ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(Studi Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

M. LUTHFI FADHILAH

C2A 004 073

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2010

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun	:	M. Luthfi Fadhilah
Nomor Induk Mahasiswa	:	C2A 004 073
Fakultas/Jurusan	:	Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi	:	**ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING** (Studi pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia, Central Java)
Dosen Pembimbing	:	Eisha Lataruva, SE. MM

Semarang, 6 September 2010

Dosen Pembimbing

Eisha Lataruva, SE. MM

NIP. 19730515 199903 2 002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : M. Luthfi Fadhilah

Nomor Induk Mahasiswa : C2A 004 073

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING** (Studi pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia, Central Java)

Dinyatakan lulus ujian pada tanggal 24 September 2010.

Tim Penguji :

1. Dr. Suharnomo, SE., MSi (……)

2. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MSi (……)

3. Eisha Lataruva, SE., MM (……)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, M. Luthfi Fadhilah, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia, Central Java), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 6 September 2010

Yang membuat pernyataan,

(M. LUTHFI FADHILAH)

NIM. C2A 004 073

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Three grand essentials to happiness in this life are something to do, something to love, and something to hope for."

"Garis batas antara kegagalan dan kesuksesan adalah sangat tipis sehingga kita jarang mengetahui bahwa kita telah melewatinya, sangat tipis sehingga kita sering berada pada garis batas tersebut tetapi kita tidak menyadarinya."

"Kita memperoleh kekuatan, keberanian, dan rasa percaya diri dari setiap pengalaman yang membuat kita berhenti yang sejenak untuk menghadapi rasa takut yang kita miliki."

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Orangtuaku Tercinta
Yang Senantiasa Memberikan Doa, Dukungan,
Kasih Sayang dan Cinta Yang Tiada Henti,
Adik-Adikku Tersayang
Yang Selalu Memberiku Keceriaan dan Kebahagiaan
Saat Aku Mulai Letih
Dan Penyemangat Hidupku Yang Tak Pernah Lelah
Mendampingiku Dengan Penuh Kesabaran dan Kesetiaan

ABSTRACT

Job satisfaction is one of important factors to get an optimal performance. When someone feels satisfied on their work, it is absolutely that they will make a maximum efforts with their optimum abillity to done their job. To get an optimum job satisfaction to each individuals, it needs a social support whether its from the family (partner in life), colleague, or boss. According to House (1981) in the Deeter and Ramsey (1997), someone who has a good social support can soothe the stress that come to their job. So if a worker has a great social support, they can manage a job stress very well and has a different way in looking at stress, so it can give a positif impact to workers.

This research was held in PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java). The goal is to know the influence of job stress to job satisfaction with a social support as a moderating variable. Sample for this research are 78 respondens using purposive sampling methode. As a independent variable is job stress, as a dependent variabel is job satisfaction, and as the moderating variable is social support. Analysis that used in this research are validity test, reliability test, classic assumption test, simple regresion and moderating test.

Analysis' result are using simple regresion (for the 1st hypothesis) and moderating (for 2nd hypothesis), so it showed that job stress variable has a negative influence to job satisfaction (H_1), and the interaction variable between job stress and social support has a positive influence to job satisfaction (H_2). On the analysis' result which used t-test showed that job strss and the interaction between job stress and social support has a significant influence to job satisfaction.

Keywords: Job Stress, Social Support, Job Satisfaction.

ABSTRAKSI

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Untuk memperoleh kepuasan kerja yang optimal pada seorang individu maka perlu dibutuhkannya suatu bentuk dukungan sosial baik itu berasal dari keluarga (pasangan hidup), rekan kerja, dan atasan. Menurut House (1981) dalam Deeter dan Ramsey (1997), seseorang memiliki dukungan sosial yang baik maka dia dapat meredam stress yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Sehingga apabila seorang karyawan memiliki dukungan sosial yang tinggi maka akan mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stress kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating. Jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 78 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sebagai variabel independen, yaitu stress kerja dan variabel dependennya adalah kepuasan kerja serta variabel moderatingnya adalah dukungan sosial. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana dan moderating.

Hasil analisis menggunakan regresi sederhana (untuk hipotesis 1) dan moderating (untuk hipotesis 2) sehingga dapat diketahui bahwa variabel stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan (H_1), dan variabel interkasi antara hubungan stress kerja dengan dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (H_2). Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui stress kerja dan interkasi antara stress kerja dengan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci : Stress Kerja, Dukungan Sosial, Kepuasan Kerja.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah S.W.T Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas limpahan rahmat, karunia, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating (Studi Pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia, Central Java)". Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Terselesaikannya skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H.M Chabachib, M.Si, Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
2. Ibu Eisha Laratuva, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak I Made Sukresna, SE., MSi, selaku Dosen Wali yang telah membantu sejak awal kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, terima kasih untuk ilmunya dan inspirasinya.

5. Untuk kedua orangtuaku tercinta yang selalu sabar dalam mendidik anak-anaknya serta tiada hentinya memberikan doa, motivasi, saran maupun nasihat kepada penulis, serta untuk saudara-saudaraku, Nisa dan Rizal yang selalu memberikan keceriaan di rumah.
6. PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java), terima kasih atas waktu dan tempat yang telah diberikan selama penulis melakukan penelitian.
7. Ibu Ida Lukitowati, Bapak M. Zaenuddin, dan Bapak Annas A. R., yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada peneliti di tempat penelitian.
8. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengisikan kuesioner.
9. Sahabat dan teman-teman terbaikku : Alza, Antari, Arin, Dhatu, Desia, Friska, Krisna, Ivan, Lutvi, Mahfud, Nanda, Panji, Rayi, Reza, Ronny, dan Yudhi (terima kasih banyak untuk semua waktu dan nasihat-nasihat yang telah kalian berikan, pengalaman dan kenangan yang kita lalui).
10. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi 2004 : Adit, Aji, Anya, Arif, Bening, Budi, Deewar, Debby, Eki, Feby, Henry, Gunawan, Niko, Pudjo, Radit, Reza, Rizky, Tian, Wisnu, (dan semua yang tidak bisa disebut satu-persatu, terima kasih).
11. Teman-teman SDM 2005 : Bayu, Eka, Halim, Joko, Martha, Siti, dan Titi (terima kasih banyak atas bantuannya dan kerjasamanya).

