

PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN PENINGKATAN KINERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Kasus : BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SURABAYA)

Alfin Muzakki

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Email : *Alfinmuzakki@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Peningkatan Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebar kuesioner. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 responden dan diolah menggunakan SPSS 16 yang diperoleh gambaran responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan bidang pekerjaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana semakin tinggi beban kerja maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat. Terdapat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, secara parsial Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Terdapat pengaruh peningkatan kinerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara parsial Peningkatan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara simultan Stres kerja, beban kerja dan peningkatan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kinerja SDM dapat di tingkatkan juga dengan mengurangi beban kerja, dengan artian bukan mengurangi porsi/target perusahaan, tetapi pengurangan beban kerja dengan cara *sharing*, *gathering family*, *refreshing* kantor, ataupun pendalaman pemahaman tentang tugas yang dikerjakan karyawan.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze and test the Effect of Workload, Job Stress and Performance Enhancement on Employee Job Satisfaction. Data collection in this study by distributing questionnaires. Questionnaires were distributed as many as 100 respondents and processed using SPSS 16 which obtained description of respondents including gender, age, the latest education and occupation. The results of the analysis show that workload has a significant effect on employee job satisfaction, where the higher the workload, the employee job satisfaction will increase. There is an influence of job stress on employee job satisfaction, partially job stress has a significant effect on employee job satisfaction. There is an effect of increasing performance on employee job satisfaction. Partially, performance improvement has a significant effect on employee job satisfaction. Simultaneously Job stress, workload and performance improvement have a significant effect on job satisfaction. HR performance can be improved also by reducing the workload, by means of not reducing the portion / target company, but the reduction of workload by sharing, gathering family, refreshing the office, or deepening understanding about the tasks employed by employees.

Keywords : Workload, Job Stress, Performance and Job Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena kemajuan suatu perusahaan bergantung pada sumber daya manusianya. Sumber daya yang berkualitas antara lain ditunjukkan oleh kinerja dan produktivitas yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah kinerja karyawannya. Karyawan sebagai salah satu unsur terpenting dari suatu organisasi atau instansi dalam menciptakan kelangsungan dan keberhasilan pencapaian visi, misi dan tujuan instansi.

Semua perusahaan tentu menginginkan karyawan yang mempunyai etos kerja tinggi dan berprestasi, karena dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang seperti itu maka akan memberikan dedikasi tinggi untuk perusahaan. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara : 2013).

Tetapi seringkali sumber daya manusia dituntut oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tanpa disadari hal ini bisa saja membuat karyawan merasa stres, yang mana nantinya akan mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja karyawan tersebut. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja. Menurut Mangkunegara (2009:179), stres merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan. Stres akan terjadi jika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasannya akan suatu hal. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan.

Robbins and Judge (2008:377) menjelaskan bahwa salah satu dampak stres secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Beberapa akibat yang nampak jika seseorang sedang mengalami stres antara lain kelelahan dalam bekerja, terganggunya fisik seseorang, trauma,

serta kelelahan kepedulian (Mumpuni dan Wulandari, 2010:103).

Selain stres, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Kinerja seorang karyawan ditentukan oleh besar kecilnya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan. Meshkati (2012:3) beban kerja adalah sebagai perbedaan antara kemampuan pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan. Beban kerja merupakan kemampuan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dengan banyaknya tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan. Beban kerja sumber daya manusia telah ditentukan SOP perusahaan sesuai dengan bidang kerjanya. Beban kerja yang berlebihan atau sebaliknya maka akan berdampak terjadinya ketidakefisiensi kerja.

Stres dan beban kerja yang terlalu tinggi akan berdampak pada kinerja karyawan, yang selanjutnya akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan pada perusahaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada diri masing-masing individu.

Malayu S.P. Hasibuan (2003:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sedangkan kepuasan kerja menurut V.A. Yuwono (2006:243) adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

Ada beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan dan pengaruh antara variabel beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia. Penelitian terdahulu dari Bahirah Mustika Febriyanti dan Roni Faslah (2013) yang berjudul hubungan antara beban kerja dengan kinerja pada karyawan Balai

Pemasyarakatan kelas I Jakarta Selatan (BAPAS) di Jakarta Timur. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara beban kerja dengan kinerja pada karyawan pada Balai Pemasyarakatan kelas I Jakarta Selatan yaitu semakin tinggi beban kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja pada karyawan.

Penelitian dari Nasyadizi Nilamsir Noor, Kusdi Rahardjo, dan Ika Ruhana (2016), tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, bahwa hasil penelitian menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah stres kerja.

