

**PENGARUH SUMBER-SUMBER STRES KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi  
(S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh :**

**Martina Cipta Chyntia Artika**

**NPM: 12 03 19578**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

Skripsi

**PENGARUH SUMBER-SUMBER STRES KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA  
YOGYAKARTA**



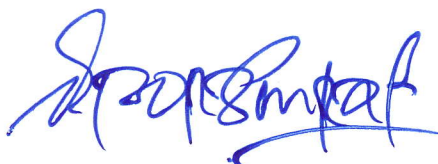
Disusun oleh :

**Martina Cipta Chyntia Artika**

**NPM: 12 03 19578**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

**Pembimbing**



**Debora Wintriarsi H., SE., MM., M.Sc.**

**15 Desember 2016**

Skripsi

**PENGARUH SUMBER-SUMBER STRES KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA  
YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

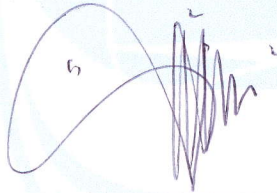
**Martina Cipta Chyntia Artika**

**NPM: 12 03 19578**

telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Januari 2017 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Th. Agung M. Harsiwi, S.E., M.Si.**

**Anggota Panitia Penguji**



**Drs. D. Koeshartono, MM**



**Debora Wintriarsi H., S.E., MM., M.Sc.**

**Yogyakarta, 27 Januari 2017**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH SUMBER-SUMBER STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Yang menyatakan



**Martina Cipta Chyntia Artika**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH SUMBER-SUMBER STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA YOGYAKARTA”**. Skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi saat proses pengerjaan skripsi berlangsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat atas semua motivasi, bimbingan, pelayanan, dan bantuan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang senantiasa memberikan berkat yang melimpah dan anugerah-Nya yang besar, serta kekuatan, kesabaran, dan kegigihan kepada penulis sehingga proses penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Ibu Debora Wintriarsi H., SE., MM., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, mendampingi, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama menempuh kuliah.
4. Bapak Paulus Kardiman dan Ibu VM. Rum Titi Rahayu selaku orang tua tercinta yang senantiasa sabar membesarkan, mengarahkan, mendampingi, memberikan pelajaran hidup, semangat dan dukungan doa yang menguatkan setiap harinya kepada penulis dari masa kecil, sekolah, kuliah sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
5. Mas Prima dan Mbak Tya yang memberikan bantuan ide-ide dan selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat tercinta, keluarga kedua penulis yang setiap harinya selalu memberi semangat dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini Aisah Umaldi, Meliana Merissa Gultom, Fricilia Mawaria, Ade Kurniawan, Pisga Novlawanti Palumean, Made Gita Okta Karismayanti, Baswara Indu Diwasasri.
7. Venansius Galih Perkasa Putra yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
8. Caecilia Ika Dharma sebagai sahabat dan sekaligus sebagai kakak yang senantiasa memberi semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat “Genk 9 September”, seperjuangan dari awal semester Scholastica Mega, Goretti Setia Wanda, Yutta Dana Paramaresi, Felisitas Rahma Kasih Utami, Fifi I Sianturi yang selalu bersama dengan penulis

dalam pengambilan mata kuliah dan selalu memberi semangat setiap menempuh perkuliahan ini hingga akhir penyelesaian skripsi ini.

10. Brigita Eva Puspita Cahyani, selaku sahabat penulis yang selalu mengingatkan, menguatkan, dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Teman-teman kelompok KKN 69 dan keluarga Manjau yang telah membantu dan memberikan dukungan selama program KKN di Ketapang, Kalimantan Barat, serta selalu mengingatkan dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan PSM UAJY yang selalu memberi dukungan kepada penulis dan bimbingan serta kesempatan untuk menjadi bagian dari keluarga besar dalam beberapa waktu selama perkuliahan ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan segala kritik maupun saran yang ada dapat diterima dengan senang hati demi perbaikan penelitian serupa yang akan datang. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan bagi semua orang yang membacanya.

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Martina Cipta Chyntia Artika

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Yesterday is history, Tomorrow is a mystery, and Today is a gift from GOD.”

*Ku persembahkan skripsi ini teruntuk:*

*Bapak, Ibu, dan keluarga tercinta  
serta almarhum Masku Daniel Teguh Suprpto*



## DAFTAR ISI

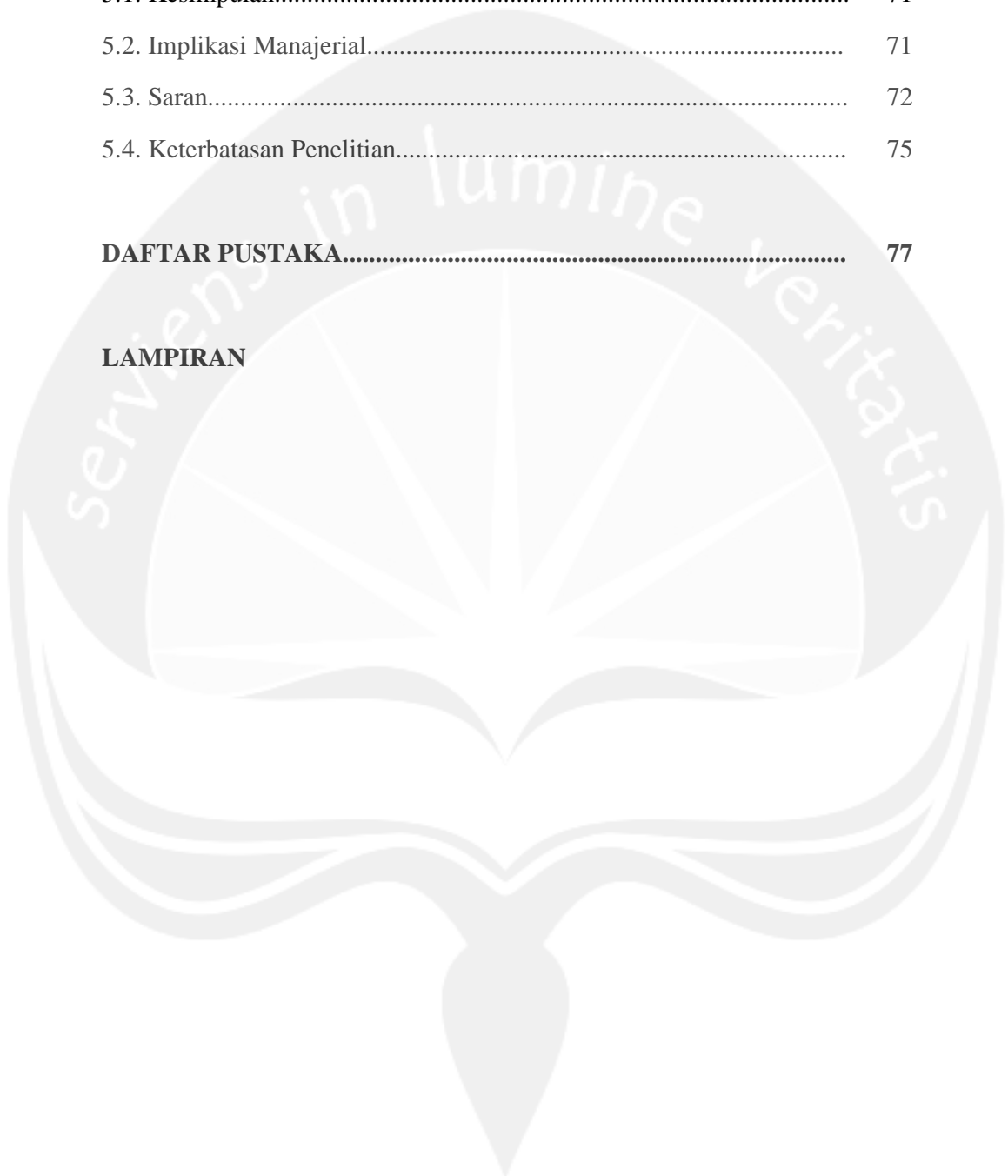
Halaman	
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Motto dan Persembahan.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Sistematika Penelitian.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1. Kepuasan Kerja.....	13
2.1.1. Definisi Kepuasan Kerja.....	13
2.1.2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	15

2.1.3. Pengaruh Kepuasan Kerja.....	16
2.2. Stres Kerja.....	17
2.2.1. Definisi Stres Kerja.....	17
2.2.2. Sumber-sumber Stres Kerja.....	19
2.2.3. Akibat-akibat Stres.....	23
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	24
2.3.1. Pengaruh <i>Role Overload</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	25
2.3.2. Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja.....	26
2.3.3. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Kerja.....	27
2.3.4. Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap Kepuasan Kerja.....	28
2.3.5. Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	28
2.4. Kerangka Penelitian.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Bentuk Penelitian.....	31
3.2. Obyek Penelitian.....	32
3.2.1. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero).....	32
3.2.2. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.....	33
3.2.3. Profil Singkat PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.....	34
3.2.4. Visi dan Misi PT. PLN (Persero).....	34
3.2.5. Struktur Organisasi.....	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.5. Sumber Data.....	39
3.5.1. Data Primer.....	39

3.6. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7. Definisi Operasional.....	40
3.8. Metode Pengukuran Data.....	41
3.9. Metode Pengujian Instrumen.....	43
3.9.1. Uji Validitas.....	43
3.9.2. Uji Reliabilitas.....	43
3.10. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	44
3.10.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	44
3.10.2. Analisis Regresi Berganda.....	44
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1. Pengujian Instrumen.....	47
4.1.1. Uji Validitas.....	47
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	49
4.2. Analisis Data.....	50
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	51
1. Karakteristik Responden.....	51
2. Statistik Deskriptif Variabel.....	53
4.2.2. Pengujian Hipotesis.....	60
1. Uji Simultan (Uji F).....	61
2. Uji Parsial (Uji t).....	62
4.3. Pembahasan.....	65
4.3.1. Pengaruh <i>Role Overload</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	65
4.3.2. Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja.....	66
4.3.3. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Kerja.....	67
4.3.4. Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap Kepuasan Kerja.....	68
4.3.5. Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	69

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Implikasi Manajerial.....	71
5.3. Saran.....	72
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Ukuran Sampel.....	36
Tabel 4.1. Uji Validitas.....	48
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.3. Karakteristik Demografi Responden.....	51
Tabel 4.4. Pembagian Interval Kelas.....	53
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Role Overload</i> .....	54
Tabel 4.6. Statistik Deksriptif Variabel Ambiguitas Peran.....	55
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Fisik.....	56
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Dukungan Atasan.....	57
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Dukungan Rekan Kerja.....	58
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	59
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	61

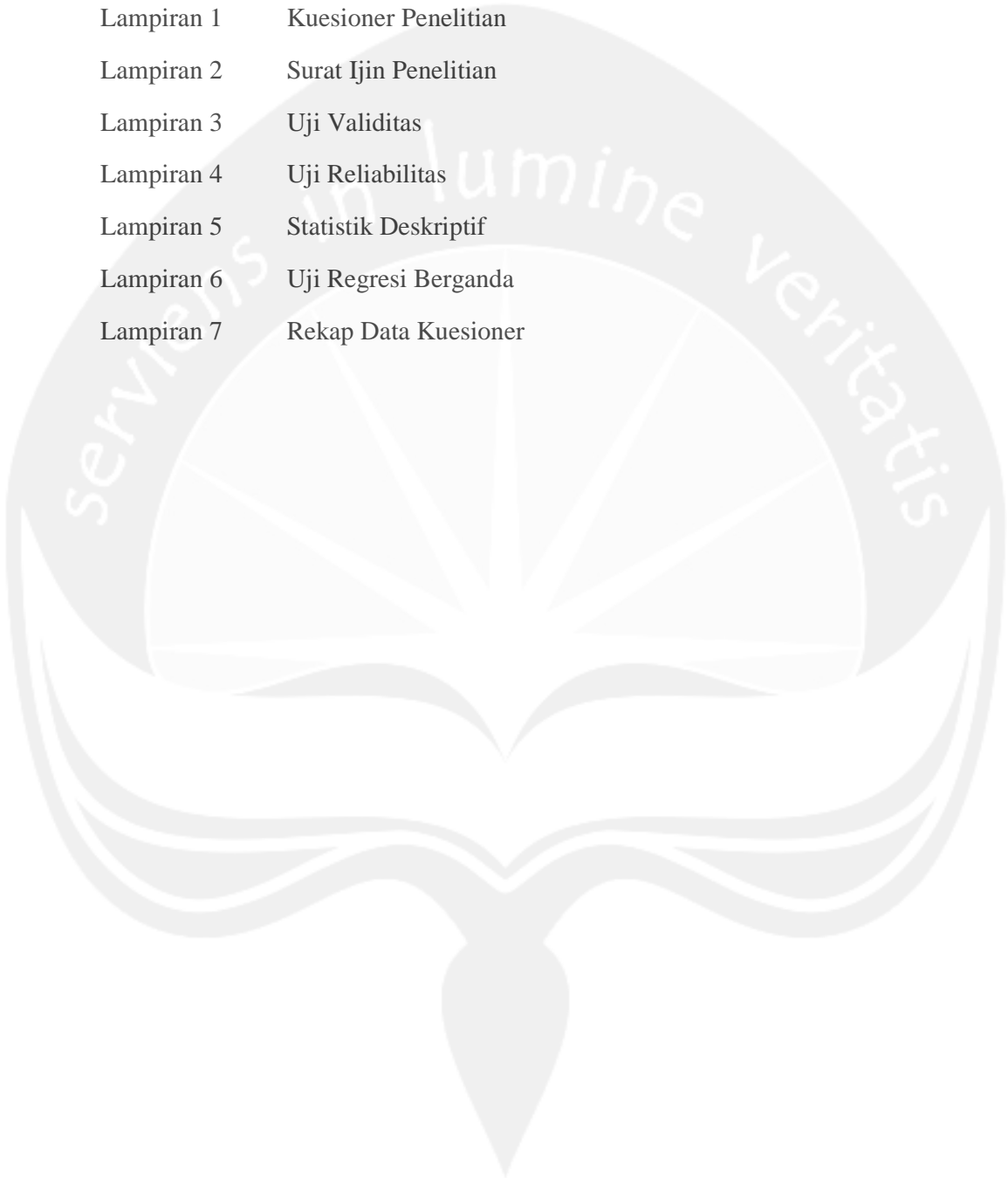
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta..	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Statistik Deskriptif
Lampiran 6	Uji Regresi Berganda
Lampiran 7	Rekap Data Kuesioner



**PENGARUH SUMBER-SUMBER STRES KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA**

**YOGYAKARTA**

**Disusun oleh :**

**Martina Cipta Chyntia Artika**

**NPM: 12 03 19578**

**Pembimbing**

**Debora Wintriarsi H., SE., MM., MSc.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sumber-sumber stres kerja terhadap kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta yang telah bekerja lebih dari 1 tahun. Data diperoleh dari 66 sampel di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan membagikan kuesioner yang berisikan 50 item pertanyaan selama kurang lebih 3 minggu. Metode analisis yang digunakan adalah dengan regresi linear berganda.

Hasil analisa yang dilakukan terdapat lima hasil. Pertama, *role overload* berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Kedua, ambiguitas peran berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Ketiga, lingkungan fisik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Keempat, dukungan atasan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Kelima, dukungan rekan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

**Kata kunci:** *Role overload*, Ambiguitas peran, Lingkungan fisik, Dukungan atasan, Dukungan rekan kerja, Kepuasan kerja, PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Listrik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Hampir semua kegiatan sehari-hari memerlukan listrik untuk kebutuhan rumah tangga, kebutuhan industri kecil hingga besar yang berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi, sehingga masyarakat sangat bergantung pada keberadaan listrik. Tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya terdapat kendala seperti listrik padam atau kenaikan harga listrik yang menjadi keluhan hampir semua pelanggan listrik. Penulis melihat bahwa berbagai keluhan masyarakat tersebut membuat adanya tuntutan yang tinggi terhadap kinerja perusahaan penyedia listrik. Tuntutan kinerja yang tinggi menyebabkan adanya beban kerja yang tinggi pula pada karyawan, sehingga ada kemungkinan timbulnya stres kerja pada karyawan. Terlebih lagi, PLN merupakan perusahaan BUMN yang melayani kebutuhan publik, sehingga para karyawannya pun dituntut untuk memiliki dan menunjukkan pelayanan dan kinerja yang prima.

PT. PLN (Persero) merupakan sebuah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menangani semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagalistrikan di Indonesia sangatlah penting sebagai pendorong kegiatan ekonomi guna meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya sebagai perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan publik.

Menghadapi berbagai tantangan perkembangan jaman, PLN dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna listrik. Hal ini diperlukan dalam rangka menjadikan PLN sebagai perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memiliki kehandalan, kemandirian, dan profesionalisme kerja yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat atas pengelolaan listrik untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat rumah tangga dan listrik perusahaan/industri setiap hari (Narundana, 2012).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan mutu perusahaan, sangat diperlukan dukungan sumber daya manusia, khususnya karyawan dalam perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia (karyawan) merupakan aset yang paling penting bagi perusahaan, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan dan yang mampu berupaya keras memberikan pelayanan yang optimal untuk memenuhi harapan publik, terutama bagi perusahaan kelistrikan seperti PLN.

Penilaian suatu kinerja karyawan dalam suatu organisasi perusahaan, termasuk perusahaan BUMN banyak ditentukan oleh keberhasilan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam menghasilkan hasil kerja. Kinerja yang

dimiliki oleh PLN merupakan tuntutan pekerjaan yang tinggi bagi karyawan, termasuk dalam hal ini memberikan pelayanan, khususnya berkaitan dengan pelayanan kelistrikan. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan pengelolaan manajemen yang baik bagi kinerja karyawan. Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya yang harus dihadapi karyawan dalam lingkungan kerja selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat potensial menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stres. Salah satunya perlu menghindarkan karyawan dari stres kerja untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, agar tingkat kesenjangan dalam menjalankan tugas dan fungsi dapat diatasi dengan mempertimbangkan aspek stres kerja yang dihadapi oleh karyawan yang mempengaruhi kinerjanya.

Menurut Bergh & Theron (2000), dalam Iqbal & Waseem (2012), stres adalah suatu kondisi yang terjadi ketika tuntutan yang dibuat pada orang melebihi kemampuan adaptif mereka. Behr & Newman (1978), dalam Iqbal & Waseem (2012), mendefinisikan stres kerja sebagai “situasi yang timbul dari reaksi orang terhadap tugas dan hasil mereka pada perubahan yang memaksa individu untuk mengatasi dan menyesuaikan dan mengacaukan kinerja normal mereka”. Menurut Luthan (2005), dalam Jehangir *et al.* (2011), ketika seseorang dihadapkan dengan situasi yang menimbulkan ancaman, dan merasakan bahwa dia tidak memiliki kemampuan atau sumber daya untuk menangani sumber-sumber stres, ketidakseimbangan yang dihasilkan pada titik waktu ini disebut sebagai stres.

Stres yang terjadi di tempat kerja memiliki sumber-sumber stres atau disebut *stressor*. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Essiam *et al.* (2015) stres kerja bersumber dari *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dan dukungan sosial (atasan & rekan kerja). *Role overload* dapat diartikan sebagai peran yang berlebihan atau mungkin mengandung makna tersediri yang hanya menjadi keutuhan kalimat tanpa arti. *Role overload* merupakan sebuah beban kerja yang banyak dibebankan pada salah satu karyawan sehingga perannya dalam pekerjaan menjadi banyak, berkaitan dengan banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya tidaklah seimbang. Ketidakseimbangan ini bisa menyebabkan seseorang mengalami stres.