12. Teman-teman KKN I Malebo 2009 : Agung, Apri, Demi, Dora, Haris, I'oh, Indah, Oik, Rochmad, dan Taufik.
13. Titis Rossnanda, terima kasih atas motivasi dan saran maupun nasihat yang senantiasa diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
14. Keluarga Bapak Heru Prabowo, terima kasih atas fasilitas yang diberikan selama penulis melakukan penelitian.
15. Keluarga Ibu Kis Indriyaningrum, terima kasih atas bantuan, nasihat serta saran-saran bijaknya yang telah diberikan kepada penulis.
16. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semarang, 6 September 2010

Penulis

M. Luthfi Fadhilah

NIM. C2A 004 073

DAFTAR ISI

				Halaman
HALAMAN JUDUL ……..				**1**
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ……				**2**
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN ……				**3**
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ……..				**4**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ……				**5**
***ABSTRACT* ……**				**6**
ABSTRAK ……..				**7**
KATA PENGANTAR ……...				**8**
DAFTAR ISI ……..				**11**
DAFTAR TABEL ……..				**14**
DAFTAR GAMBAR ……				**15**
DAFTAR LAMPIRAN ……				**16**
BAB I	**PENDAHULUAN ……...**			**17**
	1.1	Latar Belakang ……..		17
	1.2	Perumusan Masalah ……..		29
	1.3	Tujuan dan Kegunaan Penelitian ……..		31
		1.3.1	Tujuan Penelitian ……	31
		1.3.2	Kegunaan Penelitian ……...	31
	1.4	Sistematika Penulisan ……		33
BAB II	**TINJAUAN PUSTAKA ……**			**35**
	2.1	Landasan Teori ……..		35
		2.1.1	Kepuasan Kerja ……..	35
		2.1.2	Stress Kerja …….	47
		2.1.3	Dukungan Sosial …….	58

2.1.4 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja ……... 63
2.1.5 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh Dukungan Sosial ……. 65
2.2 Penelitian Terdahulu …….. 67
2.3 Kerangka Pemikiran …….. 73
2.4 Hipotesis …… 74
BAB III METODE PENELITIAN ……... 75
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian …….. 75
3.2 Populasi dan Sampel ……. 80
3.3 Jenis dan Sumber Data …….. 82
3.4 Metode Pengumpulan Data …….. 83
3.5 Metode Analisis Data …… 85
3.5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data ……. 87
3.5.2 Uji Asumsi Klasik …….. 88
3.5.3 Analisis Regresi …….. 89
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN …….. 91
4.1 Deskripsi Objek Penelitian ……... 91
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan …… 91
4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan …….. 93
4.1.1.2 Sumber Daya Manusia ……... 94
4.1.1.3 Struktur Organisasi ……. 96
4.1.2 Deskripsi Responden ……... 97
4.1.2.1 Responden Menurut Tingkat Pendidikan ……... 98

4.1.2.2 Responden Menurut Usia …… 100
4.1.2.3 Responden Menurut Masa Kerja ……. 101
4.2 Analisis Data ……. 102
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas ……. 102
4.2.1.1 Uji Validitas …… 102
4.2.1.2 Uji Reliabilitas …… 104
4.2.2 Uji Asumsi Klasik …… 105
4.2.2.1 Uji Multikolinearitas ……... 105
4.2.2.2 Uji Normalitas ……. 106
4.2.2.3 Uji Heterokedasitas …….. 108
4.2.3 Analisis Regresi Moderating …… 111
4.2.4 Pengujian Hipotesis ……. 113
4.3 Pembahasan …… 115
BAB V PENUTUP ……. 119
5.1 Kesimpulan ……. 119
5.2 Saran …….. 122
DAFTAR PUSTAKA …….. 125
LAMPIRAN-LAMPIRAN ……... 129

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Keinginan Karyawan (Penyelia dan Karyawan) Terhadap Pekerjaannya …… 20

Tabel 1.2 Data Karyawan Bagian Produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) …….. 27

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu …… 71

Tabel 3.1 Tabel Variabel Penelitian …… 77

Tabel 4.1 Data Jumlah Karyawan PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) …….. 94

Tabel 4.2 Presentase Responden Menurut Tingkat Pendidikan …….. 99

Tabel 4.3 Presentase Responden Menurut Usia …….. 100

Tabel 4.4 Presentase Responden Menurut Masa Kerja …….. 101

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas …….. 103

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas ……... 105

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas ……. 106

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas ……... 108

Tabel 4.9 Hasil Uji Park ……. 110

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Berganda ……..... 111

Tabel 4.11 Hasil Loading Factor …….. 114

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Tingkat Kepuasan Kerja Rata-Rata Menurut Aspek Kepuasan Kerja ……. 36

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis ……. 74

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) ……..... 97

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas ……. 107

Gambar 4.3Hasil Uji Heterokedasitas ……... 109

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A Kuesioner Penelitian…….. 129

Lampiran B Tabulasi Data Mentah …….. 139

Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas ..…….. 141

Lampiran D Hasil Uji Validitas …… 143

Lampiran E Hasil Uji Multikolinearitas ……... 147

Lampiran F Hasil Uji Normalitas ……. 148

Lampiran G Hasil Uji Heterokedasitas …….…… 151

Lampiran H Hasil Uji Moderating …….…….….. 152

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industrialisasi dan inovasi teknologi yang semakin pesat membuat perusahaan menjadi lebih kompetitif dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam era globalisasi saat ini. Dalam hal ini, perusahaan dituntut untuk menjalankan perannya yang lebih baik dalam pencapaian tujuan dan meningkatkan kinerja perusahaan secara optimal. Selain penggunaan teknologi yang modern, perusahaan juga harus memperhatikan pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia yang lebih baik agar terjalin hubungan yang sinergi antara perusahaan dengan karyawannya. Menurut Flippo (1964) dalam Handoko (2001), manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi, karena kualitas organisasi sendiri sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu

organisasi (*Zeithaml et al*., 1990, dalam Grace W. Susanto, 2001). Pada dasarnya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang (Wright dan Snell, 1992).