Sedangkan penelitian dari Dhini Rama Dhania (2010) yang berjudul pengaruh stres kerja, beban kerja terhadap kepuasan kerja (studi pada medical representatif di kota Kudus) menyatakan bahwa stres kerja tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan medical representatif di kota Kudus. Terdapat banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, contohnya adalah dengan mendapatkan insentif.

Manfaat dalam penelitian ini adalah : (1) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan kompetensi, Kepemimpinan, serta Kualitas Pelayanan. (2) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen sebagai bahan masukan atau menambah referensi untuk pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kinerja SDM, dan kepuasan kerja SDM di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya. (3) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat dalam bidang Sumber Daya Manusia, bagi para Akademisi (mahasiswa, dosen, dan kepentingan perpustakaan) dan umum yang membaca

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Kinerja SDM adalah sebagai prestasi kerja dari semua pekerjaan dan tanggung jawab yang telah dilaksanakan oleh karyawan (Suwanto dan Juni Priansa, 2011:196). Sedangkan menurut Yani

(2012:117) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan. Baik buruknya kinerja perusahaan tergantung pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan sebagai seorang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang dijalankan oleh perusahaan.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Di sisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan karyawan akan mempengaruhi kinerja. Menurut bernardin dan russel (1993) dalam khuzaeni *et al.*, (2013) menjelaskan tentang karakteristik dari kinerja, yaitu: kualitas, ketepatan waktu, dan efektivitas biaya.

Besar kecilnya kinerja seseorang dapat diukur dengan menggunakan berbagai indikator penilaian kinerja. Robbins (2006:260) mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kinerja SDM secara individu, yakni:

1. "Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi SDM terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan SDM."
2. "Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan."
3. "Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain."
4. "Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan tujuan menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan SDM."
5. "Kemandirian. Merupakan tingkat SDM yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen

kerja. Merupakan suatu tingkat dimana SDM mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab SDM terhadap kantor.”

Beban kerja adalah sebagai perbedaan antara kemampuan pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan (Meshkati, 2012:3). Sedangkan menurut Hart dan Staveland (2010:16), beban kerja mencerminkan hubungan antara kemampuan seorang dan banyak tugas yang dimiliki. Beban kerja tidak saja banyaknya tugas yang dimiliki seorang karyawan tetapi juga kemampuan mengelola mental dalam menghadapi banyaknya tugas yang dibebankan kepadanya.

Beban kerja yang ada pada perusahaan, sangat mempengaruhi kinerja SDM yang dihasilkannya, stres kerja yang tinggi juga merupakan pengaruh pada SDM yang memegang ganda pada pekerjaan yang sebenarnya bukan bagian pekerjaannya, SDM pun menjadi tidak efektif saat bekerja, sebagaimana beban kerja dan stres kerja saling berkait dan mempengaruhi perusahaan (Ahmad Ahid Mudayana, 2010). Hal tersebut menunjukkan bahwa besar kecilnya beban kerja akan mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

Penelitian (Aminah Soleman, Jurnal Arika 2011:85) indikator yang mempengaruhi beban kerja ialah:

1. Faktor External

Faktor external meliputi sebagai berikut:

a. Tugas (Task)

Tugas bersifat fisik, diantaranya seperti tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, dan sikap kerja.

Tugas bersifat mental, meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja, dan sebagainya.

b. Organisasi kerja

Organisasi kerja meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

c. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat memberikan beban tambahan yang meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karena reaksi beban kerja external yang berpotensi

sebagai stresor yang meliputi faktor somatic (jenis kelamin, usia, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

Stres adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan (A.A. Anwar Prabu Mangkunegara 2008:157). Sedangkan menurut Handoko.T. (2001:200), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang.

Ada tiga kategori penderita stres kerja potensial yakni lingkungan, organisasional, dan individual (Robbins, 2006):

1. Faktor Lingkungan ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dan struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres kerja di kalangan para karyawan dalam organisasi. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila ekonomi mengerut, orang menjadi makin mencemaskan keamanan. Hal-hal tersebut dapat menjadi sumber-sumber stres kerja di kalangan karyawan.
2. Faktor Organisasi banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres kerja. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Faktor-faktor ini dapat dikategorikan pada tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi.
3. Faktor Individual lazimnya individu hanya bekerja 40 sampai 50 jam sepekan. Namun pengalaman dan masalah yang dijumpai orang di luar jam kerja yang lebih dan 120jam tiap pekan dapat melebihi dan pekerjaan. Maka kategori ini mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan. Terutama sekali factor-

faktor ini adalah persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian bawahan.