Sumber stres kerja yang kedua adalah ambiguitas peran. Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidakjelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan. Hal ini terjadi salah satunya karena *job description* tidak diberikan oleh atasan secara jelas, sehingga karyawan kurang mengetahui peran apa yang harus dia lakukan serta tujuan yang hendak dicapai dari perannya tersebut. Stres kerja juga terjadi karena adanya pengaruh lingkungan fisik. Lingkungan fisik terkait di dalamnya mengandung efek pencahayaan, suhu, kebisingan, dan kondisi atmosfer pada produktivitas pekerja. Unsur-unsur tersebut dapat berpengaruh pada kinerja karyawan, dan kemudian mengacu pada kondisi kerja fisik pekerja yang berhubungan dengan stres.

Sumber stres kerja yang terakhir yang berpengaruh bagi kinerja karyawan, yaitu dukungan sosial. Dukungan sosial dibagi menjadi dua, dukungan atasan dan dukungan rekan kerja. Sangat penting adanya bentuk bantuan dari atasan maupun

rekan kerja, dalam memberikan saran dan solusi kepada masing-masing individu yang mengalami masalah atau kendala dalam pekerjaannya, mengambil peran pendukung dalam situasi yang dihadapi setiap karyawannya. Kebanyakan penelitian telah melaporkan pentingnya pengakuan dan umpan balik untuk mempertahankan karyawan yang berharga. Hal ini mengacu pada dukungan yang diperlukan dari atasan dan rekan kerja, di mana karyawan sangat sering berhubungan dengan keduanya. Pengaruh dukungan sangat besar bagi stres kerja yang dialami setiap individunya.

Karena sifat kompetitif dari lingkungan kerja, kebanyakan orang di dunia menghabiskan sebagian waktu mereka untuk tujuan kerja terkait pekerjaan. Stres kerja dapat disebut reaksi tubuh terhadap perubahan yang memerlukan penyesuaian atau respon fisik, mental atau emosional untuk tanggung jawab kerja. Stres dapat berasal dari setiap situasi atau pemikiran yang membuat Anda merasa frustrasi, marah, gelisah atau cemas. Stres kerja adalah respon fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi ketika ada pertentangan yang buruk antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja (Adeoye, 2002 dalam Essiam *et al.*, 2015).

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah “dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas” dari stres itu. Namun, stres muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada

kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemikul pekerjaan, stres dan ketidakpuasan akan meningkat. Sama halnya, makin sedikit kendali yang dipegang orang atas kecepatan kerja mereka, makin besar stres dan ketidakpuasan. Walaupun diperlukan lebih banyak riset untuk memperjelas hubungan itu, bukti mengemukakan bahwa pekerjaan-pekerjaan yang memberikan keragaman, nilai penting, otonomi, umpan balik, dan identitas pada tingkat yang rendah ke pemangku pekerjaan akan menciptakan stres dan mengurangi kepuasan serta keterlibatan dalam pekerjaan itu. Sedangkan gejala perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur (Narundana, 2012).

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kepuasan terhadap pekerjaannya berkurang dan kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*). Semua faktor stres ini dapat berdampak secara psikologis yakni mengarah pada kepuasan dan kinerja karyawan.

Efek dari stres kerja yang dialami karyawan dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja sendiri adalah seberapa besar seorang individu merasakan hal yang positif mengenai pekerjaan mereka (Spector, 1997

dalam Mansoor *et al.*, 2011). Kepuasan kerja yang rendah dapat menjadi indikator menurunnya kinerja dan dapat menghasilkan perilaku seperti absensi dan keinginan berpindah (Martin & Miler, 1986; Dupre & Day, 2007 dalam Mansoor *et al.*, 2011). Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menelaah mengenai sumber-sumber stres kerja dan bagaimana pengaruhnya dengan kepuasan kerja karyawan, dengan tema: “Pengaruh Sumber-sumber Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sumber-sumber stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta?

4. Bagaimana pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta?
5. Bagaimana pengaruh dukungan atasan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta?
6. Bagaimana pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta?

### 1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan terfokus maka penelitian dikhususkan untuk karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta, pada seluruh unsur kepegawaian di kantor Area Yogyakarta. Selanjutnya penulis membuat batasan variabel yang diteliti sebagai berikut.

1. Sumber-sumber stres kerja dapat didefinisikan sebagai tekanan yang dialami oleh individu sebagai akibat dari faktor organisasi dan spesifik pekerjaan diikuti dengan tuntutan dan kendala yang telah ditempatkan pada mereka (Kahn, Wolfe, Quinn, & Snoek, 1964 dalam Essiam *et al.*, 2015). Terdapat batasan dalam penelitian ini mengenai sumber-sumber stres yang berasal dari penelitian terdahulu oleh Essiam *et al.* (2015) yang terdiri dari 4 konstruksi, yaitu: *role overload*; ambiguitas peran; lingkungan fisik; dukungan sosial (dukungan atasan dan dukungan rekan kerja).
  - a) *Role overload*, didefinisikan sebagai "memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu yang tersedia" (Beehr *et al.*, 1976 dalam Zhao & Rashid, 2010).



- b) Ambiguitas peran, telah dijelaskan oleh Kahn *et al.* (1964) dalam Iqbal & Waseem (2012) sebagai satu atau beberapa peran yang menghadapi *role incumbent*, yang mungkin tidak jelas diartikulasikan (dikomunikasikan) dalam hal perilaku (aktifitas peran atau tugas/prioritas) atau tingkat kinerja.
  - c) Lingkungan fisik, dianggap sebagai penentu utama dari produktivitas karyawan. Efek pencahayaan, suhu, kebisingan, dan kondisi atmosfer pada produktivitas pekerja. Namun, tidak ada hubungan yang konsisten bisa dicatat antara komponen-komponen ini dari lingkungan kerja fisik (Srivastava, 2008).
  - d) Dukungan sosial, mencakup dukungan atasan dan dukungan rekan kerja. Penelitian menjelaskan bahwa dukungan sosial yang rendah disertai dengan kondisi stres yang tinggi dapat meningkatkan ketidakpuasan kerja sementara dukungan sosial yang tinggi bermanfaat untuk kontrol pekerjaan dibandingkan dengan kondisi lain (Essiam *et al.*, 2015).
2. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins & Judge, 2008).

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sumber-sumber stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh dukungan atasan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi.

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin meneliti topik tentang pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Untuk menambah bacaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dalam menyusun karya tulis serta menambah pengetahuan bagi mereka yang berminat pada bidang manajemen Sumber Daya Manusia pada umumnya dan topik stres kerja khususnya.

## 2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan yang sangat berguna bagi manajemen PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta mengenai stres kerja dimana perusahaan dapat melihat pengaruhnya pada kepuasan kerja karyawan, sehingga perusahaan dapat memperhatikan kebijakan kerja pada karyawannya guna pencapaian tujuan perusahaan yang maksimal.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan sistematika yang terdiri dari 5 bab. Sistematika ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran singkat dari keseluruhan penulisan. Penyusunan tersebut adalah sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan uraian yang digunakan sebagai dasar teori yang mendukung penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari objek dan lokasi penelitian, populasi dan sample,

metode pengambilan sample, metode pengumpulan data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

#### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisis serta pengujian hipotesis berdasarkan jawaban responden yang telah mengisi kuesioner yang dibagikan dan diakhiri dengan pembahasan yang mencoba mengaitkan temuan penelitian dengan penelitian terdahulu.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari analisis, saran, implikasi manajerial dan keterbatasan penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Kepuasan Kerja**

##### **2.1.1. Definisi Kepuasan Kerja**

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins & Judge, 2008).

Wagner III & Hollenbeck (1995), dalam Dhania (2010), mengutip ungkapan yang diberikan oleh Locke, yang menjelaskan kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyenangkan yang datang dari persepsi seseorang mengenai pekerjaannya atau yang lebih penting yaitu nilai kerja. Sebagaimana diungkapkan pula oleh Nilvia (2002), dalam Dhania (2010), bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha peningkatan kemampuan sumber daya manusia suatu organisasi, karena dengan kepuasan kerja yang dirasakan maka seorang karyawan mampu bekerja secara optimal.

Kutipan dalam jurnal Kayastha & Kayastha (2012) yang berjudul “A Study of Occupational Stress on Job Satisfaction among Teachers with Particular

Reference to Corporate, Higher Secondary School of Nepal”, Kepuasan kerja adalah hubungan emosional dengan kondisi kerja karyawan. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai kesan keseluruhan tentang pekerjaan seseorang dalam hal aspek tertentu dari pekerjaan (*kerja, pay promotion, rekan kerja, pekerjaan umum*). Kepuasan kerja juga perpanjangan atas anggota staf memiliki perasaan yang baik atau positif tentang pekerjaan atau lingkungan kerja (De Nobile, 2003). Hal ini mengacu pada reaksi karyawan terhadap pengalaman kerja mereka (Berry, 1997) dan situasi kerja di organisasi (Wood, Wood & Boyd, 2007).

Menurut Bemana *et al.* (2013), kepuasan kerja adalah “keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang”. Weiss (2002), dalam Baloch (2009), berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah sebuah sikap tetapi menunjukkan bahwa peneliti harus jelas membedakan objek evaluasi kognitif yang mempengaruhi (emosi), keyakinan dan perilaku. Definisi ini menunjukkan bahwa kita membentuk sikap terhadap pekerjaan kita dengan memperhatikan perasaan kita, keyakinan kita, dan perilaku kita. Kepuasan kerja, sebagaimana telah didefinisikan sebagai rasa prestasi dan kesuksesan pekerja, dianggap untuk memimpin produktivitas organisasi serta kesejahteraan pribadi. Kepuasan kerja berarti melakukan pekerjaan yang satu menikmati, melakukannya dengan baik, antusiasme dan kebahagiaan dengan pekerjaan seseorang dan yang sesuai imbalan atas usaha seseorang. Kepuasan kerja adalah multi-dimensi. Ini mencakup beberapa domain yang berbeda seperti kepuasan dengan membayar, kesempatan promosi, tunjangan, keamanan kerja dan pentingnya / tantangan pekerjaan. Dalam

organisasi, kepuasan kerja pekerjanya berarti tenaga kerja yang termotivasi penuh dan berkomitmen untuk kualitas kinerja tinggi.

### **2.1.2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja**

Menurut Porter & Steers, dalam Ahari *et al.* (2013), terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor umum organisasi, yaitu seberapa besar karyawan mendapatkan upah dan peluang promosi.
2. Faktor lingkungan kerja, terdiri dari pengawasan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan kondisi tempat kerja.
3. Faktor konten atau kegiatan yang sebenarnya seperti dilingkup pekerjaan, tingkat variasi, independensi dan akuntabilitas.
4. Faktor pribadi, yaitu yang membedakan satu orang dengan orang lain seperti usia, pengalaman kerja, dan kepribadian.

Adapun pengertian tentang penyebab kepuasan kerja menurut Robbins & Judge (2008):

Pada kenyataannya, dari segi kepuasan kerja (kerja itu sendiri, bayaran, kenaikan jabatan, pengawasan, dan rekan kerja), menikmati kerja itu sendiri hampir selalu merupakan segi yang paling berkaitan erat dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi secara keseluruhan. Pekerjaan menarik yang memberikan pelatihan, variasi, kemerdekaan, dan kendali memuaskan sebagian besar karyawan. Dengan perkataan lain, sebagian besar individu lebih menyukai kerja

yang menantang dan membangkitkan semangat daripada kerja yang dapat diramalkan dan rutin.

Bayaran dan kepuasan kerja memiliki suatu hubungan yang menarik, salah satu contohnya bagi individu yang hidup di bawah garis kemiskinan, atau yang hidup di negara-negara berkembang, upah sangat berhubungan dengan kepuasan kerja dan kebahagiaan secara keseluruhan. Tetapi, setelah seorang individu mencapai satu tingkat kehidupan yang nyaman, hubungan tersebut sebenarnya menghilang.

Kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan kondisi pekerjaan. Kepribadian juga memainkan sebuah peran. Sebagai contoh, beberapa individu dipengaruhi untuk menyukai hampir segala hal, dan individu lain merasa tidak senang bahkan dalam pekerjaan yang tampaknya sangat hebat. Individu yang mempunyai kepribadian negatif (sebagai contoh, mereka yang cenderung galak, kritis, dan negatif) biasanya kurang puas dengan pekerjaan mereka.

### **2.1.3. Pengaruh Kepuasan Kerja**

Pengaruh dari karyawan yang tidak puas dan puas di tempat kerja menurut Robbins & Judge (2008):

1. Keluar (*exit*) yaitu perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
2. Aspirasi (*voice*) yaitu secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.



3. Kesetiaan (*loyalty*) yaitu secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan memercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang benar”.
4. Pengabaian (*neglect*) yaitu secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

Karyawan yang puas tampaknya cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas mungkin lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena mereka ingin merespon pengalaman positif mereka. Pada dasarnya, kepuasan kerja bergantung pada gambaran-gambaran mengenai hasil, perlakuan, dan prosedur-prosedur yang adil.

## **2.2. Stres Kerja**

### **2.2.1. Definisi Stres Kerja**

Stres adalah reaksi tubuh terhadap perubahan yang memerlukan penyesuaian fisik, mental atau emosional atau respon. Stres dapat berasal dari setiap situasi atau pemikiran yang membuat Anda merasa frustrasi, marah, gelisah atau cemas (Rehman *et al.*, 2012). Menurut Robbins & Judge (2008), stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan tidak penting.

Stres adalah suatu kondisi yang terjadi ketika orang menyadari tekanan pada mereka atau persyaratan situasi yang lebih luas daripada yang dapat mereka kendalikan, dan jika persyaratan ini besar dan berlanjut untuk jangka waktu yang panjang tanpa jeda apapun, mental, masalah fisik atau perilaku mungkin terjadi (Mansoor *et al.*, 2011). Stres adalah situasi lingkungan di mana seseorang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang mengancam untuk melebihi kemampuan dan sumber daya seseorang untuk memenuhi itu, dalam kondisi di mana ia mengharapkan perbedaan yang besar dalam penghargaan dari memenuhi permintaan dibandingkan tidak memenuhi itu (Mc Grath, 1976 dalam Mansoor *et al.*, 2011). Dalam kehidupan kerja stres yang ekstrim membuat enggan karyawan yaitu bahwa mereka akan mencoba untuk menghindarinya dengan menarik diri baik secara psikologis (ketidaktertarikan atau kurangnya keterlibatan dalam pekerjaan dll), fisik (sering terlambat datang, absensi, kemalasan dll) atau dengan meninggalkan pekerjaan seluruhnya (Beehr & Newman, 1978 dalam Mansoor *et al.*, 2011).

Stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja. Sumber daya adalah hal-hal yang berada dalam kendali seorang individu yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan (Robbins & Judge, 2008).

### 2.2.2. Sumber-sumber Stres Kerja

Sumber-sumber stres pekerjaan dapat didefinisikan sebagai tekanan yang dialami oleh individu sebagai akibat dari faktor organisasi dan spesifikasi pekerjaan diikuti dengan tuntutan dan kendala yang telah ditempatkan pada mereka (Kahn, Wolfe, Quinn, & Snoek, 1964 dalam Essiam *et al.*, 2015). Teori stres kerja menyatakan bahwa faktor organisasi menghasilkan harapan peran antara pengirim peran, yang kemudian mengirimkan ini sebagai tekanan peran orang tersebut. Tekanan berpengalaman dan berkepanjangan menciptakan gejala sakit (Kahn *et al.*, 1964). Tidak sedikit faktor di dalam organisasi ataupun lingkungan kerja yang dapat menyebabkan stres. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang mepet, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu menuntut dan tidak peka, dan rekan kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa diantaranya. Menurut penelitian terdahulu Essiam *et al.* (2015) ada 5 sumber-sumber stres kerja terkait: *role overload*; ambiguitas peran; lingkungan fisik; dukungan atasan; dan dukungan rekan kerja.

#### 1. *Role overload*

*Role overload* adalah sejauh mana seseorang merasa dirinya berada di bawah tekanan waktu karena jumlah komitmen dan tanggung jawab seseorang dalam hidup (Reilly, 1982 dalam Ebrahimi & Chong & Rad, 2014). Salah satu tantangan terbesar yang biasanya karyawan hadapi adalah menyeimbangkan interaksi yang kompleks dari tuntutan yang saling bertentangan dalam pekerjaan dan tanggung jawab keluarga. Tuntutan bersaing biasanya mengakibatkan konflik antar peran

(Love, Tatman & Chapman, 2010 dalam Essiam *et al.*, 2015). *Role overload* terjadi ketika harapan peran yang lebih besar dari kemampuan individu dan motivasi untuk melakukan tugas (Schaubroeck *et al.*, 1989; Spector & Jex, 1998; Conley & Woosley, 2000 dalam Idris, 2011).

Karyawan yang digambarkan memiliki kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka yang ditugaskan dengan baik karena tugas yang berlebihan (Giliespie *et al.*, 2001 dalam Idris, 2011). *Role overload* didefinisikan sebagai “memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu yang tersedia” (Beehr *et al.*, 1976 dalam Zhao & Rashid, 2010). *Role overload* ada ketika para pekerja memiliki pandangan bahwa pekerjaan mereka menuntut banyak bekerja lebih dari apa kemampuan dan waktu dapat mengizinkan mereka untuk melakukan (Schultz & Schultz, 2006 dalam Gyamfi, 2014).

*Role overload* dapat diklasifikasikan ke dalam kuantitatif dan kualitatif *overload* (Fineman & Payne, 1981 dalam Malik *et al.*, 2010). *Role overload* kuantitatif adalah konflik antara tuntutan organisasi dan waktu yang diberikan kepada individu untuk memenuhi tuntutan mereka (Bacharach *et al.*, 1991; Larson, 2004 dalam Malik *et al.*, 2010). Fineman & Payne (1981) menjelaskan *role overload* kualitatif sebagai pekerjaan yang melebihi keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan individu (Malik *et al.*, 2010).

## **2. Ambiguitas Peran**

Ambiguitas peran adalah aspek lain yang mempengaruhi stres kerja di tempat kerja. Ambiguitas peran telah dijelaskan oleh Kahn *et al.* (1964), dalam Iqbal &

Waseem (2012) sebagai satu atau beberapa peran yang menghadapi *role incumbent*, yang mungkin tidak jelas diartikulasikan (dikomunikasikan) dalam hal perilaku (aktifitas peran atau tugas/prioritas) atau tingkat kinerja. Jackson & Schuler (1985) & Muchinsky (1997) menemukan bahwa peran ambiguitas menyebabkan hasil negatif seperti mengurangi rasa percaya diri, rasa putus asa, kecemasan, dan depresi (Iqbal & Waseem, 2012).

Bashir & Ramay (2010), dalam Essiam *et al.* (2015), melihat ambiguitas peran sebagai peran kurang informasi mengenai tugas, kekuasaan, wewenang dan untuk melakukan peran seseorang. Ada ambiguitas peran ketika ada ketidakpastian, atau individu memiliki informasi yang tidak memadai, tentang peran yang dilakukan individu di tempat kerja. Ambiguitas peran berpengalaman dalam kebanyakan kasus ketika seorang individu bertugas untuk melakukan tugas yang kompleks atau harapan kinerja pada pekerjaan tidak dibuat jelas kepada individu (Nele & Hans, 2006 dalam Gyamfi, 2014).