Landasan sukses keunggulan bersaing bagi perusahaan adalah bagaimana perusahaan tersebut mengelola faktor manusia (karyawan) yang dimilikinya. Perusahaan perlu memandang karyawan sebagai pribadi yang mempunyai kebutuhan atas pengakuan dan penghargaan, bukan sebagai alat untuk pencapaian tujuan perusahaan saja. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya menuntut apa yang harus diberikan karyawan terhadap perusahaan, namun juga memikirkan apakah kebutuhan karyawan telah terpenuhi sehingga dapat merangsang timbulnya komitmen dan kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan. Untuk itu perusahaan juga harus memperhatikan pembinaan hubungan yang baik dengan para karyawannya karena sebaik apapun steategi yang dibuat oleh manajer, maka strategi tersebut tidak akan dilaksanakan dengan baik bila tidak disertai sikap yang positif dari karyawannya (Crammer, 1996).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam

bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Dalam kenyataannya, di Indonesia dan juga mungkin di negara-negara lain, kepuasaan kerja secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal. Banyak peneliti seperti Smith et. al., (1969); Goris et. al., (2000); Schermerhorn et. al., (2001) (dalam Alief Aryasri, 2008) membuat konsep mengenai kepuasan sebagai suatu kerangka yang dibangun atas banyak aspek seperti: pekerjaan itu sendiri, mutu pengawasan, hubungan dengan teman sekerja, peluang promosi, dan gaji.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Kovack (1987) mengenai keinginan karyawan dari pekerjaan yang mereka lakukan menjelaskan adanya perbedaan keinginan antara penyelia (supervisor) dengan karyawan. Para penyelia menempatkan gaji yang layak, keamanan kerja, promosi, dan kondisi kerja yang baik sebagai prioritas utama keinginan karyawan dari pekerjaannya. Sebaliknya, para karyawan menempatkan penghargaan yang penuh atas hasil kerja, perasaan yang cocok akan semua hal, dan pengertian yang simpatik atas masalah-masalah yang pribadi sebagai prioritas utama.

Tabel 1.1

Keinginan Karyawan (Penyelia dan Karyawan) Dari Pekerjaannya

	Penyelia	**Karyawan**
Kondisi kerja yang baik	4	9
Merasa cocok dengan semua hal	10	2
Disiplin yang ketat	7	10
Penghargaan yang penuh atas hasil	8	1
Loyalitas terhadap manajemen	6	8
Gaji yang layak	1	5
Promosi dan pertumbuhan bagi organisasi	3	7
Pengertian yang simpatik atas masalah-masalah yang pribadi	9	3
Keamanan kerja	2	4
Tugas yang dimiliki	5	6

Sumber : Kovack (1987) dalam Mas'ud, 2002.

Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Seringkali perusahaan beranggapan bahwa tingkat gaji atau upah merupakan faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja. Padahal gaji hanya memberikan kepuasan sementara karena gaji sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan nilai (*value*) yang dimiliki oleh orang yang bersangkutan (Hulin 1966, dalam Stephanus Meilala, 2005). Gaji akan berpengaruh pada kebutuhan dasar yang harus dipenuhi tiap karyawan. Apabila kebutuhan dasar ini terpenuhi, maka karyawan akan merasa aman dalam

melaksanakan pekerjaannya, karena keluarga yang harus mereka tanggung telah terpenuhi kebutuhan dasarnya.

Pekerjaan akan berpengaruh pada aktualisasi diri pekerja pada pekerjaannya tersebut. Pekerjaan yang sesuai dengan pendidikan dan keahlian akan memperlancar jalannya aktivitas dan meningkatkan prestasi kerja karyawan. Prestasi kerja akan berpengaruh pada adanya kesempatan promosi yang diberikan oleh perusahaan. Kesempatan promosi yang dilakukan secara tidak adil atau tidak sesuai dengan prestasi kerja yang diraih masing-masing karyawan akan menimbulkan ketidakpuasan kerja. Dapat dikatakan jika karyawan tidak puas dan tidak nyaman dalam bekerja, maka mereka tidak optimal dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Diyah Dumasari Siregar ST, MM Lembaga Manajemen PPM (Majalah Eksekutif, Juli 2006), ternyata gaji menempati urutan yang kesekian dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dan ke semua faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan kesempatan untuk berkembang merupakan faktor yang sering muncul dan dikemukakan oleh karyawan sebagai kriteria kepuasan kerja mereka. Maksudnya adalah sebagian besar karyawan mengatakan tidak puas lebih karena mereka merasa tidak pernah atau bahkan tidak ada peluang untuk berkembang atau dikembangkan oleh perusahaan sehingga mereka merasa seolah-olah tidak

ada perhatian dari perusahaan tentang karier mereka. Hal ini juga dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan menurunkan kinerja karyawan.

Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam sejumlah cara (Robbins dan Judge, 2008), antara lain; keluar (*exit*), yaitu perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri, aspirasi (*voice*), yaitu secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan permasalahan dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja, kesetiaan (*loyalty*), yaitu secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan kecaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk ”melakukan hal yang benar”, dan pengabaian (*neglect*), yaitu secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, menurunnya kinerja karyawan, dan meningkatnya tingkat kesalahan. Apabila hal-hal tersebut tidak mendapatkan perhatian yang serius dari perusahaan akan menyebabkan stress kerja bagi para karyawan dan apabila hal tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas stress kerja yang cukup tinggi akan mengakibatkan karyawan menderita kelelahan fisik, emosional, maupun mental (*burn out*) dan akan mempertinggi tingkat perputaran tenaga kerja (*turnover*).