Kepuasan kerja merupakan hasil balas jasa kerja karyawan, baik yang berupa finansial maupun yang non finansial (Martoyo, 2000:142). Hasibuan (2006:39) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi kepuasan kerja diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaannya.

Kepuasan kerja menjadi salah satu hal penting karena kepuasan kerja dapat digunakan sebagai alat untuk mengaktualisasi diri sekaligus juga dapat meningkatkan kematangan psikologis karyawan. Lebih lanjut, Asad (2004) menguraikan bahwa kepuasan kerja dapat berdampak pada produktivitas, kinerja, tingkat kehadiran, dan turn over karyawan dalam perusahaan.

Sedangkan menurut Sutrisno (2010:80) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Faktor psikologis
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
2. Faktor Sosial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor Fisik
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor Finansial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan,

fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasi. Data yang dikumpulkan melalui survey, menggunakan kuesioner dengan skala linkert. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya berjumlah 100 orang. Dari data populasi obyek penelitian, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel total (total sampling), artinya populasi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya sebanyak 100 orang dijadikan sampel atau responden penelitian. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui hasil penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi. Disamping itu, pengolahan dan analisis data terutama untuk menguji hipotesa dalam penelitian ini menggunakan:

A. Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini akan digunakan teknik analisis regresi linier berganda yang distandarisasi dengan bantuan computer program SPSS versi 16

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:53). Kemudian Ghozali (2013:52-59) mengemukakan bahwa mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

Sedangkan menurut Sugiyono (2004:138) uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuisisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variable, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 5%. Suatu instrumen

dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang dimaksud.

2. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, dengan taraf signifikan 5%.

B. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji apakah data memenuhi asumsi klasik. Pengujian dengan melakukan uji Normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat *normal probability plot*.

2. Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan guna untuk mengetahui apakah variabel bebas tersebut tidak saling berkorelasi atau ada hubungan linier diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi dapat digunakan beberapa cara :

- a) Menganalisa matrik korelasi variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas memiliki korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,9), maka hal ini merupakan indikasi adanya *Multikolinieritas*.
- b) Multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF yang diperolehnya. Jika nilai toleransi yang diperoleh kurang dari 1 dan VIF antara 1 dan 2

maka dapat dikatakan bahwa persamaan suatu model penelitian tidak menunjukkan gejala Multikolinieritas.

3. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *Heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya *Heteroskedastisitas* pada suatu model persamaan regresi adalah dengan mengkorelasikan variabel bebas dengan residualnya. Dalam hal ini metode korelasi yang dipergunakan adalah korelasi *rank speaman*.

4. Autokorelasi

Pengujian *autokorelasi* bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t – 1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem *autokorelasi*. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya korelasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson.

Pendeteksian autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistic dari Durbin Watson (Uji DW) dengan ketentuan – 2 sampai +2 dinyatakan tidak ada autokorelasi.

C. Regresi Linier Berganda

Analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kompetensi dan kepemimpinan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) dengan formulasi sebagai berikut :

$$X_2 = a + b_1X_1 + e$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

D. Uji t (Pengujian parsial)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas (independent) secara individual terhadap variabel terikat (dependent) dilakukan uji t. Nilai t dapat diperoleh dengan dua cara yaitu dengan perhitungan dan dengan menggunakan tabel, kemudian kedua nilai t tersebut dibandingkan.

Pengujian ini untuk menguji secara signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Apabila tingkat signifikan yang diperoleh (*p-value*) lebih kecil dari 0,05 maka H₀ dapat ditolak atau dengan $\alpha = 5\%$ variabel *independen* tersebut berhubungan secara *statistic* terhadap

variabel *dependen*. Uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (*independen*) secara individual dalam menerangkan variasi-variabel *dependen*. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah jika probabilitas $< 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*, dan sebaliknya jika probabilitas $> 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* (Ghozali 2011:98).

E. Uji f (Pengujian Simultan)

Uji F adalah uji statistik yang menunjukkan apakah variabel bebas yang terdapat dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat.

Ghozali (2005:84) mengatakan pengujian ini untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel *independen* secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel *dependen*. Dasar kinerja adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yakni :

a. Apabila probabilitas signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Apabila probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.”

F. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah di antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* amat terbatas. Jika R^2 mendekati 1, berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat dan jika R^2 mendekati 0, berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
Hasil penelitian mengenai pengaruh

beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari nilai uji t. Nilai signifikansi pada uji untuk pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bernilai t hitung sebesar $4,887 > t$ tabel sebesar $1,98472$ dan mempunyai angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (sig α). Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan jika t hitung $> t$ tabel dan sig hitung $< sig \alpha$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima, jadi disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1 $0,000 < 0,05$ yang artinya ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Bahirah Mustika Febriyanti dan Roni Faslah (2013) yang berjudul “Hubungan antara beban kerja dengan kinerja pada karyawan balai pemasyarakatan kelas I Jakarta Selatan (BAPAS) di Jakarta Timur.” “Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana semakin tinggi beban kerja maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat.”

2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Hasil penelitian mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja karyawan dilihat dari nilai uji t. Nilai signifikansi pada uji t untuk pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bernilai t hitung $4,546 > t$ tabel $1,98472$ dan sig hitung $0,000 < 0,05$ (sig α) bahwa H_0 ditolak dan menerima H_2 , artinya terdapat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Sama dengan persamaan regresinya, nilai variabel stress kerja positif sebesar $0,404$ yang artinya stress kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, Peni Tunjungsari (2011) dengan judul “Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung”. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Pengaruh Peningkatan kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
Pengaruh Peningkatan kinerja terhadap Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa pengaruh peningkatan kinerja secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan bernilai t hitung $3,336 > t$ tabel $1,98472$ dan sig hitung $0,001 < 0,05$ (sig α) bahwa H_0

ditolak dan menerima H3, artinya terdapat pengaruh peningkatan kinerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial Peningkatan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

4. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Peningkatan Kinerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Pengaruh beban kerja, stress kerja dan peningkatan kinerja terhadap Kepuasan kerja Dari uji Anova atau F test di dapat nilai F hitung $25.406 > F$ tabel (3,09) dengan nilai sig 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai sig 0,05 (0,000 < 0,05). Hal ini menyatakan bahwa hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat dikatakan Stres kerja, beban kerja dan peningkatan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Rocky Potale dan Yantje Uhing (2015) yang berjudul Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. Berdasarkan pengujian hipoteses secara simultan Stres kerja, beban kerja dan peningkatan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

D. SIMPULAN

Dari uraian hasil penelitian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan :

1. Ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Terdapat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Terdapat pengaruh peningkatan kinerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Stres kerja, beban kerja dan peningkatan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

1. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut yang telah mengizinkan penelitian untuk melaksanakan penelitian.
2. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya atas dukungan dan kerjasama selama penelitian dilaksanakan.

F. DAFTAR PUSTAKA

Amelia, Reza. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Stres Kerja*

Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Padang).

Bimantoro, Wisnu dan Noor, Chimajah. 2012. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Tonga Tiur Putra*. Tahun 29 No. 321 Juli-Agustus 2012.

Dhania, Dhini Rama. (2010). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Medical Representatif di Kota Kudus)*. Jurnal Psikologi. Vol. 1. No.1.

Erni Hayati Nasution, Said Musnadi, Faisal. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh*. Volume 2. No. 1. Januari 2018 - 123.

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Hanim, Maslatifa (2016). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Hull Construction di PT Dok dan Perkapalan Surabaya*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 4 Nomor 3. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Hasibuan, Melayu, SP (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosda Karya, Bandung.

Mustika Febriyanti, Bahirah dan Faslah, Roni. 2013. *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja Pada Karyawan Balai Perumahan Kelas I Jakarta Selatan (BAPAS) di Jakarta Timur*. Vol.1 No. 2. Oktober 2013.

Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I dan II, Prinhalindo, Jakarta.

Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Rocky Potale, Yantje Uhing. 2015. *Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut*

- Cabang Utama Manado. Jurnal Emba. Vol.3 No. 1. Maret 2015.
- Sakban, Ifnaldi Nural, Rifanto bin Ridwan. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Journal of Administration and Educational Management*. Vol.2 No. 1. Juni 2019.
- Soesatyo, Yoyok, Aster Andriani Kusuma. 2014. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 2 Nomor 2. April 2014.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tunjungsari, Peni. 2011. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung*. Vol.1 No.1 Maret 2011.
- Wartono, Tri. 2017. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby*. Vol. 4 No. 2 April 2017.
- Widyastuti, Niken. 2015. *Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja SKPD Kabupaten Sintang Kalimantan Barat*. Jurnal Maksipreneur. Vol.IV No. 2. Juni 2015. Hal 15-27.
- Wijaya, Andri. 2018. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Di Hotel Maxone Di Kota Malang*. Parsimonia Vol.4 No. 3. Januari 2018.
- Z, Mariskha. 2011. *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian Lokal di Kota Palembang*. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis. Edisi Ke-VI November 2011.