Ambiguitas peran berasal ketika individu tidak memiliki dimensi yang jelas dan definisi peran yang diharapkan dari mereka (harapan), dan persyaratan / prosedur / metode yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan mereka (Glissmeyer *et al.*, 1985 dalam Khattak *et al.*, 2013). Ambiguitas peran juga didefinisikan sebagai "tidak adanya informasi yang memuaskan yang diperlukan orang untuk mencapai peran mereka dalam cara yang memuaskan" (Zhao & Rashid, 2010). Ahmed (1998) mengemukakan bahwa tanpa ambiguitas peran, inovasi sangat sulit untuk pengembangan produk baru, sehingga dalam kondisi ini organisasi perlu mendorong budaya inovasi dan

organisasi harus mampu beroperasi di bawah situasi ambiguitas dan manajer harus mampu menerima dan menangani (Khattak *et al.*, 2013).

### **3. Lingkungan Fisik**

Iqbal & Waseem (2012) berpendapat bahwa stres tidak selalu fenomena negatif; sering dikaitkan dengan interaksi antara manusia dan lingkungannya. Lingkungan global yang berubah dengan cepat adalah meningkatkan tekanan tenaga kerja untuk memberikan output terluar dan mendukung persaingan dalam institusi. Sehubungan dengan stres kerja dan lingkungan fisik, studi ilmiah telah menunjukkan bahwa beberapa individu tidak menunjukkan gejala *disengagement* bahkan ketika terkena permintaan pekerjaan tinggi dan jam kerja yang panjang (Schaufeli & Bakker, 2004; Rothmann, 2008 dalam Essiam *et al.*, 2015). Lingkungan fisik mengacu pada kondisi kerja fisik pekerja yang berhubungan dengan stres (Gyamfi, 2014). Lingkungan fisik dianggap sebagai penentu utama dari produktivitas karyawan. Efek pencahayaan, suhu, kebisingan, dan kondisi atmosfer pada produktivitas pekerja. Namun, tidak ada hubungan yang konsisten bisa dicatat antara komponen-komponen ini dari lingkungan kerja fisik (Srivastava, 2008).

### **4. Dukungan Atasan**

Atasan dilihat sebagai pemimpin dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan. Dyk & Coetzee (2012), dalam Essiam *et al.* (2015) berpendapat bahwa dukungan atasan termasuk pengakuan dan umpan balik yang diterima karyawan dari atasan mereka.

Kebanyakan penelitian telah melaporkan pentingnya pengakuan dan umpan balik untuk mempertahankan karyawan yang berharga (Allen, Shore & Griffeth, 2003; Morrow, 2011 dalam Essiam *et al.*, 2015). Perilaku role modelling yang mengacu pada bagaimana atasan menunjukkan cara dalam mengintegrasikan kepentingan pekerjaan dan keluarga dalam lingkungan pekerjaan (Hammer *et al.*, 2009 dalam Putri & Fendy, 2015).

## **5. Dukungan Rekan Kerja**

Karyawan menghabiskan sebagian besar hidup mereka di tempat kerja dan dengan ekstensi cenderung membentuk hubungan interpersonal dan persahabatan di tempat kerja. Hamilton (2007), dalam Essiam *et al.* (2015) melaporkan bahwa orang cenderung untuk menerima bantuan, saran, bimbingan, rekomendasi, umpan balik, atau informasi dari masalah kerja terkait seperti menjalankan tugas, bersaing tuntutan pekerjaan dan menangani kuasa dengan atasan, rekan kerja, bawahan, atau pelanggan.

### **2.2.3. Akibat-akibat Stres**

Menurut Robbins & Judge (2008), akibat stres dapat dikelompokkan dalam tiga kategori umum, yaitu :

#### **1. Gejala Fisiologis**

Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang bias diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan

pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

## 2. Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, kejengkelan, kebosanan, dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan. Terbukti bahwa jika seseorang diberikan sebuah pekerjaan dengan peran ganda atau berkonflik, ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pemegang jabatan, maka stress dan ketidakpuasan akan meningkat.

## 3. Gejala Perilaku

Gejala-gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, kemangkiran, dan perputaran karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, pola merokok, konsumsi alkohol, bicara yang gagap, serta kegelisahan, dan gangguan tidur.

### **2.3. Pengembangan Hipotesis**

Beberapa penelitian telah mencoba untuk menentukan hubungan antara stres dan kepuasan kerja. Bemana *et al.* (2013), dalam Essiam *et al.* (2015) melaporkan hubungan negatif antara stres kerja dan kepuasan kerja. Demikian pula, sebagian besar temuan juga telah melaporkan hubungan terbalik antara stres kerja dan kepuasan kerja (Beehr *et al.*, 1976; Hawe *et al.*, 2000 dalam Essiam *et al.*, 2015).



Kepuasan kerja dan stres kerja adalah dua fokus utama dalam penelitian manajemen sumber daya manusia. Menurut Stamps & Piedmonte (1986) kepuasan kerja telah ditemukan hubungan yang signifikan dengan stres kerja. Fletcher & Payne (1980) mengidentifikasi bahwa kurangnya kepuasan dapat menjadi sumber stres, sementara kepuasan yang tinggi dapat mengurangi efek stres. Penelitian ini mengungkapkan bahwa, baik stres kerja dan kepuasan kerja ditemukan saling berkaitan. Penelitian Landsbergis (1988) dan Terry *et al.* (1993) menunjukkan bahwa tingkat tinggi stres kerja terkait dengan rendahnya tingkat kepuasan kerja. Selain itu, Cummins (1990) telah menekankan bahwa stres kerja adalah prediksi dari ketidakpuasan kerja dan kecenderungan yang lebih besar untuk meninggalkan organisasi. Dalam penelitian ini, hendak membahas bagaimana pengaruh antara stres kerja dan kepuasan kerja melalui lima sumber yang telah dijelaskan.

### **2.3.1. Pengaruh *Role Overload* Terhadap Kepuasan Kerja**

Temuan studi dari Kayastha & Kayastha (2012) melaporkan stres kerja yang tinggi merupakan beban kerja yang berat, kondisi kerja yang berat, hubungan rekan kerja yang lemah, kelompok yang tidak masuk akal dan tekanan politik di kalangan karyawan. Sebagian besar penelitian telah melaporkan hubungan terbalik antara *role overload* dan kepuasan kerja (Beehr *et al.*, 1976; Hawe *et al.*, 2000; Bemana *et al.*, 2013). Temuan Iqbal, Ghafoor & Malik (2013) menunjukkan bahwa hubungan antara *role overload* dan kepuasan kerja adalah signifikan. Sebuah penelitian oleh Jamal (1985), dalam Gyamfi (2014) tentang hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa *role*

*overload* yang tinggi menyebabkan tingkat yang lebih rendah dari kepuasan kerja. Bukti empiris dari penelitian yang dilakukan oleh Nele & Hans (2006) juga menunjukkan bahwa terlalu banyak pekerjaan, dari segi kualitas dan kuantitas, memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja.

Dari penjelasan di atas, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis pertama pada penelitian ini adalah:

H1 : *Role overload* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

### **2.3.2. Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja**

Ambiguitas peran adalah aspek lain yang mempengaruhi stres kerja di tempat kerja. Teori tradisional stres peran mengungkapkan bahwa ketidakpuasan kerja, absensi, dan keinginan berpindah secara langsung disebabkan oleh stres peran (Malik, Waheed & Malik, 2010; Ling, Bahron & Boroh, 2014 dalam Essiam *et al.*, 2015). Breugh & Colihan (1994), dalam Iqbal & Waseem (2012) telah menyempurnakan definisi ambiguitas peran menjadi ambiguitas pekerjaan dan menunjukkan bahwa ambiguitas pekerjaan memiliki tiga aspek yang berbeda: metode kerja, penjadwalan, dan kriteria kinerja. Beberapa penelitian telah melaporkan korelasi negatif antara ambiguitas peran dan kepuasan kerja. Hasil Ahsan (2009), dalam Essiam *et al.* (2015) menunjukkan bahwa hubungan antara ambiguitas peran dan kepuasan kerja adalah signifikan. Namun, dalam Essiam *et al.* (2015), temuan Bemana *et al.* (2013) menunjukkan bahwa hubungan antara ambiguitas peran dan kepuasan kerja tidak signifikan.

Dari penjelasan di atas, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis kedua pada penelitian ini adalah:

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

### **2.3.3. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Kerja**

McGinty (2007), dalam Essiam *et al.* (2015) melaporkan bahwa stres di tempat kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas, meningkatkan tekanan manajemen dan membuat para pekerja sakit dengan berbagai cara. Stres menyebabkan hilangnya efisiensi, peningkatan absensi karyawan dan masalah yang tidak dapat dijelaskan (Marilyn, 2003 dalam Essiam *et al.*, 2015). Oleh karena itu, lembaga-lembaga pendidikan tinggi di seluruh dunia sering didorong oleh pola perilaku meremehkan stres kerja dalam kaitannya dengan lingkungan (Sliskovic & Sersic, 2011; White & Wheatherby, 2005 dalam Essiam *et al.*, 2015). Beberapa penelitian telah mengungkapkan bahwa kondisi lingkungan fisik yang buruk dapat berpengaruh pada kepuasan kerja yang buruk juga (Kim *et al.*, 2002 dalam Gyamfi, 2014). Penelitian yang dilakukan Rehman *et al.* (2012) dalam hipotesisnya terdapat hubungan positif antara lingkungan fisik dan kepuasan kerja.

Dari penjelasan di atas, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah:

H3 : Lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

#### **2.3.4. Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap Kepuasan Kerja**

Dukungan sosial merupakan aspek yang sangat berpengaruh bagi kinerja karyawan, khususnya dukungan dari atasan dalam peran pekerjaan. Kebanyakan penelitian telah melaporkan pentingnya pengakuan dan umpan balik untuk mempertahankan karyawan yang berharga (Essiam *et al.*, 2015). Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa hubungan positif antara kepuasan kerja dan *supervision* (Essiam *et al.*, 2015). Robbins (2003), dalam Essiam *et al.* (2015) mengungkapkan bahwa atasan membentuk peran penting dalam berhubungan dengan kepuasan kerja. Kepuasan ini mungkin timbul dari kemampuan pengawas untuk memberikan dukungan emosional dan teknis dan bimbingan pada tugas kerja terkait. Beberapa hasil penelitian telah menunjukkan bahwa pengawasan merupakan prediktor kepuasan kerja. Mafini & Dlodlo (2013), dalam Essiam *et al.* (2015) melaporkan hubungan positif dan moderat antara pengawasan dan kepuasan kerja.

Dari penjelasan di atas, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis keempat pada penelitian ini adalah:

H4 : Dukungan atasan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

#### **2.3.5. Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Dukungan sosial merupakan aspek yang sangat berpengaruh bagi kinerja karyawan, dukungan yang juga berpengaruh dalam lingkungan kerja adalah dukungan rekan kerja. Karyawan menghabiskan sebagian besar hidupnya di tempat kerja dan cenderung membentuk hubungan interpersonal dan persahabatan

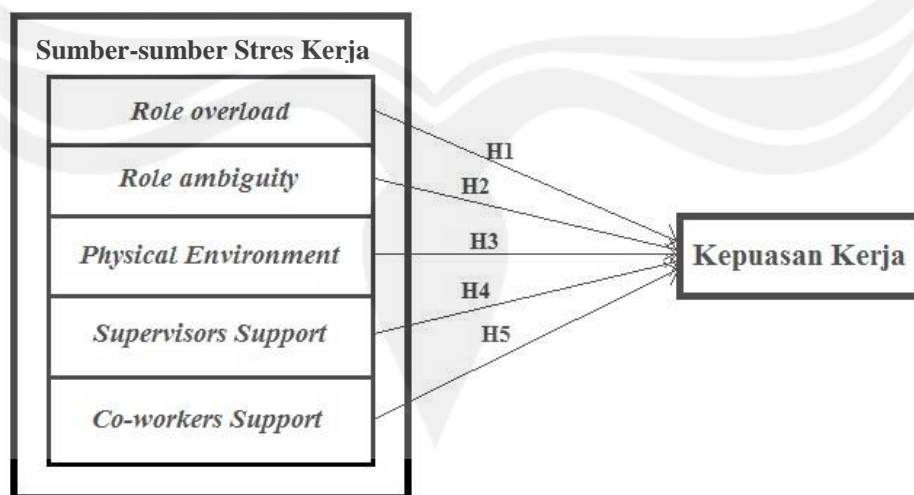
di tempat kerja (Essiam *et al.*, 2015). Penelitian Bateman (2009), dalam Essiam *et al.* (2015) mengungkapkan bahwa rekan kerja mendukung secara statistik dan positif terkait dengan kepuasan kerja. Hasil dalam penelitian Gyamfi (2014) juga menunjukkan adanya pengaruh positif dari dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja.

Dari penjelasan di atas, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis kelima pada penelitian ini adalah:

H5 : Dukungan rekan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

#### 2.4. Kerangka Penelitian

Pada bagian ini kerangka penelitian dikembangkan berdasarkan tujuan dan survei penelitian sebelumnya oleh Essiam *et al.* (2015). Dalam model penelitian pengaruh sumber-sumber stres kerja terhadap kepuasan kerja dimana disusun kerangka penelitian sebagai berikut:



Sumber: Essiam *et al.* (2015)

Gambar 2.1.

Sumber-sumber stres kerja adalah variabel independen dari penelitian ini dan itu terdiri dari *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan dan dukungan rekan kerja. Gruneburg (1979), dalam Essiam *et al.*, (2015) melaporkan bahwa stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi sebagai hasil pertandingan yang buruk antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan karyawan. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan kerja yang dipandang sebagai kombinasi dari keadaan psikologis, fisik, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang untuk mengekspresikan kepuasan / pekerjaannya (Hoppock, 1935 dalam Essiam *et al.*, 2015).

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif. Menurut Sekaran & Bougie (2013), penelitian deskriptif sering dirancang untuk mengumpulkan data yang menggambarkan karakteristik orang, peristiwa, atau situasi. Studi deskriptif dapat membantu untuk memahami karakteristik kelompok dalam situasi tertentu, berpikir secara sistematis tentang aspek dalam situasi yang diberikan, menawarkan ide-ide untuk penelitian selanjutnya (Sekaran & Bougie, 2013). Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian dengan menggunakan perhitungan atau uji statistik dari data yang diperoleh yang berasal dari jawaban kuisisioner.

Terkait dengan itu, metode penelitian yang akan penulis gunakan adalah survey dengan kuisisioner. Metode ini merupakan metode pengumpulan data dari sebuah sampel yang diambil dari sebuah populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai instrumen pengumpul data. Dilihat melalui *time horizon*, penelitian ini dirancang sebagai suatu penelitian *cross sectional*, yaitu sebuah penelitian yang dapat dilakukan dengan mengumpulkan data satu kali, mungkin melalui periode waktu dalam beberapa hari atau beberapa minggu atau beberapa bulan untuk menjawab pertanyaan dalam sebuah riset (Sekaran & Bougie, 2013).

## **3.2. Obyek Penelitian**

### **3.2.1. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero)**

Perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia bermula sejak akhir abad ke-19, melalui pembangunan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri di beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan perkebunan teh. Hingga kemudian antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang. Seiring dengan kekalahan Jepang dalam perang dunia II, diakhir tahun 1945, para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi buruh atau pegawai listrik dan gas bersama-sama dengan Pimpinan Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) berinisiatif menghadap presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada pemerintah Republik Indonesia.

Tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno kemudian membentuk jawatan listrik dan gas, yang berada dibawah departemen pekerjaan umum dan tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik saat itu adalah sebesar 157,5 MW. Tanggal 1 Januari 1961, jawatan listrik dan gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) dengan bidang usaha penyediaan listrik, gas dan kokas. Tanggal 1 Januari 1965 BPU-PLN dibubarkan, diikuti pembentukan 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas. Tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintahan No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) berubah menjadi Perusahaan Umum Listrik



Negara, bertindak sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Tahun 1994 Pemerintahan memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik. PLN kemudian beralih menjadi Perusahaan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan terbitnya UU Nomor 30 Tahun 2009, PLN bukan lagi sebagai PKUK namun sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Total daya pembangkit milik PLN yang dikelola sampai akhir tahun 2014 telah semakin berkembang menjadi 39.257 MW.

### **3.2.2. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta**

PT. PLN (Persero) mendirikan kantor-kantor di berbagai kota diseluruh Indonesia dan salah satunya bertempat di Yogyakarta. PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta merupakan bagian dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak di Semarang. Yogyakarta merupakan salah satu kota besar di Pulau Jawa yang merupakan ibukota dan pusat pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta yang terdiri dari 5 kabupaten, diantaranya Kab. Kota Yogyakarta, Kab. Kulonprogo, Kab. Bantul, Kab. Gunung Kidul, dan Kab. Sleman dengan 78 kecamatan dan 483 desa.

### **3.2.3. Profil Singkat PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta**

PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta terletak di Jalan Gedongkuning No. 03 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta mempunyai 7 (tujuh) unit atau rayon yang tersedia, antara lain:

- a. Rayon Kalasan.
- b. Rayon Wates.
- c. Rayon Sedayu.
- d. Rayon Bantul.
- e. Rayon Sleman.
- f. Rayon Wonosari.
- g. Rayon Yogya Kota.

### **3.2.4. Visi dan Misi PT. PLN (Persero)**

#### **1. Visi PT. PLN (Persero)**

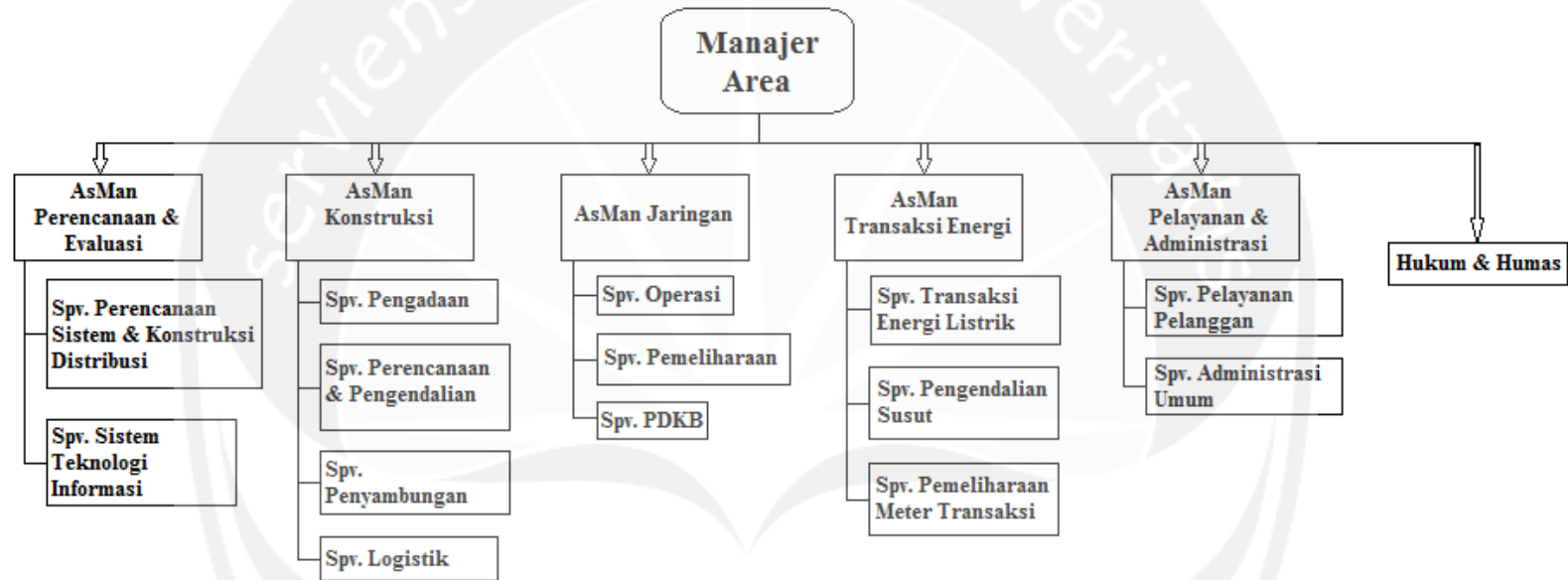
Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

#### **2. Misi PT. PLN (Persero)**

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

### 3.2.5. Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi pada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.



