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
TX1	Pearson Correlation	.862**	.616**	.641**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's
Alpha

N of Items

1702	4
------	---

Variabel Stres Kerja (X2)

Uji Validitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.663**	.642**	.564**	.568**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.663**	1	.872**	.594**	.607**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.642**	.872**	1	.596**	.595**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	.544**	.594**	.596**	1	.706**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.5	Pearson Correlation	.568**	.607**	.595**	.706**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
TX2	Pearson Correlation	.817**	.894**	.885**	.805**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.898 5

Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)**Uji Validitas****Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TY
Y1.1	Pearson Correlation	1	.702**	.175	.226*	.140	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.056	.013	.127	.000
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.2	Pearson Correlation	.702**	1	.177	.239**	.172**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.054	.009	.060	.000
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.3	Pearson Correlation	.175	.177	1	.221*	.573**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.056	.054		.015	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.4	Pearson Correlation	.226*	.239**	.221*	1	.106	.562**
	Sig. (2-tailed)	.013	.009	.015		.251	.000
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.5	Pearson Correlation	.140	.172	.573**	.106	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.127	.060	.000	.251	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
TY	Pearson Correlation	.712**	.749**	.614**	.562**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas**Reliability Statistics**Cronbach's
Alpha

N of Items

.648	5
------	---

Lampiran 2. Asumsi Klasik

a. Asumsi Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Beban Kerja	.604	1.656
Stres Kerja	.604	1.656

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

b. Asumsi Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

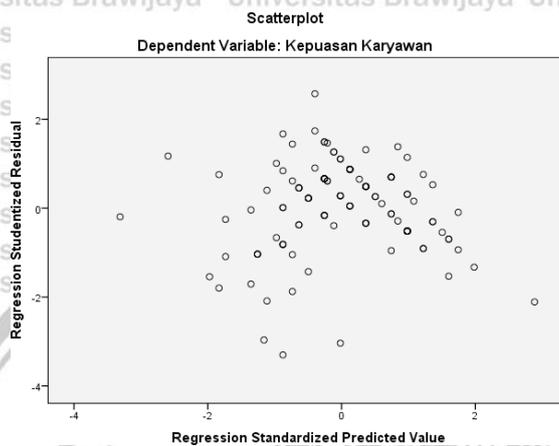
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20664075
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.052
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

c. Heteroskedastisitas



Lampiran 3. Analisis Regresi

a. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.725	.720	1.21691

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

b. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	35.263	1.047		33.695	.000
	Beban Kerja	-.745	.087	-.534	-8.563	.000

Stres					
Kerja	-0.468	.072	-0.407	-6.515	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Pada Bank Kalsel Cabang Utama di Kota Banjarmasin)”** sebagai salah satu syarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang, maka dengan ini saya mohon kesediaan anda untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dalam kuesioner ini.

Identitas penulis penelitian :

Nama : Isni Andini Puteri

NIM : 155020207111006

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

No Telp : 081231885799

Saya akan merahasiakan identitas dan jawaban yang anda berikan sesuai dengan kode etik penelitian ilmiah. Atas perhatian, bantuan dan kesediaan saudara sekalian, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Hormat saya

Isni Andini Puteri

I. Petunjuk pengisian Identitas Responden

Anda dimohon untuk mengisi jawaban pada tempat yang telah disediakan dan berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang menurut anda paling tepat.

II. Identitas responden

1. Nama :

2. Alamat :

3. Usia :

< 25 Tahun

25 – 30 Tahun

31 - 40 Tahun

> 41 Tahun

4. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

5. Pendidikan Terakhir :

SD

SMP

SMA

Diploma

Sarjana

Pasca Sarjana

6. Lama Bekerja :

< 2 tahun

>2 tahun – 4 tahun

>4 tahun – 6 tahun

> 6 tahun

7. Pendapatan Perbulan :

< Rp 2.000.000

> Rp 2.000.000 s/d Rp 5.000.000



> Rp 5.000.000 s/d Rp 10.000.000
 > Rp 10.000.000

III. Petunjuk pengisian kuesioner

Isilah kolom yang tersedia dengan memberi tanda centang (✓) sesuai dengan pendapat anda. Keterangan :

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

NO.	DAFTAR PERTANYAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan sudah jelas					
2.	Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya sudah cukup					
3.	Pada saat jam istirahat saya masih mengerjakan pekerjaan saya					
4.	Pada saat-saat tertentu saya menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan saya					
5.	Saya tidak mengetahui dengan jelas wewenang saya diperusahaan					
6.	Saya dan rekan saya jarang bersosialisasi walaupun diluar pekerjaan					
7.	Pimpinan saya jarang bersosialisasi dengan sesama karyawan					
8.	Promosi jabatan dilakukan secara tidak adil					
9.	Perusahaan kurang memperhatikan keamanan kerja karyawan					
10.	Perusahaan telah menetapkan gaji karyawan secara adil					
11.	Gaji yang saya terima sudah layak					
12.	Pimpinan ditempat saya bekerja menghargai karyawan yang memiliki kinerja yang baik					

13.	Saya puas dengan kualitas kerja saya				
14.	Pimpinan saya dapat mengelola karyawan dengan baik				

“TERIMA KASIH ATAS KESEDIAANNYA MENGISI KUESIONER INI”