Stress adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Schuller, 1980 dalam Edi Sasono, 2004). Stress merupakan faktor fisik, kimiawi, dan emosional yang dapat menyebabkan tekanan pada tubuh atau mental dan dapat menjadi faktor bagi timbulnya penyakit. Stress juga merupakan interaksi individu dengan lingkungan, namun secara lebih terperinci stress merupakan suatu respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologi dan atau fisik secara berlebihan (Ivancevich dalam Luthans, 2006). Stress juga dideskripsikan sebagai tekanan pada tubuh atau mental yang melebihi batas kemampuan seseorang (Webster, dalam Price, 2003). Pada penelitian lain stress didefinisikan sebagai bentuk dari perasaan tertekan, ketidaknyamanan, ketidakmudahan, dan hambatan yang dirasakan secara emosional (Barone et. al, 1984 dalam Adityo Nugroho, 2008).

Sebuah survey atas pekerja di Amerika Serikat menemukan bahwa 46 persen pekerja merasakan pekerjaan mereka penuh dengan stress dan 34 persen pekerja berpikir untuk keluar dari pekerjaan mereka 12 bulan sebelumnya karena stress di tempat kerja (Schellhardt, 1996 dalam Eko Sasono, 2004). Presiden *American Institute of Stress* di New York Medical College menyatakan bahwa

kerugian stress di tempat kerja Amerika Serikat diperkirakan antara US$ 200 dan US$ 300 miliar setiap tahun, hal tersebut dinilai melalui ketidakhadiran karyawan, pergantian karyawan, biaya medis langsung, kompensasi karyawan, yang berakibat pada produktivitas menurun, kecelakaan kerja, dan sebagainya (Luthans, 2006). Barhem dalam Adityo Nugroho (2008), dalam penelitiannya pada 196 manajer yang bekerja di perusahaan multinasional menunjukkan *role overload* menjadi penyebab utama stress di lingkungan pekerjaannya. Hal ini terjadi karena perusahaan multinasional memiliki ketidakpastian yang cukup tinggi, yaitu lingkungan bisnis yang global, struktur perusahaan yang berubah-ubah, dan dibebani target yang cukup tinggi.

Dampak negatif dari stress dapat terjadi dalam bentuk respon biologis (demam, meningkatnya detak jantung), respon emosional (marah, depresi, frustasi), meningkatnya kecelakaan di tempat kerja. Lebih jauh lagi stress dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*), meningkatnya jumlah karyawan yang keluar (*turnover*), dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain (Hemmington dan Smith, 1999 dalam Adityo Nugroho, 2008). Pada penelitian Ruyter et. al (2001) menyatakan job stress memiliki dampak yang negatif terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional, prestasi kerja, dan turnover. Hal ini sesuai dengan penelitian Jaramillo et. al (2006) bahwa tingkat stress yang tinggi akan menurunkan *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan meningkatkan *turnover intention*.

Sehingga apabila hal-hal tersebut terjadi secara terus-menerus dalam jangka waktu yang cukup lama akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut para karyawan membutuhkan suatu bentuk dukungan sosial (baik itu dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga) maupun dalam suatu pendekatan dan pembinaan konseling yang dilakukan perusahaan guna mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh para karyawan ditempat kerja sehingga nantinya para karyawan tersebut dapat mengelola stress kerjanya dengan baik dan dapat memberikan dampak yang positif kepada para karyawan (meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, maupun kinerja karyawan) dan perusahaan (rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan, pergantian karyawan, dan sebagainya).

Melihat dampak stress kerja yang yang berakibat negatif pada kepuasan kerja karyawan maka diperlukan suatu upaya untuk menanggulanginya antara lain dengan menggunakan sumber-sumber positif yang ada disekitar individu yaitu dukungan sosial (*social support*). Parasuraman, Greenhouse dan Gransrose (1992) mengartikan dukungan sosial sebagai tersedianya hubungan sosial, baik yang berasal dari atasan, rekan kerja maupun keluarga. Dukungan sosial diperlukan karyawan untuk mengurangi terjadinya stress kerja. Dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan kerja itu sendiri, yaitu rekan kerja dan atasan, serta berasal dari luar lingkungan kerja seperti keluarga dan juga teman.

Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi seseorang sehingga dapat dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, penilaian, informasi, dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima individu. Menurut House (1981) dalam Deeter dan Ramsey (1997), seseorang memiliki dukungan sosial yang baik maka dia dapat meredam stress yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Sehingga apabila seorang karyawan memiliki dukungan sosial yang tinggi maka akan mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stress kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan.

Setiap pekerja memiliki tingkat stress yang berbeda-beda, begitu pula dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan PT. Coca-Coca Amatil Indonesia (Central Java), terutama para karyawan yang bekerja pada bagian produksi (khususnya karyawan operator produksi). Para karyawan bagian produksi merupakan motor penggerak produksi yang ada di perusahaan. Sehingga dapat dikatakan pengoperasian pabrik tergantung pada mereka, baik siang maupun malam. Dengan demikian mereka harus bekerja ekstra keras agar produksi tidak terhenti dan dapat berproduksi secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu karyawan bagian produksi, sistem pekerjaan mereka yang berkelompok diduga juga merupakan salah satu faktor timbulnya stress kerja pada mereka. Karena jika terjadi sesuatu pada pada pabrik, mereka masih harus berkoordinasi dengan rekan kerja mereka untuk mengatasi hal tersebut. Dalam keadaan yang genting, mereka tetap harus berkompromi tentang langkah apa yang harus dilakukan untuk meredamnya. Stress juga dapat terjadi apabila dalam keadaan demikian terjadi perbedaan pendapat antar individu, akan tetapi di lain pihak permsalahan pabrik harus cepat diselesaikan karena menyangkut keberlangsungan operasional perusahaan. Selain itu, risiko pekerjaan mereka sangat tinggi sehingga menimbulkan tingkat stress pada karyawan yang bekerja di bagian produksi sangat tinggi dan juga dapat menyebabkan risiko kecelakaan kerja yang sangat tinggi pula.

Tabel 1.2
Data Karyawan Bagian Produksi
PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java)

KETERANGAN	**TAHUN**			
	2006	**2007**	**2008**	**2009**
Jumlah karyawan	389	302	253	287
Turnover	76	87	49	-34
Kecelakaan kerja	53	42	48	27

Sumber : Departemen Personalia PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java).