Sumber: PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta

Gambar 3.1.

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Sekaran & Bougie (2013), populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin peneliti selidiki. Populasi yang akan diteliti adalah karyawan yang bekerja di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Jumlah karyawan yang dimiliki PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta total 85 orang. Namun, populasi yang digunakan merupakan populasi berdasarkan *purposive sampling* yaitu 80 orang karyawan yang bekerja lebih dari 1 tahun. Populasi terdiri dari beberapa bagian yang dibawah satu Manajer Area saja.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel menurut Sekaran & Bougie (2013) merupakan bagian dari populasi. Sampel terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, beberapa, tapi tidak semua, unsur populasi membentuk sampel. Pemilihan sampel sesuai dengan kebutuhan peneliti yaitu terhadap karyawan yang bekerja di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Tabel 3.1. Ukuran Sampel

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317

N	S	N	S	N	S
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	175	2000	322
55	48	320	181	2200	327
60	52	340	191	2400	331
65	56	360	196	2600	335
70	59	380	205	2800	338
75	63	400	210	3000	341
<b>80</b>	<b>66</b>	420	217	3500	346
85	70	440	226	4000	351
90	73	460	242	4500	354
95	76	480	248	5000	357
100	80	500	260	6000	361
110	86	550	265	7000	364
120	92	600	274	8000	367
130	97	650	278	9000	368
140	103	700	169	10000	370
150	108	750	186	15000	375
160	113	800	201	20000	377
170	118	850	214	30000	379
180	123	900	234	40000	380
190	127	950	254	50000	381
200	132	1000	269	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Sekaran & Bougie 2013

Berdasarkan Tabel 3.1. yang terdapat dalam Sekaran & Bougie (2013). Populasi pada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta berjumlah 80 orang karyawan (N=80).

Maka, sampel yang diambil menurut populasi yang berjumlah 80 adalah 66 sampel (S=66). Roscoe (1975), dalam Sekaran & Bougie (2013), mengusulkan “*rules of thumb*” berikut untuk menentukan ukuran sampel:

1. Ukuran sampel yang lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 yang paling sesuai untuk penelitian.
2. Dimana sampel yang akan dipecah menjadi subsampel (laki-laki/perempuan, junior/senior, dll), ukuran sampel minimum 30 untuk masing-masing kategori yang diperlukan.

3. Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel harus beberapa kali (lebih dari sepuluh kali atau lebih) sama besar dengan jumlah variabel dalam penelitian ini.
4. Untuk penelitian sederhana eksperimental dengan kontrol eksperimental yang ketat (pasangan yang cocok, dll), penelitian yang sukses adalah mungkin dengan sampel sekecil 10 sampai 20 dalam ukuran.

### **3.4. Metode Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* (pengambilan sampel bertujuan). Menurut Sekaran & Bougie (2013) yang dimaksud dengan *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dalam hal ini terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya yang memilikinya, atau yang memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti.

Pengambilan *purposive sampling* ini yaitu ditujukan untuk karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta yang sudah memiliki masa kerja selama lebih dari 1 tahun. Hal ini dilakukan agar mendapatkan hasil yang valid sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti, karena menurut peneliti, orang yang masa kerjanya lebih dari 1 tahun lebih paham tentang stres kerja yang dialaminya dan setidaknya lebih paham mengenai lingkungan fisik serta peran-perannya dalam lingkup kerja.

### **3.5. Sumber Data**

#### **3.5.1. Data Primer**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung oleh penulis pada lokasi penelitian yang menggunakan pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner dengan memberikan lembar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden agar diperoleh informasi yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian ini. Data yang diambil pada lokasi penelitian mengenai stres kerja yang terdiri dari *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan dan dukungan rekan kerja, serta tingkat kepuasan kerja pada karyawan di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

#### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data primer yang dihimpun melalui kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam variabel stres kerja menggunakan *Job Stress Questionnaire* yang dikembangkan oleh National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). Model yang dikembangkan oleh NIOSH ini dibangun berdasarkan kerangka kerja yang diusulkan oleh Caplan, Cobb, French, Harrison, dan Pinneau (1975), Cooper dan Marshall (1976), dan House (1974). Sedangkan kuesioner mengenai kepuasan kerja menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) dengan 20 item skala pendek. Modifikasi kuesioner yang dilakukan penulis yaitu menerjemahkan ulang dan memperbaiki susunan kata menjadi lebih mudah dipahami tanpa mengurangi arti yang sebenarnya, karena

menurut penulis ada beberapa kata yang tidak sesuai dan terkadang sulit untuk dipahami. Hal ini dilakukan agar responden dapat memahami kuesioner dengan baik.

### 3.7. Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Menurut Sekaran & Bougie (2013), variabel dependen adalah variabel utama yang digunakan dalam penelitian. Tujuan penelitian yaitu untuk memahami dan menjelaskan variabel dependen, menjelaskan variabilitas, atau memprediksi. Dengan kata lain, variabel dependen adalah variabel utama yang cocok untuk penyelidikan sebagai faktor yang layak.

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen dengan berbagai dampak baik positif maupun negatif. Setiap unit peningkatan variabel independen, ada peningkatan atau penurunan variabel dependen. Dengan kata lain, varian dalam variabel dependen dihitung oleh variabel independen (Sekaran & Bougie, 2013).

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ).

Variabel independen ( $X_1$ ) = *role overload*

Variabel independen ( $X_2$ ) = ambiguitas peran

Variabel independen ( $X_3$ ) = lingkungan fisik



Variabel independen ( $X_4$ ) = dukungan atasan

Variabel independen ( $X_5$ ) = dukungan rekan kerja

Variabel dependen (Y) = kepuasan kerja

Dari data variabel di atas, penelitian ini mencoba untuk melihat bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.

### 3.8. Metode Pengukuran Data

Kuesioner bagian pertama dalam penelitian ini disusun mengacu pada *NIOSH Generic Job Stress Questioner* yang didalamnya terdapat 3 macam skala yakni pada bagian *role overload* terdapat skala 5, bagian ambiguitas peran terdapat skala 7, bagian lingkungan fisik terdapat skala 2, dan bagian dukungan sosial terdapat skala 5. Namun peneliti bermaksud untuk menyamakan skala menjadi 5 skala (skala likert), dengan alasan agar responden dapat memahami pilihan dengan skala yang sama dan memaksa responden untuk tetap memilih 5 pilihan tersebut, dan juga peneliti mendapatkan data yang valid. Dalam Cooper & Schindler (2011), *forced-choice rating scale* adalah mengharuskan peserta memilih salah satu alternatif yang ditawarkan. Para peneliti sering mengeluarkan pilihan respon "tidak ada pendapat," "ragu-ragu," "tidak tahu," "tidak pasti," atau "netral" ketika mereka tahu bahwa sebagian besar peserta memiliki sikap pada topik (Cooper & Schindler, 2011). Dalam penelitian ini, peneliti memberi pilihan ketiga yaitu "kurang setuju". Yakni pada skala pengukuran, seorang responden akan dihadapkan dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memilih jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, sangat setuju. Hal

ini wajar dalam situasi ini untuk membatasi peserta sehingga mereka fokus pada alternatif dengan hati-hati dan tidak malas memilih posisi tengah (Cooper & Schindler, 2011).

Kuesioner bagian kedua dalam penelitian ini disusun mengacu pada *Minnesota Satisfaction Questionnaire* yang di dalamnya terdapat skala 5 (skala likert). Skala likert adalah skala pengukuran yang berisi setuju / puas dan tidak setuju / tidak puas dibagi ke dalam lima bagian skala terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti dalam kuesioner. Skala pengukurannya dengan “menghadapkan seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberi jawaban sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas. Jawaban mengandung skor satu sampai lima”.

Cara pengisian kuesioner dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban. Dalam penelitian ini, kuesioner stres kerja memiliki skala pengukuran yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) = 1; Tidak Setuju (TS) = 2; Kurang Setuju (KS) = 3; Setuju (S) = 4; Sangat Setuju (SS) = 5; dan kuesioner bagian kepuasan kerja memiliki skala pengukuran yaitu Sangat Tidak Puas (STP) = 1; Tidak Puas (TP) = 2; Kurang Puas (KP) = 3; Puas (P) = 4; Sangat Puas (SP) = 5. Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini hampir seluruhnya adalah kalimat positif, tetapi ada kalimat yang negatif. Adapun pernyataan negatif yang diolah dengan membalik pembobotan atau *reverse*, yaitu Sangat Tidak Setuju = 5, Tidak Setuju = 4, Kurang Setuju = 3, Setuju = 2, dan Sangat Setuju = 1. Beberapa nomer/kode pernyataan yang dibalik pembobotannya adalah C1, C2, dan C9.

### **3.9. Metode Pengujian Instrumen**

#### **3.9.1. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Dengan kata lain, validitas merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi di mana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan sebuah pengukuran (Sekaran & Bougie, 2013). Nilai validitas akan dicari dengan bantuan software SPSS 16. Adapun nilai validitas akan dicari dengan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 yang berarti jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian telah memenuhi syarat validitas. Dengan kata lain sudah dapat mengukur apa yang harus diukur.

#### **3.9.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah uji yang diperuntukkan untuk menguji seberapa konsisten serta stabilnya sebuah instrumen serta alat ukur (Sekaran dan Bougie, 2013). Dalam pengujian reliabilitas terdapat beberapa metode, tetapi penulis akan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Hal ini disebabkan metode *Cronbach's Alpha* merupakan metode yang paling banyak digunakan dan paling akurat. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode koefisien *Cronbach's Alpha* yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach*  $> 0,6$ .

### 3.10. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data

#### 3.10.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, variabel, *mean*, *standard deviation*. Analisis statistik deskriptif dapat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang diteliti seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status, dan masa kerja.

#### 3.10.2. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengukur pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja digunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya.

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

**Keterangan:**

Y = Variabel dependen (kepuasan kerja)

a = konstanta

b = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = *role overload*

X<sub>2</sub> = ambiguitas peran

X<sub>3</sub> = lingkungan fisik

X<sub>4</sub> = dukungan atasan

X<sub>5</sub> = dukungan rekan kerja

a. Uji F

Digunakan untuk melihat secara keseluruhan apakah variabel independen signifikan secara statistik dalam mempengaruhi variabel dependen. Adapun langkah-langkah uji hipotesis dengan uji F sebagai berikut:

Penentuan hipotesis nihil dan alternatif

H<sub>0</sub> :  $\beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_n = 0$ , artinya (H<sub>0</sub> = 0) menyatakan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

H<sub>a</sub> :  $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_n \neq 0$ , artinya (H<sub>0</sub> ≠ 0) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kriteria pengujian dilakukan untuk membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel.  $H_0$  diterima apabila  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ , berarti tidak ada pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen dan  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ , berarti ada pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

b. Uji t

Untuk menguji atau menghitung pengaruh masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel.

Penentuan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$H_0 : \beta_1 \geq 0$ , (tidak ada pengaruh negatif antara kedua variabel)

$H_a : \beta_1 \leq 0$  (ada pengaruh negatif antara kedua variabel)

Kriteria pengujian yaitu  $H_0$  diterima apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , ini berarti tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.  $H_a$  diterima apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , ini berarti ada pengaruh negatif variabel independen terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Pengujian Instrumen**

Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan yang bekerja di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Menurut Sekaran & Bougie (2013) pada tabel 3.1., populasi berjumlah 80 memiliki ukuran sampel berjumlah 66. Sebelum dilakukan pengumpulan dan analisis data sebenarnya dari objek penelitian ini, kuesioner penelitian terlebih dahulu di uji validitas maupun reliabilitasnya. Pengujian kuesioner ini disebarikan kepada 30 responden secara acak yang telah bekerja lebih dari 1 tahun. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment Correlation Pearson*, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Untuk mempermudah proses analisis data dan menjaga keakurasian hasil penelitian, penulis menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16. Hasil pengujian instrumen yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

##### **4.1.1. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Dengan kata lain, validitas merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi di mana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan

sebuah pengukuran (Sekaran & Bougie, 2013). Adapun nilai validitas akan dicari dengan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 yang berarti jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian telah memenuhi syarat validitas. Nilai  $r\text{-tabel}$  pada derajat bebas  $n - 2$  atau  $30 - 2 = 28$  sebesar 0,361. Berikut ini hasil uji validitas yang telah dilakukan:

Tabel 4.1.

## Uji Validitas

Variabel	Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Role Overload</i>	1	.848	0,361	Valid
	2	.739	0,361	Valid
	3	.893	0,361	Valid
	4	.701	0,361	Valid
	5	.793	0,361	Valid
	6	.861	0,361	Valid
Ambiguitas Peran	1	.792	0,361	Valid
	2	.867	0,361	Valid
	3	.744	0,361	Valid
	4	.810	0,361	Valid
	5	.571	0,361	Valid
	6	.744	0,361	Valid
Lingkungan Fisik	1	.636	0,361	Valid
	2	.853	0,361	Valid
	3	.661	0,361	Valid
	4	.549	0,361	Valid
	5	.836	0,361	Valid
	6	.655	0,361	Valid
	7	.741	0,361	Valid
	8	.693	0,361	Valid
	9	.792	0,361	Valid
	10	.791	0,361	Valid
Dukungan Atasan	1	.705	0,361	Valid
	2	.930	0,361	Valid
	3	.898	0,361	Valid
	4	.936	0,361	Valid
Dukungan Rekan Kerja	5	.717	0,361	Valid
	6	.832	0,361	Valid
	7	.874	0,361	Valid
	8	.830	0,361	Valid



Variabel	Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja	1	.758	0,361	Valid
	2	.876	0,361	Valid
	3	.760	0,361	Valid
	4	.722	0,361	Valid
	5	.585	0,361	Valid
	6	.698	0,361	Valid
	7	.805	0,361	Valid
	8	.721	0,361	Valid
	9	.727	0,361	Valid
	10	.775	0,361	Valid
	11	.871	0,361	Valid
	12	.697	0,361	Valid
	13	.792	0,361	Valid
	14	.829	0,361	Valid
	15	.798	0,361	Valid
	16	.784	0,361	Valid
	17	.797	0,361	Valid
	18	.473	0,361	Valid
	19	.529	0,361	Valid
	20	.478	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil uji validitas yang telah diketahui bahwa semua butir pertanyaan memiliki nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , maka semua butir pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid.

#### 4.1.2. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, kuesioner selanjutnya diuji tingkat reliabilitasnya. Pengujian reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen memiliki tingkat kepercayaan tinggi (konsistensi) jika hasil dari pengujian menunjukkan hasil yang tetap. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan alat ukur. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan melalui pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Sebuah instrumen

dinyatakan reliabel jika koefisien  $Alpha > 0,6$  (Sekaran & Bougie, 2013). Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2.

## Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha Cronbach	Limit of Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Role overload</i>	0,889	0,6	Reliabel
Ambiguitas peran	0,847	0,6	Reliabel
Lingkungan fisik	0,897	0,6	Reliabel
Dukungan atasan	0,895	0,6	Reliabel
Dukuang rekan kerja	0,829	0,6	Reliabel
Kepuasan kerja	0,952	0,6	Reliabel

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien  $Alpha Cronbach > 0,6$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian dinyatakan reliabel.

#### 4.2. Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dukungan rekan kerja) terhadap kepuasan kerja karyawan. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta sebanyak 68 kuesioner, dan kuesioner kembali berjumlah 66 dan dapat diolah. Hasil analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif penelitian ini terdiri dari karakteristik responden dan statistik deskriptif variabel. Hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

##### 1. Karakteristik Responden

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik responden. Hasil analisis karakteristik responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3.

Karakteristik Demografi Responden

<b>Karakteristik</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Usia	20 – 30 tahun	13	19.7
	31 – 40 tahun	10	15.2
	41 – 50 tahun	15	22.7
	> 51 tahun	28	42.4
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
Jenis Kelamin	Pria	41	62.1
	Wanita	25	37.9
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
Tingkat Pendidikan	SMA/Sederajat	34	51.5
	D3	5	7.6
	S1	22	33.3
	S2	5	7.6
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
Status	Belum Menikah	6	9.1
	Menikah	60	90.9
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
Masa Bekerja	< 1 tahun	1	1.5
	1 – 5 tahun	8	12.1
	6 – 10 tahun	8	12.1
	> 10 tahun	49	74.2
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil analisis pada karakteristik usia diketahui bahwa, dari data tersebut terlihat mayoritas responden dalam penelitian ini berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 28 orang atau 42,4%, 22,7% responden berusia antara 41 – 50 tahun, 19,7% responden berusia antara 20 – 30 tahun dan 15,2% responden berusia antara 31 – 40 tahun. Dari data tersebut terlihat bahwa mayoritas responden berusia lebih dari 50 tahun.

Selanjutnya, hasil analisis persentase dilihat dari karakteristik jenis kelamin. Diketahui bahwa 41 responden atau 62,1% berjenis kelamin pria dan 25 responden atau 37,9% berjenis kelamin wanita. Dari data tersebut terlihat bahwa mayoritas responden merupakan jenis kelamin pria.

Kategori yang ketiga, hasil analisis dilihat dari karakteristik tingkat pendidikan. Diketahui bahwa responden berpendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 34 orang atau 51,5%, 33,3% responden berpendidikan S1, 7,6% responden berpendidikan D3, dan 7,6% responden berpendidikan S2. Terlihat jelas dari data tersebut mayoritas responden merupakan lulusan SMA/Sederajat.

Pada karakteristik status dan masa bekerja, hasil analisis dari data responden diketahui bahwa terlihat mayoritas responden sudah menikah dan bekerja lebih dari 10 tahun. Hasilnya adalah sebanyak 60 orang atau 90,9% responden sudah menikah, dan 9,1% responden belum menikah dengan jumlah 6 orang. Hasil dengan responden terbanyak 49 orang atau 74,2% telah bekerja selama lebih dari 10 tahun, 12,1% responden telah bekerja selama 1 – 5 tahun, 12,1% responden telah bekerja selama 6 – 10 tahun, dan hanya 1 orang atau 1,5% responden yang bekerja di bawah 1 tahun.