Dari tabel 1.2, dapat dilihat bahwa pada awal tahun 2006 jumlah karyawan PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) pada bagian produksi berjumlah

389 orang. Setiap tahun terjadi pengurangan jumlah karyawan, pada akhir tahun 2009 jumlah karyawan adalah 287 atau selama empat tahun jumlah karyawan yang berkurang sebesar 26,2 persen. Jumlah tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada tahun 2007 yaitu berjumlah 87 orang. Pada tahun 2009, terjadi pertambahan jumlah karyawan yaitu sebanyak 34 orang. Dari data diatas, tingkat kecelakaan kerja selama empat tahun yang paling tinggi terjadi pada tahun 2006 yaitu sejumlah 53 orang, dan pada tahun 2009 menurun sebesar 27 orang.

Tingginya tingkat kecelakaan kerja dan tingkat *turnover* dapat menjadi indikasi bahwa karyawan merasa stress dengan kondisi kerja serta rendahnya kepuasan kerja yang terjadi di lingkungan pekerjaannya. Karyawan yang kepuasan kerjanya rendah akan berakibat pada penurunan kinerja perusahaan secara keseluruhan, karena karyawan menjadi motor penggerak dari perusahaan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul "**Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java)**".

1.2 Perumusan Masalah

Stress kerja merupakan suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Schuller, 1980 dalam Edi Sasono, 2004). Dampak negatif dari stress dapat terjadi dalam bentuk respon biologis (demam, meningkatnya detak jantung), respon emosional (marah, depresi, frustasi), meningkatnya kecelakaan di tempat kerja. Lebih jauh lagi stress dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*), meningkatnya jumlah karyawan yang keluar (*turnover*), dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain (Hemmington dan Smith, 1999 dalam Adityo Nugroho, 2008).

Selain itu, dukungan sosial juga memberikan peranan penting dalam pencapaian produktivitas. Dukungan sosial diperlukan karyawan untuk mengurangi terjadinya stress kerja. Dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan kerja itu sendiri, yaitu rekan kerja dan atasan, serta berasal dari luar lingkungan kerja seperti keluarga dan juga teman. Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi seseorang sehingga dapat dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, penilaian, informasi,

dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima individu. Sehingga apabila seorang karyawan memiliki dukungan sosial yang tinggi maka akan mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stress kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Untuk memperoleh kepuasan kerja yang optimal pada seorang individu maka perlu dibutuhkannya suatu bentuk dukungan sosial baik itu berasal dari keluarga (pasangan hidup), rekan kerja, dan atasan. Menurut House (1981) dalam Deeter dan Ramsey (1997), seseorang memiliki dukungan sosial yang baik maka dia dapat meredam stress yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Sehingga apabila seorang karyawan memiliki dukungan sosial yang tinggi maka akan mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stress kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan dimoderasi oleh variabel dukungan sosial?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan dimoderasi oleh variabel dukungan sosial.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil dari pembuktian dan analisis yang diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pihak instansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat yang berkaitan stress kerja, dukungan sosial, dan kepuasan

kerja, sehingga instansi yang berkaitan dapat mencari cara yang tepat sebagai upaya mengatasi stress kerja dan dukungan sosial, serta peningkatan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi pihak akademisi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan stress kerja terhadap kepuasan kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi.

3. Bagi pihak lain

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sismatika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian, penjelasan dari masing-masing variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

Bab III : Metode Peneltian

Bab ini menguraikan variabel penelitian, definsi operasional, penentuan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjabarkan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan yang dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

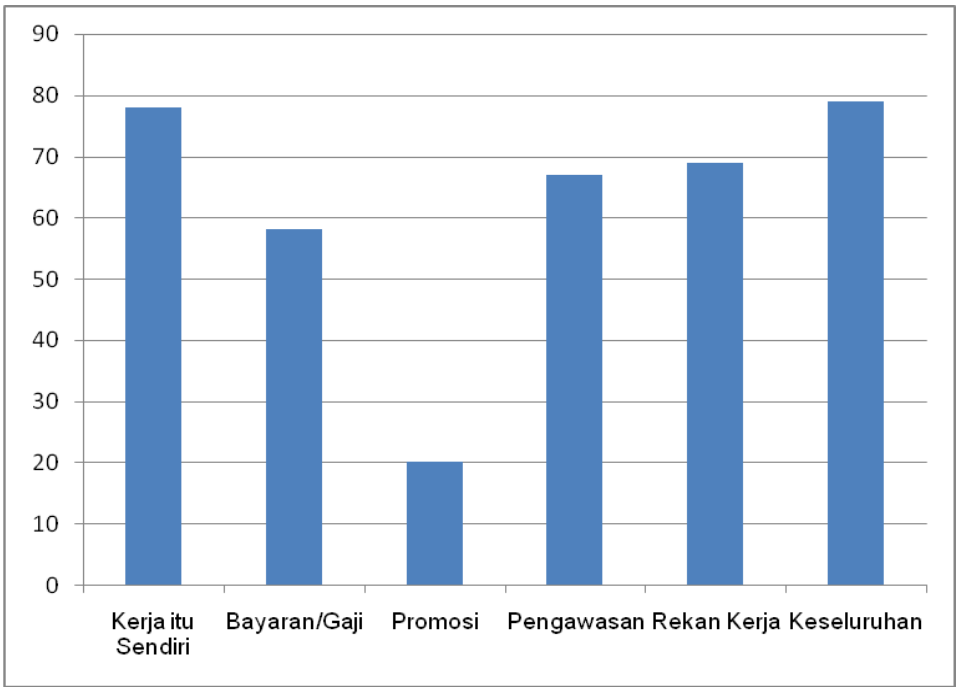
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Beberapa definisi dari berbagai sumber yang menjelaskan kepuasan kerja adalah sebagai berikut : Mohammad As'ad (1995) mengutip pendapat Wexley dan Yukl (1984) yang mendefinisikan kepuasan kerja adalah bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Mereka mengatakan bahwa perasaan ini dapat bersifat "*favorable*" dan "*unfavorable*" tergantung dari bagaimana karyawan menilai aspek-aspek kepuasan kerja itu sendiri. Seorang manajer harus dituntut agar memberikan suasana yang baik dan menyenangkan juga jaminan keselamatan kerja sehingga karyawan merasa terpuaskan. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Menurut Robbins dan Judge (2008), secara rata-rata individu merasa puas dengan keseluruhan kerja mereka, dengan kerja itu sendiri, serta dengan pengawas dan rekan kerja mereka. Namun, mereka cenderung tidak begitu puas dengan bayaran/gaji dan peluang promosi yang diberikan perusahaan.