## 2. Statistik Deskriptif Variabel

Statistik deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden pada variabel penelitian. Pembagian interval dibagi menjadi 5 kategori yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Rumus pembagian interval kelas adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Nilai jawaban tertinggi} - \text{Nilai jawaban terendah}}{\text{Pembagian Kategori}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0,80
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan pembagian interval kelas, berikut ini pembagian interval masing-masing kategori:

Tabel 4.4. Pembagian Interval Kelas

Mean	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Berikut ini disajikan hasil uji statistik deskriptif variabel yang telah dilakukan:

a. *Role Overload*

Tabel 4.5.

Statistik Deskriptif Variabel *Role Overload*

	<b>Variabel</b>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
RO.1	Banyak beban kerja yang memperlambat kerja saya	3,4394	0,96283
RO.2	Selama bekerja, saya membutuhkan banyak waktu untuk berpikir dan merenung	3,1667	1,03155
RO.3	Saya memiliki beban kerja yang banyak	3,2121	1,03054
RO.4	Banyak orang mengharapkan saya dapat melakukan pekerjaan dalam jumlah yang banyak	3,3182	1,06928
RO.5	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan	3,0909	1,18617
RO.6	Saya memiliki banyak proyek dan tugas-tugas dalam pekerjaan saya	3,1061	1,02475
	<b><i>Role overload</i></b>	<b>3,2222</b>	<b>0,83427</b>

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil analisis deskriptif pada variabel *role overload* diketahui bahwa penilaian karyawan tertinggi terdapat pada indikator “Banyak beban kerja yang memperlambat kerja saya” (*Mean* 3,4394) dan penilaian terendah terdapat pada indikator “Saya membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan” (*Mean* 3,0909). Secara keseluruhan, penilaian karyawan pada variabel *role overload* sebesar 3,2222 yang termasuk dalam kategori sedang. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa stres kerja yang bersumber dari peran yang berlebihan termasuk dalam kategori sedang.

## b. Ambiguitas Peran

Tabel 4.6.

Statistik Deskriptif Variabel Ambiguitas Peran

	Variabel	Mean	Std. Deviation
RA.1	Saya mengetahui hak saya sebagai pekerja	3,2727	1,00070
RA.2	Saya mengetahui dengan jelas rencana, sasaran dan tujuan pekerjaan saya	3,0303	1,17630
RA.3	Saya membagi waktu dengan baik selama bekerja	3,0758	1,09980
RA.4	Saya mengetahui tanggung jawab kerja saya	3,0152	1,14344
RA.5	Saya mengetahui apa yang diharapkan perusahaan dari hasil kerja saya	2,9091	1,13310
RA.6	Saya mengetahui tugas yang harus saya selesaikan selama bekerja	2,7576	1,09630
	<b>Ambiguitas peran</b>	<b>3,0101</b>	<b>0,88379</b>

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil analisis deskriptif pada variabel ambiguitas peran diketahui bahwa penilaian karyawan tertinggi terdapat pada indikator “Saya mengetahui hak saya sebagai pekerja” (*Mean* 3,2727) dan penilaian terendah terdapat pada indikator “Saya mengetahui tugas yang harus saya selesaikan selama bekerja” (*Mean* 2,7576). Secara keseluruhan, penilaian karyawan pada variabel ambiguitas peran sebesar 3,0101 yang termasuk dalam kategori sedang. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa stres kerja yang bersumber dari ambiguitas peran termasuk dalam kategori sedang.

### c. Lingkungan Fisik

Tabel 4.7.

#### Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Fisik

	Variabel	Mean	Std. Deviation
PE.1	Tingkat kebisingan di area kerja saya biasanya tinggi	3,2273	0,79991
PE.2	Tingkat pencahayaan di area kerja saya biasanya rendah atau gelap	3,1818	1,10814
PE.3	Suhu di area kerja saya selama musim kemarau biasanya nyaman	3,4545	1,01044
PE.4	Suhu di area kerja saya selama musim hujan biasanya nyaman	3,2121	1,14375
PE.5	Kelembaban area kerja saya biasanya terlalu tinggi atau terlalu rendah	3,5758	1,12401
PE.6	Tingkat sirkulasi udara di area kerja saya baik.	3,3636	1,04714
PE.7	Udara di area kerja saya bersih dan terbebas polusi (asap rokok).	3,5152	1,12650
PE.8	Dalam pekerjaan, saya terlindungi secara baik dari resiko kerja yang berbahaya	3,2879	1,18666
PE.9	Kualitas lingkungan fisik secara keseluruhan di area kerja saya tidak baik	3,4394	1,06884
PE.10	Area kerja saya sangat ramai	3,3333	1,11401
	<b>Lingkungan Fisik</b>	<b>3,3591</b>	<b>0,78935</b>

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil analisis deskriptif pada variabel lingkungan fisik diketahui bahwa penilaian karyawan tertinggi terdapat pada indikator “Kelembaban area kerja saya biasanya terlalu tinggi atau terlalu rendah” (Mean 3,5758) dan penilaian terendah terdapat pada indikator “Tingkat pencahayaan di area kerja saya biasanya rendah atau gelap” (mean 3,1818). Secara keseluruhan, penilaian karyawan pada variabel lingkungan fisik sebesar 3,3591 yang termasuk dalam kategori sedang. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di perusahaan termasuk dalam kategori sedang.



#### d. Dukungan Atasan

Tabel 4.8.

Statistik Deskriptif Variabel Dukungan Atasan

	<b>Variabel</b>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
SS.1	Keberadaan atasan saya membuat pekerjaan saya lebih mudah	3,4545	0,88024
SS.2	Mudah bagi saya untuk berdiskusi dengan atasan saya mengenai pekerjaan	3,7121	0,95700
SS.3	Atasan saya mau membantu saya ketika terjadi kesulitan saat bekerja	3,6212	1,04903
SS.4	Atasan saya mau mendengarkan masalah pribadi saya	3,6061	1,05070
	<b>Dukungan Atasan</b>	<b>3,5985</b>	<b>0,85808</b>

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil analisis deskriptif pada variabel dukungan atasan diketahui bahwa penilaian karyawan tertinggi terdapat pada indikator “Mudah bagi saya untuk berdiskusi dengan atasan saya mengenai pekerjaan” (*Mean* 3,7121) dan penilaian terendah terdapat pada indikator “Keberadaan atasan saya membuat pekerjaan saya lebih mudah” (*Mean* 3,4545). Secara keseluruhan, penilaian karyawan pada variabel dukungan atasan sebesar 3,5985 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa atasan memberikan dukungan kerja yang baik bagi karyawan.

**e. Dukungan Rekan Kerja**

Tabel 4.9.

Statistik Deskriptif Variabel Dukungan Rekan Kerja

	<b>Variabel</b>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
SS.5	Bantuan rekan kerja saya membuat pekerjaan saya lebih mudah	3,6818	0,84415
SS.6	Mudah bagi saya untuk berdiskusi dengan rekan kerja saya mengenai pekerjaan	3,6970	0,85880
SS.7	Rekan kerja saya mau membantu saya ketika terjadi kesulitan saat bekerja	3,7273	0,93719
SS.8	Rekan kerja saya mau mendengarkan masalah pribadi saya	3,5758	0,72453
	<b>Dukungan Rekan Kerja</b>	<b>3,6705</b>	<b>0,65510</b>

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil analisis deskriptif pada variabel dukungan rekan kerja diketahui bahwa penilaian karyawan tertinggi terdapat pada indikator “Rekan kerja saya mau membantu saya ketika terjadi kesulitan saat bekerja” (*Mean* 3,7273) dan penilaian terendah terdapat pada indikator “Rekan kerja saya mau mendengarkan masalah pribadi saya” (*Mean* 3,5758). Secara keseluruhan, penilaian karyawan pada variabel dukungan rekan kerja sebesar 3,6705 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa rekan kerja memberikan dukungan kerja yang baik bagi karyawan.

## f. Kepuasan Kerja

Tabel 4.10.

Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja

	<b>Variabel</b>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
KK.1	Saya mampu untuk tetap sibuk sepanjang waktu dalam kegiatan kerja yang dilakukan sehari-hari	3,7273	0,85116
KK.2	Saya mendapat kesempatan untuk mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan	3,7121	0,92429
KK.3	Saya memiliki kesempatan untuk melakukan kegiatan lain yang berbeda (selingan) selama bekerja, seperti seni dan olah raga	3,6667	0,88289
KK.4	Saya memiliki kesempatan untuk dapat menjadi "seseorang" di dalam lingkungan kerja	3,6818	0,91415
KK.5	Saya puas terhadap cara atasan menangani keluhan para karyawan	3,6515	1,04502
KK.6	Saya puas dengan pengawasan atasan mengenai hal-hal teknis	3,6212	0,87293
KK.7	Saya mampu untuk melakukan hal-hal pekerjaan yang tidak bertentangan dengan hati nurani	3,7424	1,04234
KK.8	Pekerjaan memberikan ketetapan (keamanan) yang stabil terhadap saya	3,6818	0,89716
KK.9	Saya mendapat kesempatan melakukan sesuatu untuk orang lain (rekan kerja)	3,6970	0,78387
KK.10	Saya mendapat kesempatan menggunakan wewenang yang saya miliki terhadap orang lain	3,6970	0,89391
KK.11	Saya mendapat kesempatan menggunakan kemampuan yang saya miliki untuk menyelesaikan pekerjaan	3,7727	1,04948
KK.12	Saya puas dengan kebijakan (aturan) perusahaan yang diterapkan	3,7424	1,01239
KK.13	Saya puas antara gaji yang diterima dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan	3,6667	1,02782
KK.14	Saya mendapat kesempatan untuk kemajuan dalam keahlian dan ketrampilan kerja	3,8182	0,97522
KK.15	Saya mendapat kebebasan untuk menggunakan penilaian diri sendiri	3,6212	0,87293
KK.16	Saya mendapat kesempatan untuk berkreasi pada pekerjaan yang saya lakukan	3,7424	0,96573
KK.17	Saya puas dengan kondisi lingkungan kerja, seperti ketersediaan ruangan dan peralatan kerja dari perusahaan	3,6212	1,00407

KK.18	Saya merasa puas berhubungan (interaksi) dengan sesama rekan kerja	3,6970	0,94413
KK.19	Saya puas dengan pujian yang saya dapatkan atas kerja yang diselesaikan	3,7576	0,99322
KK.20	Saya merasa puas dengan pencapaian terhadap prestasi yang saya dapatkan dari pekerjaan	3,6212	0,92429
	<b>Kepuasan Kerja</b>	<b>3,6970</b>	<b>0,70394</b>

Sumber: Pengolahan data primer 2016

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja diketahui bahwa penilaian karyawan tertinggi terdapat pada indikator “Saya mendapat kesempatan untuk kemajuan dalam keahlian dan ketrampilan kerja” (*Mean* 3,8182) dan penilaian terendah terdapat pada empat indikator dengan nilai *Mean* yang sama 3,6212 yaitu “Saya puas dengan pengawasan atasan mengenai hal-hal teknis”, “Saya mendapat kebebasan untuk menggunakan penilaian diri sendiri”, “Saya puas dengan kondisi lingkungan kerja, seperti ketersediaan ruangan dan peralatan kerja dari perusahaan”, “Saya merasa puas dengan pencapaian terhadap prestasi yang saya dapatkan dari pekerjaan”. Secara keseluruhan, penilaian karyawan pada variabel kepuasan kerja sebesar 3,6970 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

#### 4.2.2. Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh sumber-sumber stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja) terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11.

## Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.384	.551		4.326	.000
<i>Role overload</i>	-.181	.062	-.214	-2.921	.005
Ambiguitas peran	-.228	.051	-.287	-4.439	.000
Lingkungan fisik	.139	.061	.156	2.268	.027
Dukungan atasan	.193	.047	.235	4.095	.000
Dukungan rekan kerja	.387	.077	.361	5.005	.000
Adj. R Square	0,823				
F-hitung	61.493				
Prob/Sig	0,000				

Dependent Variabel: Kepuasan Kerja

Sumber: Pengolahan data primer 2016

### 1. Uji Secara Simultan (Uji F)

Untuk menguji secara simultan apakah sumber-sumber stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja) secara signifikan mampu memprediksi perubahan terhadap kepuasan kerja digunakan uji F. Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut:

Menerima  $H_0$ : jika probabilitas ( $p$ )  $> 0,05$  yang artinya sumber-sumber stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja) tidak mampu memprediksi perubahan kepuasan kerja.

Menerima  $H_a$ : jika probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$  yang artinya sumber-sumber stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan

atasan, dan dukungan rekan kerja) mampu memprediksi perubahan kepuasan kerja.

Hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan secara simultan atau uji F diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) 0,000. Berdasarkan ketentuan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa, sumber-sumber stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja) secara signifikan mampu memprediksi perubahan kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Besar pengaruh sumber-sumber stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja) terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,823 yang artinya, sumber-sumber stres kerja (*role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja) mampu memprediksi 82,3% perubahan kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Sedangkan sisanya (17,7%) kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

## **2. Uji Secara Parsial (Uji t)**

Untuk menguji secara parsial apakah *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta digunakan uji t. Langkah-langkah uji t adalah sebagai berikut:

Menerima  $H_0$ : jika probabilitas ( $p$ )  $> 0,05$  yang artinya *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Menerima  $H_a$ : jika probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$  yang artinya *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Hasil uji secara parsial atau secara individual pada masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**a. Pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta**

Hasil uji secara parsial atau secara individual (uji  $t$ ) pada variabel *role overload* diperoleh probabilitas ( $p$ ) 0,005 dengan koefisien regresi ( $\beta$ ) -0,214. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa, *role overload* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Kondisi ini menunjukkan, semakin tinggi stres yang bersumber pada *role overload* secara nyata akan menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

**b. Pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja karyawan PT.**

**PLN (Persero) Area Yogyakarta**

Hasil uji secara parsial atau secara individual (uji t) pada variabel ambiguitas peran diperoleh probabilitas (p) 0,000 dengan koefisien regresi (beta) -0,287. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa, ambiguitas peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Kondisi ini menunjukkan, semakin tinggi stres yang bersumber pada ambiguitas peran secara nyata akan menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

**c. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT.**

**PLN (Persero) Area Yogyakarta**

Hasil uji secara parsial atau secara individual (uji t) pada variabel lingkungan kerja diperoleh probabilitas (p) 0,027 dengan koefisien regresi (beta) 0,156. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa, lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Kondisi ini menunjukkan, semakin baik lingkungan kerja di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta secara nyata akan meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

**d. Pengaruh dukungan atasan terhadap kepuasan kerja karyawan PT.**

**PLN (Persero) Area Yogyakarta**

Hasil uji secara parsial atau secara individual (uji t) pada variabel dukungan atasan diperoleh probabilitas (p) 0,000 dengan koefisien regresi (beta) 0,235. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa, dukungan atasan memiliki pengaruh yang



positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Kondisi ini menunjukkan, semakin baik dukungan dari atasan di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta secara nyata akan meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

**e. Pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta**

Hasil uji secara parsial atau secara individual (uji t) pada variabel dukungan rekan kerja diperoleh probabilitas (p) 0,000 dengan koefisien regresi (beta) 0,361. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa, dukungan rekan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Kondisi ini menunjukkan, semakin baik dukungan dari rekan kerja di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta secara nyata akan meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

### **4.3. Pembahasan**

#### **4.3.1. Pengaruh *Role Overload* Terhadap Kepuasan Kerja**

Hipotesis 1 pada penelitian ini adalah *role overload* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dari hasil yang telah diuraikan di atas, dijelaskan bahwa variabel *role overload* (X1) berpengaruh negatif terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y). Hal ini berarti *role overload* yang tinggi mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja.

Hasil temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jamal (1985), dalam Gyamfi (2014) tentang hubungan antara stres kerja dan

kepuasan kerja menunjukkan bahwa *role overload* yang tinggi menyebabkan tingkat yang lebih rendah dari kepuasan kerja. Temuan Iqbal, Ghafoor & Malik (2013) juga menunjukkan bahwa hubungan antara *role overload* dan kepuasan kerja adalah signifikan. Hal ini didukung adanya teori menurut Schultz & Schultz (2006), dalam Gyamfi (2014) “*Role overload* ada ketika para pekerja memiliki pandangan bahwa pekerjaan mereka menuntut banyak bekerja lebih dari apa kemampuan dan waktu dapat mengizinkan mereka untuk melakukannya”.

Pada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta, hasil statistik deskriptif variabel *role overload* diketahui banyak beban kerja yang memperlambat kerja karyawannya. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dengan pemikiran yang berat yang pada akhirnya akan memperlambat penyelesaian pekerjaan, tuntutan pihak manajemen (pimpinan) untuk mendapatkan hasil kerja yang besar yang merupakan bentuk-bentuk dari *role overload* yang menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

#### **4.3.2. Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja**

Hipotesis 2 pada penelitian ini adalah ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dari hasil yang telah diuraikan di atas, dijelaskan bahwa variabel ambiguitas peran (X2) berpengaruh negatif terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y). Hal ini berarti ambiguitas peran yang tinggi mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja.

Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ahsan (2009), dalam Essiam *et al.* (2015) yang menunjukkan bahwa hubungan

antara ambiguitas peran dan kepuasan kerja adalah signifikan. Beberapa penelitian telah melaporkan korelasi negatif antara ambiguitas peran dan kepuasan kerja. Namun, dalam Essiam *et al.* (2015), temuan Bemana *et al.* (2013) menunjukkan bahwa hubungan antara ambiguitas peran dan kepuasan kerja tidak signifikan. Hal tersebut berarti didapati ada penelitian terdahulu yang menunjukkan kedua variabel tidak berpengaruh. Teori/konsep mengenai ambiguitas peran menurut Bashir & Ramay (2010), dalam Essiam *et al.* (2015) juga mendukung hasil dari penelitian ini yaitu, melihat ambiguitas peran sebagai peran kurang informasi mengenai tugas, kekuasaan, wewenang dan untuk melakukan peran seseorang.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa ambiguitas peran yang berupa ketidakjelasan karyawan pada hak-hak maupun tanggungjawab karyawan dalam bekerja, ketidakjelasan rencana, sasaran, tujuan pekerjaan, serta harapan perusahaan kepada karyawan, ketidakmampuan karyawan untuk membagi waktu dengan baik, secara nyata akan menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

#### **4.3.3. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Kerja**

Hipotesis 3 pada penelitian ini adalah lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dari hasil yang telah diuraikan di atas, dijelaskan bahwa variabel lingkungan fisik (X3) berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y). Hal ini berarti lingkungan fisik yang tinggi mempengaruhi tingginya kepuasan kerja.

Hasil temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rehman *et al.* (2012) yaitu terdapat hubungan positif antara lingkungan fisik

dan kepuasan kerja. Beberapa penelitian telah mengungkapkan bahwa kondisi lingkungan fisik yang buruk dapat berpengaruh pada kepuasan kerja yang buruk juga (Kim *et al.*, 2002 dalam Gyamfi, 2014). Pada penelitian ini, lingkungan fisik yang dimaksud sesuai dengan teori/konsep menurut Srivastava (2008), yakni lingkungan fisik dianggap sebagai penentu utama dari produktivitas karyawan. Lingkungan fisik secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Faktor lingkungan kerja dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan kerja karyawan.

PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta memiliki tingkat kebisingan yang rendah, di mana pada kondisi sesungguhnya kantor area yogya ini tata ruang nya nyaman dan sesuai fungsinya sehingga aktivitas kerja tidak banyak gangguan. Pencahayaan dalam kantor juga baik karena sebagai perusahaan penyedia listrik tentunya sangat mumpuni dalam mengatur tingkat cahaya yang sesuai bagi produktifitas pekerja. Adanya sirkulasi udara yang baik dan bebas polusi, lingkungan kerja yang nyaman, dan rendahnya risiko kecelakaan kerja inilah yang menjadi hal utama yang selalu diterapkan dalam tugas-tugas karyawan saat di lapangan. Seluruh aspek lingkungan fisik tersebut menjadi sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

#### **4.3.4. Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap Kepuasan Kerja**

Hipotesis 4 pada penelitian ini adalah dukungan atasan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dari hasil yang telah diuraikan di atas, dijelaskan bahwa

variabel dukungan atasan (X4) berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y). Hal ini berarti dukungan atasan yang tinggi mempengaruhi tingginya kepuasan kerja.

Hasil temuan penelitian ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Essiam *et al.* (2015) yaitu pengaruh positif yang signifikan antara dukungan atasan dan kepuasan kerja. Menurut Mafini & Dlodlo (2013), dalam Essiam *et al.* (2015) ada hubungan positif antara dukungan atasan dan kepuasan kerja. Penelitian ini sesuai dengan konsep Robbins (2003), dalam Essiam *et al.* (2015) mengungkapkan bahwa atasan membentuk peran penting dalam berhubungan dengan kepuasan kerja, hal ini timbul dari kemampuan atasan untuk memberikan dukungan emosional dan teknis dan bimbingan pada tugas terkait pekerjaan.

Hasil ini memberikan bukti bahwa, dukungan atasan yang mampu bersedia membantu dan memberikan kemudahan bagi karyawan dalam bekerja, kesediaan atasan untuk berdiskusi dan mendengarkan masalah pribadi karyawan memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan kerja karyawan.

#### **4.3.5. Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Hipotesis 5 pada penelitian ini adalah dukungan rekan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dari hasil yang telah diuraikan di atas, dijelaskan bahwa variabel dukungan rekan kerja (X5) berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y). Hal ini berarti dukungan rekan kerja yang tinggi mempengaruhi tingginya kepuasan kerja.

Hasil temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gyamfi (2014) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja. Didukung juga dengan teori/konsep menurut Hamilton (2007), dalam Essiam *et al.* (2015) bahwa orang cenderung membutuhkan dukungan rekan kerjanya untuk menerima bantuan, saran, bimbingan, rekomendasi, umpan balik, dan informasi dari masalah kerja. Dalam hubungan dengan rekan kerja, hal tersebut turut menyumbangkan kontribusi positif pada peningkatan kepuasan kerja karyawan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja secara signifikan mampu mempengaruhi perubahan kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
2. *Role overload* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
3. Ambiguitas peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
4. Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
5. Dukungan atasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
6. Dukungan rekan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

#### **5.2. Implikasi Manajerial**

Sebagai salah satu elemen penting dalam organisasi, sumber daya manusia (karyawan) harus dikelola dengan baik. Pengelolaan SDM (Sumber Daya

Manusia) yang baik akan memberikan banyak kontribusi positif bagi perusahaan. Pihak manajemen harus memberikan perhatian yang besar pada SDM yang dimilikinya dimana salah satunya adalah menciptakan karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Hasil penelitian memberikan bukti yang nyata bahwa *role overload* dan ambiguitas peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Sedangkan lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Berdasarkan dua jenis efek (positif dan negatif) dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan maka penting bagi pihak manajemen PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta untuk meminimalisir faktor-faktor yang berpengaruh negatif dan menumbuhkembangkan faktor-faktor yang berpengaruh positif. Pihak manajemen harus lebih proaktif dalam mewujudkan kepuasan kerja karyawan dengan melakukan beberapa perubahan yang signifikan.

### **5.3. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dan implikasi manajerial tersebut, penulis merumuskan saran PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta antara lain adalah sebagai berikut:



## 1. Bagi perusahaan

Beban kerja yang berlebihan akan memberikan dampak pada peningkatan stres kerja dan penurunan kepuasan kerja karyawan. Beban kerja yang harus ditanggung karyawan sebaiknya disesuaikan dengan kemampuan karyawan. Menurut hasil statistik deskriptif variabel *role overload*, terdapat indikator “banyak beban kerja yang memperlambat kerja saya” menjadi nilai tertinggi dan nilai terendah pada indikator “saya membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan”. Hal ini dapat menjadi bahan refleksi atau pertimbangan perusahaan agar tidak memberikan banyak beban kerja yang melebihi kemampuan karyawannya. Sebaiknya pihak manajemen mampu memberikan bantuan dalam penyelesaian masalah pekerjaan dan melihat potensi yang dimiliki masing-masing karyawan dengan memberikan beban yang sesuai dengan kecepatan dan ketepatan individu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Melihat dari peran yang dijalankan setiap karyawannya, perusahaan harus memberikan struktur kendali yang jelas serta deskripsi tugas dan wewenang karyawan yang jelas. Hasil statistik variabel ambiguitas peran menunjukkan nilai tertinggi terdapat pada indikator “saya mengetahui hak saya sebagai pekerja” dan nilai terendah pada indikator “saya mengetahui tugas yang harus saya selesaikan”. Hal ini dapat menjelaskan bahwa sebenarnya masing-masing individu paham betul mengenai statusnya sebagai pekerja, tetapi ada ketidakjelasan peran yang mereka mainkan dalam setiap pekerjaannya. Pihak manajemen sebaiknya harus

menjelaskan dan mencontohkan (pelatihan) sebelum memberikan pekerjaan atau tugas apa yang benar-benar harus dikerjakan oleh karyawan yang bersangkutan. Supaya tugas-tugas yang mereka jalankan dapat dilakukan dengan benar sesuai perannya dan terealisasi sesuai tujuan perusahaan.

Selain itu, perbaikan lingkungan kerja dan penyediaan sarana serta prasarana kerja yang baik diharapkan mampu memberikan bantuan bagi karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik. Menjaga kestabilan lingkungan fisik yang baik juga dapat mempertahankan karyawan dalam situasi dan kondisi apapun.

## 2. Bagi karyawan

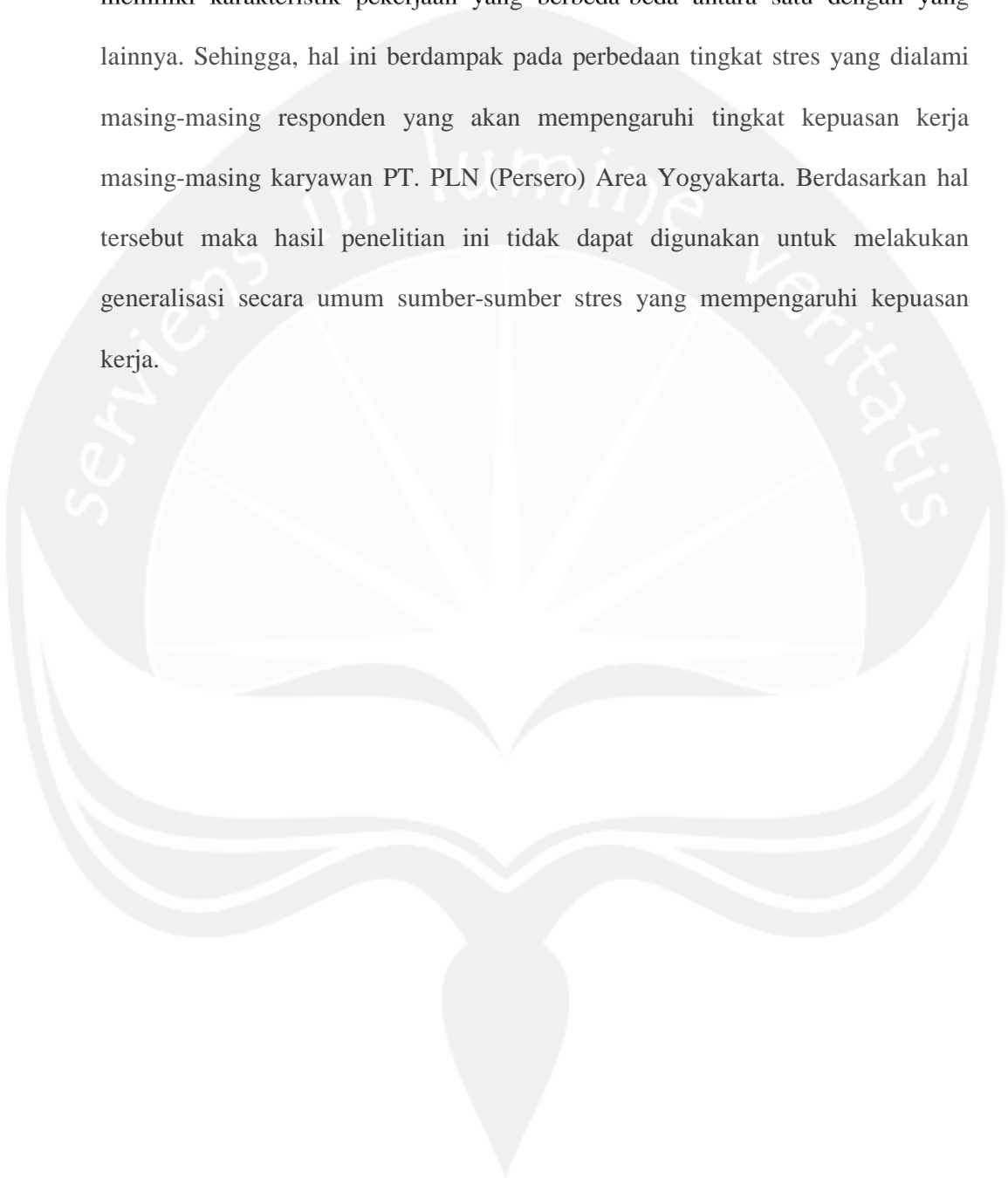
Melakukan pekerjaan yang baik dalam setiap tugas-tugas dan tanggung jawab yang dibebankan merupakan hal yang seharusnya dilakukan oleh seorang pekerja. Menjalani relasi atau hubungan merupakan suatu bentuk komunikasi yang dilakukan masing-masing individu dalam lingkungan kerja, salah satunya adalah memberikan dukungan. Saling memberi dukungan merupakan bentuk kerjasama yang dapat dilakukan setiap karyawan. Seperti yang telah dihasilkan dalam statistik deskriptif pada variabel dukungan rekan kerja, nilai tertinggi terdapat pada indikator “rekan kerja saya mau membantu saya ketika terjadi kesulitan saat bekerja” ini berarti kerjasama antara karyawan telah terjalin dengan baik. Namun jika dilihat dari indikator terendah pada “rekan kerja saya mau

mendengarkan masalah pribadi saya”, hal ini memicu pada ketidakpedulian masing-masing individu pada masalah pribadi yang dihadapi rekan kerjanya. Mungkin beberapa orang mampu mengatasi masalah pribadinya dan profesional dalam lingkup kerja, tetapi ada beberapa orang yang membutuhkan kepedulian serta dukungan yang dapat membangkitkan semangatnya dalam mengatasi masalah pribadi yang dialami. Sebaiknya sebagai sesama karyawan kita saling mendengarkan keluhan dan masalah yang dihadapi rekan kerja kita, supaya dapat saling membantu dan meringankan beban yang dihadapi, serta dapat meminimalisir tingkat stres yang dialami masing-masing individunya.

#### **5.4. Keterbatasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, penulis menyadari memiliki keterbatasan. Keterbatasan tersebut tentunya memberikan kontribusi pada kelemahan hasil penelitian ini. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah hanya mengukur kepuasan kerja karyawan berdasarkan *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja. Masih banyak faktor lain yang sekiranya mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti penelitian ini belum mampu mengeksplorasi secara keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, peneliti mengalami kesulitan dalam menterjemahkan kuesioner dan memodifikasi kuesioner menjadi sebuah bahasa atau pernyataan yang mudah dipahami oleh responden. Hal ini membuat peneliti melakukan pengulangan dalam penyebaran kuesioner kepada responden untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

Penelitian ini juga memiliki kelemahan yang lain yaitu, pada responden memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Sehingga, hal ini berdampak pada perbedaan tingkat stres yang dialami masing-masing responden yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja masing-masing karyawan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut maka hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk melakukan generalisasi secara umum sumber-sumber stres yang mempengaruhi kepuasan kerja.



### DAFTAR PUSTAKA

- Ahari, M.B., Mehrabi, J., Kord, K., Karimi, F., (2013), “Studying the Relation of Job stress with Job satisfaction and Organizational Productivity among the Telecommunications Employees in Lorestan”, *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*, vol 5, No 1.
- Baloch, Q.B., (2009), “Effects of Job Satisfaction On Employees Motivation & Turn over Intentions”, *Journal of Managerial Sciences*, Volume II, Number 1.
- Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S.M., Ghayoor, A.H., (2013), “The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran”, *World Applied Sciences Journal*, 22 (2): 233-238.
- Cooper, Donald R. dan Schindler, Pamela S., (2011), *Business Research Methods*. Eleventh Edition. Mc Graw Hill International Edition.
- Dhania, D.R.,(2010), Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi*, Vol 1, No 1, Desember. 15-23. Universitas Muria Kudus
- Ebrahimi, Z.F., Chong, C.W., Rad, R.H., (2014), “TQM practices and employees’ role stressors”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 31, No. 2.
- Essiam, J.O., Mensah, M.E., Kudu, L.K., Gyamfi, G.D., (2015), “InfluenceOf Job StressOn Job Satisfaction Among University Staff: Analytical Evidence FromA Public University In Ghana”, *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol. III, Issue 2.
- Gyamfi, G.D., (2014), “Influence of Job Stress on Job Satisfaction: Empirical Evidence from Ghana Police Service”, *International Business Research*, Vol. 7, No. 9.

- Idris, M.K., (2011), "Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics", *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2, No. 9.
- Iqbal, M., Waseem, M.A., (2012), "Impact of Job Stress on Job Satisfaction among Air Traffic Controllers of Civil Aviation Authority: An Empirical Study from Pakistan", *INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN RESOURCE STUDIES*, vol. 2, No. 2.
- Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Jan, M.T., Soherwardi, S., (2011), "Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction", *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*, vol 3, No 7.
- Kayastha, D.P., Kayastha, R., (2012), "A Study Of Occupational Stress On Job Satisfaction Among Teachers With Particular Reference To Corporate, Higher Secondary School Of Nepal: Empirical Study", *Asian Journal of Management Sciences and Education*, Vol. 1 No.2.
- Khattak, M.A., Quarat-ul-ain, Iqbal, N., (2013), "Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress", *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, Vol. 3, No. 3.
- Malik, O.F., Waheed, A., Malik, K.U.R., (2010), "The Mediating Effects of Job Satisfaction on Role Stressors and Affective Commitment", *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 11.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., Ahmad, Z., (2011), "The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan", *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES QUARTERLY*, vol. 2, No. 3.
- Narundana, A., (2012), "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Makassar", *Skripsi*, Hasanuddin University, diakses dari

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1213/AGUNG%20SKRIPSI.pdf?sequence=1> pada tanggal 1 September 2016.

Rehman, M., Irum, R., Tahir, N., Ijaz, Z., Noor, U., Salma, U., (2012), "The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction: A Study on Private Colleges of Pakistan", *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES QUARTERLY*, vol. 3, No. 3.

Robbins, S.P., Judge, T.A., (2008), *Organizational Behavior*, Edisi 12, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.

Srivastava, A.K., (2008), "Effect of Perceived Work Environment on Employees' Job Behaviour and Organizational Effectiveness", *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, Vol. 34, No. 1, 47-55.

Zhao, L., Rashid, H., (2010), "The Mediating Role Of Work-Leisure Conflict On Job Stress And Retention Of IT Professionals", *Academy of Information and Management Sciences Journal*, Vol. 13, No. 2.

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat,

Saya Martina Cipta Chyntia Artika mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia yang sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “PENGARUH SUMBER-SUMBER STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA YOGYAKARTA”.

Pada kesempatan ini saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pernyataan yang diajukan berdasarkan pendapat pribadi dari apa yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan dan alami sendiri. Anda tidak perlu khawatir akan benar atau salahnya jawaban yang diberikan.

Perlu kami tambahkan bahwa identitas Bapak/Ibu/Saudara akan dijamin kerahasiaannya dan hasil penelitian ini akan dimanfaatkan semata-mata untuk tujuan akademis. Atas kebaikan hati dan partisipasi yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan, saya sampaikan terimakasih.

### I. Data Responden

Berilah **tanda silang (X)** pada pilihan yang sesuai dengan data diri Anda.

Usia : . . . . Tahun

Jenis Kelamin : a. Pria  
b. Wanita

Tingkat Pendidikan : a. SMA/Sederajat                      b. D3  
c. S1                      d. S2                      e. S3

Status : a. Belum Menikah  
b. Menikah

Masa Bekerja : a. < 1 th                      b. 1-5 th  
c. 6-10 th                      d. > 10 th



### NIOSH Generic Job Stress Questionnaire

Kuesioner berikut memuat sejumlah pernyataan yang dirancang untuk mengukur sumber-sumber stres kerja yang terdiri dari *role overload*, ambiguitas peran, lingkungan fisik, serta dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja. Silahkan tunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan/ketidaksetujuan anda terhadap pernyataan dengan memberi **tanda silang (X)** pada kolom pilihan yang tersedia.

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju  
TS = Tidak Setuju  
KS = Kurang Setuju  
S = Setuju  
SS = Sangat Setuju

### II. Sumber-sumber Stres Kerja

No.	<b>Role Overload (Peran yang berlebihan)</b>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan	1	2	3	4	5
A1	Banyak beban kerja yang memperlambat kerja saya.					
A2	Selama bekerja, saya membutuhkan banyak waktu untuk berpikir dan merenung.					
A3	Saya memiliki beban kerja yang banyak.					
A4	Banyak orang mengharapkan saya dapat melakukan pekerjaan dalam jumlah yang banyak.					
A5	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan.					
A6	Saya memiliki banyak proyek dan tugas-tugas dalam pekerjaan saya.					

No.	<b>Role ambiguity (Ambiguitas Peran)</b>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan	1	2	3	4	5
B1	Saya mengetahui hak saya sebagai pekerja.					
B2	Saya mengetahui dengan jelas rencana, sasaran dan tujuan pekerjaan saya.					
B3	Saya membagi waktu dengan baik selama bekerja.					
B4	Saya mengetahui tanggung jawab kerja saya.					
B5	Saya mengetahui apa yang diharapkan perusahaan dari hasil kerja saya.					
B6	Saya mengetahui tugas yang harus saya selesaikan selama bekerja.					

No.	<b>Physical Environment (Lingkungan Fisik)</b>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan	1	2	3	4	5
C1	Tingkat kebisingan di area kerja saya biasanya tinggi.					
C2	Tingkat pencahayaan di area kerja saya biasanya rendah atau gelap.					
C3	Suhu di area kerja saya selama musim kemarau biasanya nyaman.					
C4	Suhu di area kerja saya selama musim hujan biasanya nyaman.					
C5	Kelembaban area kerja saya biasanya terlalu tinggi atau terlalu rendah.					
C6	Tingkat sirkulasi udara di area kerja saya baik.					
C7	Udara di area kerja saya bersih dan terbebas polusi (asap rokok).					

No.	<b>Physical Environment (Lingkungan Fisik)</b>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan	1	2	3	4	5
C8	Dalam pekerjaan, saya terlindungi secara baik dari resiko kerja yang berbahaya.					
C9	Kualitas lingkungan fisik secara keseluruhan di area kerja saya tidak baik.					
C10	Area kerja saya sangat ramai.					

No.	<b>Social Support (Dukungan Sosial)</b>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan	1	2	3	4	5
D1	Keberadaan atasan saya membuat pekerjaan saya lebih mudah.					
D2	Mudah bagi saya untuk berdiskusi dengan atasan saya mengenai pekerjaan.					
D3	Atasan saya mau membantu saya ketika terjadi kesulitan saat bekerja.					
D4	Atasan saya mau mendengarkan masalah pribadi saya.					
E1	Bantuan rekan kerja saya membuat pekerjaan saya lebih mudah.					
E2	Mudah bagi saya untuk berdiskusi dengan rekan kerja saya mengenai pekerjaan.					
E3	Rekan kerja saya mau membantu saya ketika terjadi kesulitan saat bekerja.					
E4	Rekan kerja saya mau mendengarkan masalah pribadi saya.					

### Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

*Minnesota Satisfaction Questionnaire* dirancang untuk mengukur kepuasan dari seorang karyawan dengan pekerjaannya. MSQ mengukur kepuasan kerja di 20 indikator yang berbeda. Silahkan Anda tunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap pekerjaan saat ini melalui pernyataan berikut, dengan memberi **tanda silang (X)** pada kolom yang tersedia yang sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan : STP = Sangat Tidak Puas  
TP = Tidak Puas  
KP = Kurang Puas  
P = Puas  
SP = Sangat Puas

### III. Kepuasan Kerja

Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap pernyataan berikut ini		STP	TP	KP	P	SP
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
F1	Saya mampu untuk tetap sibuk sepanjang waktu dalam kegiatan kerja yang dilakukan sehari-hari.					
F2	Saya mendapat kesempatan untuk mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan.					
F3	Saya memiliki kesempatan untuk melakukan kegiatan lain yang berbeda (selingan) selama bekerja, seperti seni dan olah raga.					
F4	Saya memiliki kesempatan untuk dapat menjadi "seseorang" di dalam lingkungan kerja.					
F5	Saya puas terhadap cara atasan menangani keluhan para karyawan.					

<b>Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap pernyataan berikut ini</b>		<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>KP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
F6	Saya puas dengan pengawasan atasan mengenai hal-hal teknis.					
F7	Saya mampu untuk melakukan hal-hal pekerjaan yang tidak bertentangan dengan hati nurani.					
F8	Pekerjaan memberikan ketetapan (keamanan) yang stabil terhadap saya.					
F9	Saya mendapat kesempatan melakukan sesuatu untuk orang lain (rekan kerja).					
F10	Saya mendapat kesempatan menggunakan wewenang yang saya miliki terhadap orang lain.					
F11	Saya mendapat kesempatan menggunakan kemampuan yang saya miliki untuk menyelesaikan pekerjaan.					
F12	Saya puas dengan kebijakan (aturan) perusahaan yang diterapkan.					
F13	Saya puas antara gaji yang diterima dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan.					
F14	Saya mendapat kesempatan untuk kemajuan dalam keahlian dan ketrampilan kerja.					
F15	Saya mendapat kebebasan untuk menggunakan penilaian diri sendiri.					
F16	Saya mendapat kesempatan untuk berkreasi pada pekerjaan yang saya lakukan.					
F17	Saya puas dengan kondisi lingkungan kerja, seperti ketersediaan ruangan dan peralatan kerja dari perusahaan.					
F18	Saya merasa puas berhubungan (interaksi) dengan sesama rekan kerja.					
F19	Saya puas dengan pujian yang saya dapatkan atas kerja yang diselesaikan.					
F20	Saya merasa puas dengan pencapaian terhadap prestasi yang saya dapatkan dari pekerjaan.					



PT PLN (Persero)  
DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA  
AREA YOGYAKARTA

Jalan : Gedongkuning No.3 Banguntapan Yogyakarta  
Telepon : (0274 ) 452200 hunting 6 sambungan pesawat  
Kotak Pos : 55198

Facsimile : ( 0274 ) 452452  
E-mail : pinjogja@telkom.net Website : www.plndiy.co.id

Nomor : 0157 /SDM.04.01/A.YGK/2016  
Surat Sdr. No. :  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Sifat : Biasa  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian.

27 Oktober 2016

Kepada :

Yth. Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi  
UNIVERSITAS ATMAJAYA  
YOGYAKARTA  
di  
YOGYAKARTA.

Sehubungan dengan surat Saudara :

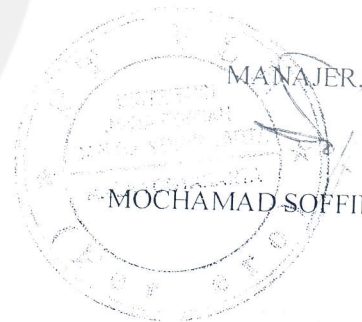
Nomor : 5/R/I  
Tanggal : 4 Oktober 2016  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian.  
Nama : Martina Cipta Chyntia Artika  
Mahasiswa/Siswa : UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA.

Sesuai Surat Edaran PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan D.I. Yogyakarta No. 006.E/7425/PD.II/1994 tanggal 05 Agustus 1994, diberitahukan bahwa permohonan ijin Riset/penelitian/Survei/Observasi/Pengambilan Data di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta mulai bulan Oktober 2016 dapat **disetujui** dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan membuat/mengisi Surat Pernyataan dalam rangkap 2 (dua).
2. **Semua data/informasi yang diperoleh selama Pengambilan Data/penelitian/Survey hanya dipergunakan untuk kepentingan sekolah/Akademis.**
3. Pengaturan waktu dan tempat melaksanakan Survey/penelitian ditentukan bersama, antara PT.PLN (Persero) Area Yogyakarta dengan yang bersangkutan sehingga tidak mengganggu pekerjaan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
4. Setelah berakhirnya periode Pengambilan Data/penelitian dimohon dapat menyampaikan laporan serta presentasi hasil pelaksanaan kegiatan dimaksud.
5. Sebelum pelaksanaan, diharap yang bersangkutan lebih dulu menghubungi Bagian Pelayanan Dan ADM PT PLN (Persero) Area Yogyakarta dengan membawa Surat Pernyataan seperti tersebut diatas.

Demikian harap menjadi maklum.

Tembusan :  
- Semua Asman.



## Correlations

		Correlations						
		RO.1	RO.2	RO.3	RO.4	RO.5	RO.6	Score_Total
RO.1	Pearson Correlation	1	.684**	.729**	.483**	.539**	.716**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RO.2	Pearson Correlation	.684**	1	.551**	.309	.572**	.485**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.097	.001	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RO.3	Pearson Correlation	.729**	.551**	1	.664**	.612**	.781**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RO.4	Pearson Correlation	.483**	.309	.664**	1	.431*	.540**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.007	.097	.000		.017	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RO.5	Pearson Correlation	.539**	.572**	.612**	.431*	1	.605**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.017		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RO.6	Pearson Correlation	.716**	.485**	.781**	.540**	.605**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.002	.000		.000

N		30	30	30	30	30	30	30
Score_Total	Pearson Correlation	.848**	.739**	.893**	.701**	.793**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		30	30	30	30	30	30	30

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

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



## Correlations

		Correlations						
		RA.1	RA.2	RA.3	RA.4	RA.5	RA.6	Score_Total
RA.1	Pearson Correlation	1	.789**	.637**	.723**	.189	.311	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.318	.094	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RA.2	Pearson Correlation	.789**	1	.683**	.771**	.190	.498**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.315	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RA.3	Pearson Correlation	.637**	.683**	1	.438*	.329	.335	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.016	.076	.070	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RA.4	Pearson Correlation	.723**	.771**	.438*	1	.196	.501**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016		.299	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RA.5	Pearson Correlation	.189	.190	.329	.196	1	.673**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.318	.315	.076	.299		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RA.6	Pearson Correlation	.311	.498**	.335	.501**	.673**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.094	.005	.070	.005	.000		.000

N		30	30	30	30	30	30	30
Score_Total	Pearson Correlation	.792**	.867**	.744**	.810**	.571**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
N		30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Correlations

Correlations

		PE.1	PE.2	PE.3	PE.4	PE.5	PE.6	PE.7	PE.8	PE.9	PE.10	Score_Total
PE.1	Pearson Correlation	1	.698**	.440*	.481**	.449*	.274	.338	.388*	.307	.412*	.636**
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.007	.013	.142	.067	.034	.099	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.2	Pearson Correlation	.698**	1	.623**	.466**	.725**	.447*	.490**	.451*	.669**	.659**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.009	.000	.013	.006	.012	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.3	Pearson Correlation	.440*	.623**	1	.320	.534**	.560**	.345	.312	.378*	.400*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000		.085	.002	.001	.062	.093	.039	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.4	Pearson Correlation	.481**	.466**	.320	1	.195	.183	.436*	.477**	.217	.241	.549**
	Sig. (2-tailed)	.007	.009	.085		.301	.334	.016	.008	.249	.200	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.5	Pearson Correlation	.449*	.725**	.534**	.195	1	.574**	.551**	.492**	.736**	.723**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.002	.301		.001	.002	.006	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.6	Pearson Correlation	.274	.447*	.560**	.183	.574**	1	.405*	.426*	.500**	.381*	.655**
	Sig. (2-tailed)	.142	.013	.001	.334	.001		.026	.019	.005	.038	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.7	Pearson Correlation	.338	.490**	.345	.436*	.551**	.405*	1	.562**	.581**	.522**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.067	.006	.062	.016	.002	.026		.001	.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.8	Pearson Correlation	.388*	.451*	.312	.477**	.492**	.426*	.562**	1	.366*	.435*	.693**
	Sig. (2-tailed)	.034	.012	.093	.008	.006	.019	.001		.047	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.9	Pearson Correlation	.307	.669**	.378*	.217	.736**	.500**	.581**	.366*	1	.865**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.099	.000	.039	.249	.000	.005	.001	.047		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PE.10	Pearson Correlation	.412*	.659**	.400*	.241	.723**	.381*	.522**	.435*	.865**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.028	.200	.000	.038	.003	.016	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Score_Total	Pearson Correlation	.636**	.853**	.661**	.549**	.836**	.655**	.741**	.693**	.792**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Correlations

		Correlations				
		SS.1	SS.2	SS.3	SS.4	Score_Total
SS.1	Pearson Correlation	1	.526**	.415*	.648**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.003	.023	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
SS.2	Pearson Correlation	.526**	1	.846**	.811**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
SS.3	Pearson Correlation	.415*	.846**	1	.792**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
SS.4	Pearson Correlation	.648**	.811**	.792**	1	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Score_Total	Pearson Correlation	.705**	.930**	.898**	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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



## Correlations

		Correlations				
		SS.5	SS.6	SS.7	SS.8	Score_Total
SS.5	Pearson Correlation	1	.435*	.649**	.312	.717**
	Sig. (2-tailed)		.016	.000	.094	.000
	N	30	30	30	30	30
SS.6	Pearson Correlation	.435*	1	.524**	.723**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.016		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
SS.7	Pearson Correlation	.649**	.524**	1	.655**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
SS.8	Pearson Correlation	.312	.723**	.655**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.094	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Score_Total	Pearson Correlation	.717**	.832**	.874**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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





## Correlations

Correlations

		KK.1	KK.2	KK.3	KK.4	KK.5	KK.6	KK.7	KK.8	KK.9	KK.10	KK.11	KK.12	KK.13	KK.14	KK.15	KK.16	KK.17	KK.18	KK.19	KK.20	Score_Total
KK.1	Pearson Correlation	1	.814**	.591**	.556**	.260	.439*	.745**	.506**	.546**	.512**	.524**	.402*	.531**	.523**	.613**	.590**	.756**	.437*	.477**	.297	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.165	.015	.000	.004	.002	.004	.003	.028	.003	.003	.000	.001	.000	.016	.008	.110	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.2	Pearson Correlation	.814**	1	.764**	.684**	.398*	.540**	.828**	.683**	.665**	.720**	.739**	.507**	.609**	.722**	.684**	.732**	.750**	.271	.306	.284	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.029	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.147	.100	.128	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.3	Pearson Correlation	.591**	.764**	1	.430*	.419*	.535**	.713**	.612**	.682**	.676**	.646**	.640**	.455*	.537**	.474**	.595**	.499**	.189	.229	.251	.760**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.018	.021	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.002	.008	.001	.005	.317	.224	.180	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.4	Pearson Correlation	.556**	.684**	.430*	1	.508**	.523**	.607**	.620**	.443*	.610**	.629**	.435*	.580**	.643**	.571**	.720**	.537**	.078	.185	.146	.722**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.018		.004	.003	.000	.000	.014	.000	.000	.016	.001	.000	.001	.000	.002	.683	.328	.442	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.5	Pearson Correlation	.260	.398*	.419*	.508**	1	.626**	.385*	.431*	.255	.468**	.549**	.379*	.649**	.483**	.557**	.455*	.254	.002	.216	.195	.585**
	Sig. (2-tailed)	.165	.029	.021	.004		.000	.035	.018	.175	.009	.002	.039	.000	.007	.001	.011	.176	.993	.252	.302	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.6	Pearson Correlation	.439*	.540**	.535**	.523**	.626**	1	.482**	.484**	.465**	.694**	.530**	.493**	.493**	.465**	.523**	.419*	.585**	.352	.242	.249	.698**
	Sig. (2-tailed)	.015	.002	.002	.003	.000		.007	.007	.010	.000	.003	.006	.006	.010	.003	.021	.001	.056	.197	.184	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.7	Pearson Correlation	.745**	.828**	.713**	.607**	.385*	.482**	1	.787**	.735**	.636**	.688**	.517**	.500**	.567**	.531**	.530**	.626**	.187	.244	.283	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.035	.007		.000	.000	.000	.000	.003	.005	.001	.003	.003	.000	.323	.194	.129	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.8	Pearson Correlation	.506**	.683**	.612**	.620**	.431*	.484**	.787**	1	.628**	.504**	.618**	.431*	.428*	.505**	.536**	.439*	.469**	.142	.209	.327	.721**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.018	.007	.000		.000	.005	.000	.017	.018	.004	.002	.015	.009	.455	.267	.077	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.9	Pearson Correlation	.546**	.665**	.682**	.443*	.255	.465**	.735**	.628**	1	.451*	.592**	.658**	.429*	.587**	.489**	.464**	.564**	.175	.294	.320	.727**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.014	.175	.010	.000	.000		.012	.001	.000	.018	.001	.006	.010	.001	.355	.114	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.10	Pearson Correlation	.512**	.720**	.676**	.610**	.468**	.694**	.636**	.504**	.451*	1	.735**	.570**	.503**	.649**	.485**	.604**	.678**	.324	.162	.181	.775**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.005	.012		.000	.001	.005	.000	.007	.000	.000	.080	.393	.340	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.11	Pearson Correlation	.524**	.739**	.646**	.629**	.549**	.530**	.688**	.618**	.592**	.735**	1	.790**	.697**	.769**	.665**	.710**	.581**	.389*	.325	.310	.871**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.002	.003	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.034	.080	.096	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.12	Pearson Correlation	.402*	.507**	.640**	.435*	.379*	.493**	.517**	.431*	.658**	.570**	.790**	1	.480**	.538**	.398*	.546**	.375*	.315	.216	.224	.697**
	Sig. (2-tailed)	.028	.004	.000	.016	.039	.006	.003	.017	.000	.001	.000		.007	.002	.029	.002	.041	.090	.251	.234	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.13	Pearson Correlation	.531**	.609**	.455*	.580**	.649**	.493**	.500**	.428*	.429*	.503**	.697**	.480**	1	.799**	.758**	.773**	.639**	.325	.507**	.389*	.792**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.011	.001	.000	.006	.005	.018	.018	.005	.000	.007		.000	.000	.000	.000	.080	.004	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.14	Pearson Correlation	.523**	.722**	.537**	.643**	.483**	.465**	.567**	.505**	.587**	.649**	.769**	.538**	.799**	1	.806**	.820**	.667**	.313	.342	.284	.829**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.002	.000	.007	.010	.001	.004	.001	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.092	.064	.128	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.15	Pearson Correlation	.613**	.684**	.474**	.571**	.557**	.523**	.531**	.536**	.489**	.485**	.665**	.398*	.758**	.806**	1	.617**	.684**	.376*	.519**	.354	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.001	.001	.003	.003	.002	.006	.007	.000	.029	.000	.000		.000	.000	.041	.003	.055	.000

N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.16	Pearson Correlation	.590**	.732**	.595**	.720**	.455*	.419*	.530**	.439*	.464**	.604**	.710**	.546**	.773**	.820**	.617**	1	.635**	.222	.311	.226	.784**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.011	.021	.003	.015	.010	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.238	.095	.231	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.17	Pearson Correlation	.756**	.750**	.499**	.537**	.254	.585**	.626**	.469**	.564**	.678**	.581**	.375*	.639**	.667**	.684**	.635**	1	.559**	.513**	.298	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.002	.176	.001	.000	.009	.001	.000	.001	.041	.000	.000	.000	.000		.001	.004	.109	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.18	Pearson Correlation	.437*	.271	.189	.078	.002	.352	.187	.142	.175	.324	.389*	.315	.325	.313	.376*	.222	.559**	1	.723**	.542**	.473**
	Sig. (2-tailed)	.016	.147	.317	.683	.993	.056	.323	.455	.355	.080	.034	.090	.080	.092	.041	.238	.001		.000	.002	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.19	Pearson Correlation	.477**	.306	.229	.185	.216	.242	.244	.209	.294	.162	.325	.216	.507**	.342	.519**	.311	.513**	.723**	1	.747**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.008	.100	.224	.328	.252	.197	.194	.267	.114	.393	.080	.251	.004	.064	.003	.095	.004	.000		.000	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK.20	Pearson Correlation	.297	.284	.251	.146	.195	.249	.283	.327	.320	.181	.310	.224	.389*	.284	.354	.226	.298	.542**	.747**	1	.478**
	Sig. (2-tailed)	.110	.128	.180	.442	.302	.184	.129	.077	.084	.340	.096	.234	.033	.128	.055	.231	.109	.002	.000		.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Score_Total	Pearson Correlation	.758**	.876**	.760**	.722**	.585**	.698**	.805**	.721**	.727**	.775**	.871**	.697**	.792**	.829**	.798**	.784**	.797**	.473**	.529**	.478**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.003	.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RO.1	17.57	16.806	.784	.860
RO.2	18.00	17.172	.625	.882
RO.3	17.77	15.909	.841	.849
RO.4	17.73	17.651	.579	.888
RO.5	17.73	15.720	.674	.877
RO.6	17.87	14.947	.776	.858

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RA.1	16.77	17.978	.708	.811
RA.2	16.93	15.720	.788	.788
RA.3	16.93	17.582	.623	.822
RA.4	17.13	15.844	.690	.809
RA.5	17.10	19.197	.392	.865
RA.6	17.13	17.223	.612	.824

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PE.1	27.53	53.706	.571	.893
PE.2	27.60	47.421	.807	.876
PE.3	27.40	52.248	.587	.891
PE.4	27.77	52.806	.443	.900
PE.5	27.10	46.507	.779	.877
PE.6	27.33	51.471	.570	.892
PE.7	27.10	48.300	.658	.887
PE.8	27.50	49.155	.598	.891
PE.9	27.00	48.414	.729	.882
PE.10	27.27	48.064	.726	.882