Gambar 2.1

Tingkat Kepuasan Kerja Rata-Rata Menurut Aspek Kepuasan Kerja



Sumber : Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge,"Perilaku Organisasi" hal. 110, Salemba Empat, Jakarta, 2008.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja :

Menurut Blumn (dalam As'ad, 2004) ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. Faktor individual, meliputi usia, watak, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi kesempatan berekreasi, hubungan kemasyarakatan, dan hubungan kekeluargaan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.

Menurut Siagian (1995) ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. Pekerjaan yang penuh tantangan

   Pekerja ingin melakukan pekerjaan yang menuntut imajinasi, inovasi, dan kreativitas. Pekerja ingin mendapat tugas yang tidak terlalumudah sehingga penyelesaiannya dapat dilakukan tanpa mengerahkan segala ketrampilan, tenaga, dan waktu yang tersedia baginya. Sebaliknya, pekerja juga tidak menginginkan pekerjaan yang terlalu sukar, yang memungkinkan hasilnya kecil, walaupun telah mengerahkan segala kemampuan, ketrampilan, waktu, dan tenaga yang dimilikinya karena akan menyebabkan dirirnya frustasi jika berlangsung secara terus-menerus.Apabila untuk jangka waktu yamg lama, pasti berakibat pada tingkat kepuasan kerja yang rendah.

2. Sistem penghargaan yang adil

Seseorang akan merasa diperlakukan secara adil apabila perlakuan itu menguntungkannya dan sebaliknya jika merasa tidak adil, apabila pelakuan itu dilihatnya sebagai suatu hal yang merugikan. Dalam kehidupan bekerja, presepsi itu dikaitkan dengan berbagai hal :

a. Soal pengupahan dan penggajian

Upah atau gaji adalah imbalan yang diterima oleh seseorang dari organisasi atas jasa yang diberikannya baik berupa waktu, tenaga, keahlian, atau ketrampilan.

Biasanya seseorang melihat upah atau gaji itu dengan beberapa perbandingan, seperti :

1) Perbandingan pertama dikaitkan dengan harapan seseorang berdasarkan tingkat pendidikan, pengalaman, masa kerja, jumlah tanggungan, status sosial, dan kebutuhan ekonomisnya.

2) Perbandingan kedua dikaitkan dengan orang lain dalam organisasi terutama mereka yang memiliki karakteristik yang serupa dengan pembanding dan melakukan pekerjaan yang sejenis serta memikul tanggung jawab yang profesional yang relatif sama. Jika terdapat perbedaan diantara upah dan gaji seseorang dengan rekannya yang menurut pandangannya

memilki karakteristik yang sejenis, hal itu dipandang sebagai suatu hal yang tidak adil.

3) Perbandingan ketiga dikaitkan dengan para pekerja di organisasi lain di kawasan yang sama, terutama organisasi yang bergerak di bidang / dalam kegiatan yang sejenis dengan organisasidimana seseorang tersebut bekerja.

4) Perbandingan keempat dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan, teruatama yang menyangkut tingkat upah minimum yang dibanyak negara sudah diatur dengan perundang-undangan.

5) Perbandingan kelima dikaitkan dengan apa yang diterima seseorang dalam bentuk upah atau gaji dengan kemampuan organisasi.

b. Sistem promosi

Setiap organisasi harus mempunyai kejelasan tentang peningkatan karier yang mungkin dinaiki oleh seseorang apabila berbagai kriteria persyaratan yang telah ditetapkan terpenuhi dengan baik. Apabila menurut presepsi seseorang promosi dalam organisasi tidak didasarkan pada pertimbangan obyektif, tetapi didasarkan pada pertimbangan subyektif, seperti *personal likes and dislikes*, kesukuan, dan asal daerah akan timbul perasaan diperlakukan secara tidak adil

yang pada gilirannya akan berakibat pada tingkat kepuasan kerja yang rendah.

3. Kondisi yang sifatnya mendukung (kondisi kerja)

   Yang dimaksud dengan kondisi kerja ialah mencakup kondisi tempat kerja, seperti kenyamanan tempat kerja, ventilasi yang cukup, penerangan, kebersihan, keamanan, dan lokasi tempat kerja yang dikaitkan dengan tempat tinggal karyawan. Disamping itu, faktor lain yang juga besar artinya dalam hal kepuasan kerja ialah sampai sejauh aman seseorang dilibatkan dalam menentukan isi pekerjaannya, juga dalam pengaturan jam kerja. Oleh karena itu, perlu diperhatikan bahwa disamping unsur manusia dalam organisasi, juga diperlukan kondisi kerja yang medukung antara lain dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai yang sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikan.

4. Sifat rekan sekerja

   Karyawan sebagai manusia merupakan makhluk sosial dan makhluk individu, sehingga karyawan akan berkembang dalam kerja sama dengan yang lain. Seperti pada rekan sekerja, atasannya, atau bawahannya. Keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya sangat dipengaruhi oleh interaksi antara orang-orang yang tedapat dalam suatu satuan kerja tertentu. Dukungan atasan sangat penting dalam membantu

keberhasilan tugas-tugas bawahannya. Dukungan itu bisa berupa pujian kepada bawahan yang berhasil, nasihat, dan pengarahan, serta ketersediaannya menerima saran dan pendapat bawahan.

Menurut Handoko (1998), kepuasan kerja adalah keadaan emosional, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dimiliki karyawan dengan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sedangkan menurut Martoyo (2000), istilah kepuasan kerja dimaksudkan sebagai keadaan emosional karyawan, dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan terhadap organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. jika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan betah bekerja pada organisasi tersebut. Dengan mengerti output yang dihasilkan, maka perlu kita ketahui penyebab yang bisa mempengaruhi kepuasan tersebut. Ada lima faktor penentu kepuasan kerja yang disebut dengan *Job Descriptive Index* (JDI) (Luthans, 2006; Spector, 1997 dalam Robbins, 2003), yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri

   Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini mejadi sumber mayoritas kepuasan kerja.

Menurut Locke, ciri-ciri intrinsik yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

2. Gaji

   Menurut penelitian *Theriault*, kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah *absolute* dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan- harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Kesempatan atau promosi

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

4. Pengawasan (Supervisi)

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

5. Rekan Kerja

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

Menurut Robbins (2002), kepuasan kerja (*job satisfication*) mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Strauss dan Sayles (1980), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran waktu yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti yang penting baik bagi karyawan maupun

perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja.

2.1.1.2 Aspek-Aspek Dalam Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yukl (1977) dalam bukunya yang berjudul *Organizational Behavior and Personel Psychology*, tentang teori kepuasan kerja, ada tiga macam teori kepuasan kerja, yaitu :

1. *Discrepancy Theory* (Teori Ketidaksesuaian)

   Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung pada *discrepancy* antara ekspektasi, keinginan dan nilai yang diharapkan dengan apa yang menurut perasaannya atau presepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya.

2. *Equity Theory* (Teori Keadilan)

   Teori ini dikembangkan oleh Adams (1963). Pada prinsipnya teori ini beranggapan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak atas suatu keadaan. Perasaan

tersebut akan didapat dengan membandingkan dengan keadaan orang lain, rekan kerja sekantor atau yang berbeda tempat kerja (*comparison person).*

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

   Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) merupakan dua hal yang berbeda. Artinya kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukan variabel yang kontinyu. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Herzberg (1966), yang membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau motivator dan kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factors*.

Ada dua komponen kepuasan kerja (Mas`ud, 2002), yaitu : Pertama, kepuasan intrinsik meliputi variasi tugas, kesempatan berkembang, kesempatan menggunakan kemampuan dan ketrampilan, otonomi, kepercayaan, pekerjaan yang menantang dan bermakna, dsb. Kedua, kepuasan ekstrinsik, meliputi : gaji (upah) yang diperoleh, supervisi, jaminan kerja, status dan prestise. Dimensi tentang kepuasan kerja yang lain juga disampaikan oleh Emilisa (2001), yang mengutip dari hasil penelitian Victor S. Desantis dan Samantha L. Durts (1996), yang berjudul *Comparing Job Satisfaction Among Public–and Privat-Sector Empolyees,* yang menyatakan bahwa dimensi yang dapat menjelaskan tentang kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. *Monetary and nonmonetary reward*

   Yaitu *Financial reward* dan *promotion opportunities* merupakan variabel yang secara nyata berhubungan dengan kepuasan kerja. Selain itu *frine benefits* seperti waktu untuk berlibur merupakan mekanisme lain untuk memberi kompensasi berdasarkan jasa yang telah diberikan.

2. *Job characteristics*

   Yaitu karyawan yang melakukan tugasnya dengan memiliki sifat-sifat dalam *skill variety, job significances, autonomy* dan *feedback* akan menggunakan pengalaman mereka untuk mencapai kepuasan kerja lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak menghadapi hal tersebut.

3. *Work-environment characteristics*

   Lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja yang meliputi : o*ffice sorroundings and atmosphere.*

4. *Personal characteristics*

   Para peneliti mempelajari beberapa atribut seperti *sex, age, race* dan *education* berhubungan dengan kepuasan kerja.

2.1.2. Stress Kerja

2..1.2.1 Pengertian Stress Kerja

Gibson et, al,. (1995) mendefinisikan stress dalam 3 kategori/sudut pandang, yaitu; stress yang didefiniskan dari definisi stimulus, definisi tanggapan, dan gabungan dari keduanya yang disebut dengan definisi stimulus-fisiologi. Definisi stimulus dari stress adalah kekuatan atau perangsang yang menekan individu sehingga menimbulkan suatu tanggapan (*response*) terhadap ketegangan (*strain*), dimana ketegangan tersebut dalam pengertian fisik mengalami perubahan bentuk. Jika dipandang dari definisi tanggapan, stress adalah tanggapan fifioligis atau psikologis dari seseorang terhadap tekanan lingkungannya, dimana penekannya (*stressor*) berupa peristiwa atau situasi eksternal yang dapat membahayakan. Dari kedua definisi tersebut diatas maka muncullah definisi ketiga dimana merupakan pendekatan gabungan stimulus-fisiologis, yaitu stress adalah konsekuensi dari pengaruh timbal-balik (interaksi) antara rangsangan lingkungan dan tanggapan individu. Atau dengan kata lain stres adalah akibat dari interaksi khusus antara keadaan rangsangan dalam dalam lingkungan dan kecenderungan orang memberi tanggapan dengan cara tertentu. Kemudian definsi stress kerja dari Gibson adalah sebagai suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perbedaan individu dan/atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

Menurut Ivancevich dan Matteson dalam Luthans (2006), stress diartikan sebagai interaksi individu dengan lingkungan, tetapi kemudian diperinci lagi menjadi respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang. Menurut Beehr dan Newman dalam Luthans (2006) mendefinisikan stress kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara menusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Pengertian lain yang hampir sama menyebutkan bahwa stress merupakan interaksi antara karakter lingkungan, dengan perubahan psikologis dan fisiologis yang menyebabkan penyimpangan dari performa normal mereka (Anthony et.al., 1996 dalam Anik Widiyanti, 2008) :

> "*interaction between the individual and the environment characterize by psychological and psysiological changes that cause a deviation of the normal performance*".