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SS.1	9.90	9.334	.564	.930
SS.2	9.67	6.506	.858	.829
SS.3	9.63	6.861	.803	.851
SS.4	9.70	6.769	.877	.821

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SS.5	9.93	4.961	.549	.829
SS.6	9.80	3.959	.667	.781
SS.7	9.83	3.661	.735	.748
SS.8	10.03	4.378	.703	.767



## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

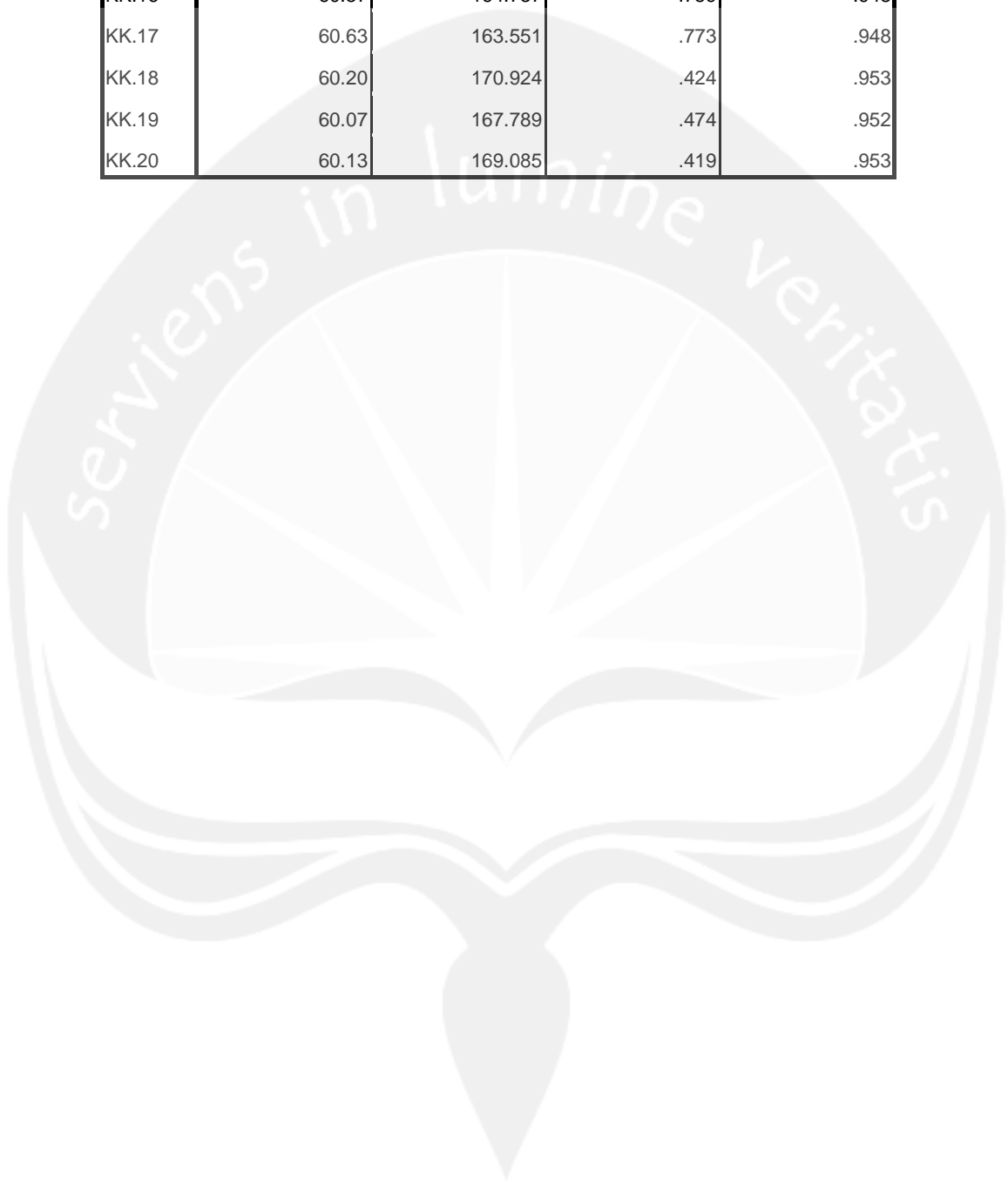
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK.1	60.43	166.599	.734	.949
KK.2	60.43	158.185	.857	.946
KK.3	60.33	162.782	.729	.949
KK.4	60.60	164.869	.690	.949
KK.5	60.87	168.464	.543	.951
KK.6	60.53	164.189	.660	.950
KK.7	60.53	158.809	.774	.948
KK.8	60.50	162.741	.683	.949
KK.9	60.30	164.148	.694	.949
KK.10	60.37	161.206	.743	.948
KK.11	60.37	155.206	.848	.947
KK.12	60.50	161.155	.651	.950
KK.13	60.63	162.102	.765	.948
KK.14	60.43	159.426	.804	.947

KK.15	60.60	163.145	.773	.948
KK.16	60.57	164.737	.759	.948
KK.17	60.63	163.551	.773	.948
KK.18	60.20	170.924	.424	.953
KK.19	60.07	167.789	.474	.952
KK.20	60.13	169.085	.419	.953



## Frequencies

### Frequency Table

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 30 tahun	13	19.7	19.7	19.7
	31 - 40 tahun	10	15.2	15.2	34.8
	41 - 50 tahun	15	22.7	22.7	57.6
	> 51 tahun	28	42.4	42.4	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

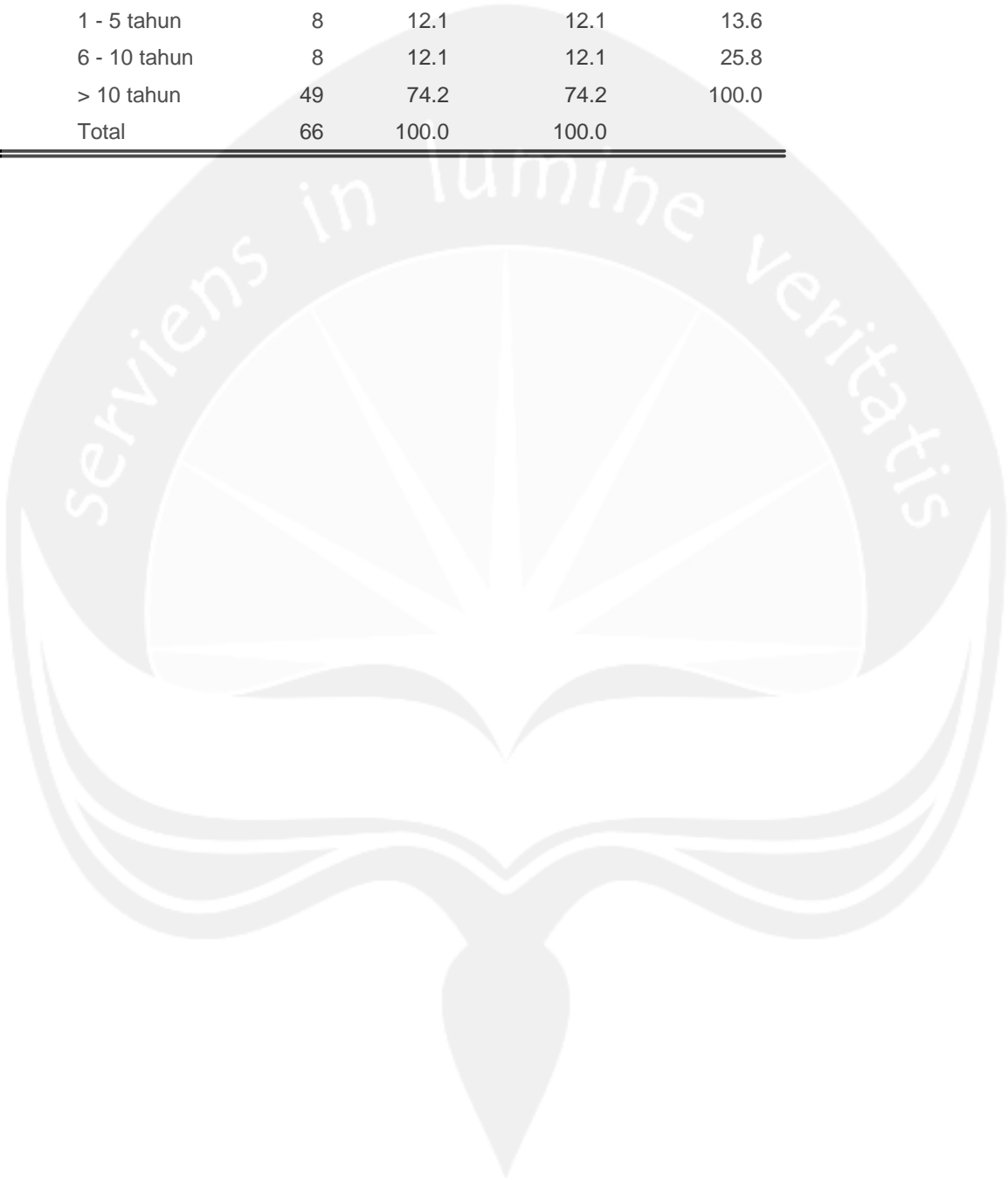
Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	41	62.1	62.1	62.1
	Wanita	25	37.9	37.9	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/Sederajat	34	51.5	51.5	51.5
	D3	5	7.6	7.6	59.1
	S1	22	33.3	33.3	92.4
	S2	5	7.6	7.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Status					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	6	9.1	9.1	9.1
	Menikah	60	90.9	90.9	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

### Masa kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	1	1.5	1.5	1.5
	1 - 5 tahun	8	12.1	12.1	13.6
	6 - 10 tahun	8	12.1	12.1	25.8
	> 10 tahun	49	74.2	74.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	



## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dukungan rekan kerja, Dukungan atasan, Lingkungan fisik, Ambiguitas peran, Role overload <sup>a</sup>	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: Kepuasan kerja

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 <sup>a</sup>	.837	.823	.29606

- a. Predictors: (Constant), Dukungan rekan kerja, Dukungan atasan, Lingkungan fisik, Ambiguitas peran, Role overload

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.950	5	5.390	61.493	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5.259	60	.088		
	Total	32.209	65			

- a. Predictors: (Constant), Dukungan rekan kerja, Dukungan atasan, Lingkungan fisik, Ambiguitas peran, Role overload  
b. Dependent Variable: Kepuasan kerja

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.384	.551		4.326	.000
	Role overload	-.181	.062	-.214	-2.921	.005
	Ambiguitas peran	-.228	.051	-.287	-4.439	.000
	Lingkungan fisik	.139	.061	.156	2.268	.027
	Dukungan atasan	.193	.047	.235	4.095	.000
	Dukungan rekan kerja	.387	.077	.361	5.005	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

## Case Summaries

	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	Status	Masa kerja	RO.1	RO.2	RO.3	RO.4	RO.5	RO.6	RA.1
1	47	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5
2	53	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3
3	52	2	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5
4	55	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	5
5	20	2	3	2	3	5	5	4	4	5	5	5
6	54	1	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3
7	25	1	1	2	3	5	4	4	3	5	3	4
8	35	1	1	1	2	5	4	4	4	2	5	5
9	54	1	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3
10	46	1	1	2	4	5	4	4	4	4	4	3
11	54	1	3	2	4	4	5	5	5	5	4	5
12	52	2	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4
13	32	1	1	2	4	4	4	3	2	3	3	3
14	53	2	1	2	4	4	3	4	4	5	5	3
15	24	1	3	1	2	3	3	4	3	2	3	4
16	54	1	1	2	4	4	3	4	4	2	3	4
17	54	1	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4
18	38	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
19	45	1	1	2	4	4	2	4	5	4	5	3
20	48	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3
21	36	2	3	2	3	3	2	2	4	1	1	3
22	23	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3
23	46	2	1	2	4	2	3	1	2	3	1	5
24	30	1	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3
25	51	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
26	20	1	1	1	2	4	3	4	4	5	4	3
27	26	1	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2
28	51	2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4
29	27	1	1	2	4	3	2	3	2	2	3	3
30	53	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3
31	52	1	1	2	4	4	5	4	4	3	4	2
32	40	1	3	2	4	3	2	4	1	3	2	2
33	53	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3
34	53	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3
35	55	2	1	2	4	4	4	3	5	4	3	5
36	53	2	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3
37	48	2	5	2	4	3	2	2	3	2	2	2
38	54	1	1	2	4	4	4	3	2	3	3	4
39	22	1	1	1	2	3	3	3	4	5	4	4
40	30	2	3	2	3	4	3	3	5	3	4	4
41	53	1	4	2	4	4	4	4	5	3	3	3
42	48	1	1	2	4	4	3	3	5	4	4	2
43	30	2	3	2	2	4	5	3	3	4	3	3
44	55	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4
45	53	1	2	2	3	5	3	5	3	2	3	4
46	45	2	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3
47	50	2	1	2	4	3	4	2	2	4	3	3
48	33	1	1	2	4	2	3	2	3	3	3	4
49	34	2	3	2	4	2	1	3	1	1	3	3
50	49	1	1	2	4	3	1	3	2	2	2	4
51	45	1	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2
52	50	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2
53	53	1	1	2	4	4	5	4	4	3	3	2
54	53	2	1	2	4	3	4	5	3	3	3	3
55	42	2	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2
56	34	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4
57	54	1	1	2	4	3	2	2	2	3	2	4
58	55	1	1	2	4	3	2	3	3	2	3	3
59	52	1	3	2	4	2	2	1	3	2	2	4
60	47	2	4	2	4	1	2	2	4	1	1	5
61	22	2	2	2	4	1	2	3	2	1	2	2
62	28	2	1	2	3	2	2	1	3	1	2	2
63	54	1	1	2	4	4	4	3	4	3	4	2
64	54	1	1	2	4	2	2	1	2	2	2	1
65	34	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2
66	50	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	2

Case Summaries

	RA.2	RA.3	RA.4	RA.5	RA.6	PE.1	PE.2	PE.3	PE.4	PE.5	PE.6	PE.7
1	5	4	5	4	5	3	2	3	2	1	2	2
2	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4
3	5	5	4	3	4	2	1	2	2	3	1	2
4	5	3	5	4	3	2	1	1	3	1	2	1
5	5	5	5	5	5	2	2	1	3	1	1	4
6	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	3	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5
8	5	5	5	3	3	2	3	3	1	5	4	4
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	2	4	1	4	2	3	4	3	3	4	3	2
11	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	1
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	2	3	3	4	3	1	4	3	2
14	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2
15	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3
17	4	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4
18	1	2	2	4	2	3	3	3	2	5	5	4
19	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	4	4
20	3	4	1	3	2	4	3	3	4	4	4	3
21	3	3	3	5	5	3	4	3	4	5	2	4
22	3	2	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4
23	5	3	4	1	2	3	3	4	1	4	3	2
24	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5
25	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	5
26	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3
27	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
28	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
29	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	5
30	3	3	4	1	2	3	2	3	3	2	2	2
31	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3
32	1	2	2	1	2	5	4	4	4	4	4	3
33	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5
34	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3
35	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4
36	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3
37	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4
38	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2
39	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	1
40	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2
42	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	2	2
43	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3
44	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5
46	2	3	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3
47	3	4	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5
48	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3
49	4	4	4	3	3	3	2	4	3	1	4	4
50	4	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5
51	3	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	3
52	1	1	3	2	1	3	4	3	4	4	4	4
53	2	1	1	3	2	1	3	2	3	2	5	2
54	2	4	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3
55	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	2	3	4	4	5	5	3	4	5
57	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3
59	4	3	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5
60	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	2	5
61	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3
62	1	2	1	2	2	4	5	5	5	4	4	5
63	1	2	2	1	2	4	5	5	5	5	5	5
64	2	1	3	1	2	4	3	5	4	5	5	3
65	1	2	1	1	1	3	4	5	3	5	5	5
66	1	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5



Case Summaries

	PE.8	PE.9	PE.10	SS.1	SS.2	SS.3	SS.4	SS.5	SS.6	SS.7	SS.8	KK.1
1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3
2	3	4	4	3	3	3	3	5	5	2	3	4
3	1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2
4	3	1	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2
5	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
6	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
7	3	5	5	4	4	5	5	1	2	2	3	4
8	3	5	4	3	5	5	5	2	3	4	3	3
9	3	3	3	2	1	2	2	2	4	4	2	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2
11	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	4	3
12	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3
13	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
14	2	3	2	2	5	5	3	4	2	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3
16	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
17	5	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3
18	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4
22	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4
23	2	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
26	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	5	3
27	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
28	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	3	2	1	2	4	4	4	3	3
30	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3
31	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
32	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5
34	2	2	2	4	4	4	3	4	3	5	3	4
35	4	2	2	4	4	4	4	5	3	5	3	4
36	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
37	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4
38	1	2	2	4	4	4	5	5	3	4	5	4
39	3	3	2	2	5	5	4	4	3	3	3	4
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4
42	2	3	2	4	4	4	3	4	3	5	4	4
43	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
45	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
46	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4
47	4	1	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4
48	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3
49	3	2	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4
50	5	4	3	4	5	4	4	1	3	4	4	5
51	5	5	5	2	3	2	3	3	4	4	5	4
52	4	5	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3
53	2	2	2	4	4	4	5	5	3	3	3	5
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
55	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
56	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3
57	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4
58	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	5	4
59	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5
60	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4
61	3	4	3	2	3	2	2	2	5	5	4	5
62	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
63	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5
64	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5
65	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5



Case Summaries

	KK.14	KK.15	KK.16	KK.17	KK.18	KK.19	KK.20
1	2	2	2	2	3	3	3
2	4	3	4	4	4	4	3
3	2	2	2	2	3	3	2
4	4	2	2	2	1	1	2
5	2	2	2	2	4	4	4
6	2	2	3	2	2	2	2
7	2	3	2	2	4	4	4
8	2	3	2	2	5	5	4
9	3	3	2	3	5	5	5
10	2	2	2	3	4	4	4
11	1	1	2	1	1	2	2
12	3	3	3	3	4	5	4
13	3	3	3	4	4	3	2
14	3	3	3	3	4	2	2
15	4	3	4	3	3	3	3
16	4	3	4	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	4
18	5	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	3	4	4	4
20	4	4	3	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4	5	4
22	4	3	4	4	2	4	4
23	4	3	3	4	5	5	5
24	4	4	4	4	5	5	5
25	4	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	3	3	4	4
27	3	3	3	2	4	4	4
28	4	5	3	4	3	4	2
29	3	3	3	3	3	4	5
30	5	4	4	3	5	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	5	2	1	2
33	3	3	5	3	4	4	4
34	4	4	4	4	3	2	2
35	4	4	4	3	3	4	4
36	3	4	4	3	3	4	3
37	5	4	3	3	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	3	4	5	4
40	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	3	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	3	5	4	5
47	4	4	4	4	5	4	4
48	5	5	5	5	5	4	4
49	5	5	5	5	4	4	4
50	4	4	5	4	5	5	4
51	5	4	5	5	4	4	4
52	5	4	5	5	3	4	4
53	3	4	5	5	2	1	2
54	4	4	4	4	3	3	3
55	5	4	5	4	4	3	2
56	4	4	4	4	4	3	3
57	5	4	4	5	3	4	4
58	4	4	5	5	3	3	3
59	5	4	5	5	4	4	3
60	5	4	5	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	5	5
62	5	5	4	5	4	5	4
63	5	5	5	5	3	3	3
64	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5