Menurut Luthans (2006), stress didefinisikan sebagai suatu respon adaptif terhadap sitasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Semua respon yang ditujukan kepada stressor, baik respon fisiologis atau psikologis, disebut dengan stress (Fisher et. al., 1993). Definisi yang berbeda dikemukakan oleh Robbins (1996), bahwa stress adalah suatu kondisi dinamik dimana seorang individu dikonfrontasikan dengan

suatu peluang, kendala (*contraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Dari beberapa pengertian tentang stress, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa stress merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*contraints*), atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stress sebenarnya dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Stress yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distress*, sedangkan stress yang memberikan dampak positif disebut *eustress* (Murtiningrum, 2006). Stress dipandang positif karena dengan adanya stress seorang karyawan bisa bekerja dengan lebih baik demi mencapai apa yang diinginkannya, misalnya seorang karyawan yang ingin naik jabatan menjadi manajer, maka ia akan dihadapkan pada beban pekerjaan yang memiliki tingkat stress yang lebih tinggi. Apabila seorang karyawan memandang stress dari sisi negatif akan menimbulkan dampak yang negatif pula. Stress dapat memiliki dampak yang sangat negatif pada perilaku organisasi dan kesehatan seorang individu. Stress berhubungan secara positif dengan ketidakhadiran, berhentinya karyawan, penyakit jantung koroner, dan infeksi yang disebabkan oleh virus

(Frayne & Geringer, 1992 dalam Kreitner & Kinicki, 2005). Selain itu, stress tingkat menengah dapat memacu karyawan untuk bekerja dengan lebih lama, lebih keras, dan lebih baik. Di sisi lain, stress dengan level lebih rendah membuat karyawan tidak terpacu dan memiliki produktivitas yang rendah, dan stress dengan level lebih tinggi menyebabkan karyawan tidak memiliki kemampuan berprestasi dalam peningkatan kemampuan produksi dan mengelola stress itu sendiri (Anthony et.al., 1996 dalam Anik Widiyanti, 2007).

2.1.2.2 Penyebab Stress

Penyebab stress kerja tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penyebab saja, namun stress bisa saja terjadi karena penggabungan dari beberapa sebab sekaligus. Seperti pendapat dari Luthans (2006) bahwa penyebab stress ada beberapa faktor, yaitu:

1. Stressor Ekstraorganisasi

   Yaitu penyebab stress yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stress ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal mempengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.

2. Stressor Organisasi

   Yaitu penyebab stress yang berasal dari organisasi termpat karyawan bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

3. Stressor Kelompok

   Yaitu penyebab stress yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan. misalnya rekan kerja atau supervisor atau atasan langsung dari karyawan.

4. Stressor Individual

   Yaitu penyebab stress yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Robbins (1996) tingkat stress pada tiap orang akan menimbulkan dampak yang berbeda. Sehingga ada beberapa faktor penentu yang mempengaruhi tingkat stress seseorang. Faktor tersebut adalah :

1. Faktor Lingkungan

   Ketidakpastian menyebabkan meningkatnya tingkat stress yang dialami karyawan. Ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, dan ketidakpastian teknologi sangat berpengaruh pada eksistensi karyawan dalam bekerja. Tingkat ekonomi yang tidak menentu dapat menimbulkan

perampingan pegawai dan PHK, sedangkan ketidakpastian politik menimbulkan keadaan yang tidak stabil bagi negara, dan inovasi teknologi akan membuat ketrampilan dan pengalaman seseorang akan menjadi usang dalam waktu yang pendek sehingga menimbulkan stress. Dengan ketiga faktor lingkungan tersebut karyawan akan dengan mudah mengalami stress.

2. Faktor Organisasional

   Faktor lain yang berpengaruh pada tingkat stress karyawan adalah faktor organisasional. Ada beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai penyebab stress, yaitu: Tuntutan Tugas, Tuntutan Peran, Tuntutan antarpribadi, Struktur Organisasi, Kepemimpinan Organisasi.

3. Faktor Individual

   Jika dilogika, setiap individu bekerja rata-rata 40-60 jam per minggu. Sedangkan waktu yang digunakan mengurusi hal-hal diluar pekerjaan lebih dari 120 jam per minggu (Robbins, 1996), sehingga akan besar kemungkinan segala macam urusan di luar pekerjaan mencampuri pekerjaan. Berbagai hal di luar pekerjaan yang mengganggu terutama adalah isu-isu keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kehidupan inheren (Robins, 1996).

Menurut Handoko (1996), faktor yang mempengaruhi stress dapat digolongkan menjadi dua penyebab, yaitu :

1. *On The Job*

   Adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang bisa menimbulkan stress pada karyawan. Hal-hal yang bisa menimbulkan stress yang berasal ddari beban pekerjaan antara lain :

   a. Beban kerja yang berlebihan.
   b. Tekanan atau desakan waktu.
   c. Kualitas supervisi yang jelek.
   d. Iklim politis yang tidak aman.
   e. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
   f. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab.
   g. Kemenduaan peran (role ambiguity).
   h. Frustasi
   i. Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
   j. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
   k. Berbagai bentuk perubahan.

2. *Off The Job*

   Adalah permasalahan yang berasal dari luar organisasi yang menimbulkan stress pada karyawan. Permasalahan yang mungkin terjadi antara lain :

a. Kekuatan finansial.

b. Masalah yang bersangkutan dengan anak.

c. Masalah fisik.

d. Masalah perkawinan

e. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal.

f. Masalah-masalah pribadi lain, misalnya kematian sanak saudara.

Stress juga dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal lebih banyak disebabkan oleh perilaku dan pengharapan dari individu tertentu, kesulitan terhadap nilai ini mungkin disebabkan karena pribadi tersebut memasukkan unsur stress. Sebab lain adalah faktor eksternal, faktor ini dibagi menjadi dalam dua kategori, yakni tekanan fisik dan tekanan psikologi. Tekanan fisik termasuk minimnya ventilasi udara atau pencahayaan lampu ruangan atau berbagai macam tuntutan fisik lain.

2.1.2.3 Konsekuensi Stress

Stress dapat muncul dengan beberapa gejala. Diantaranya dapat dilihat dari sakit yang diderita oleh karyawan, misalnya: tekanan darah tinggi, tukak lambung, maag, stroke. Atau dari perilaku karyawan, kesulitan mengambil; keputusan, hilangnya selera makan dan lain sebagainya. kondisi tersebut menandakan bahwa karyawan tersebut sedang mengalami stress. Dari kondisi

tersebut, Robbins (1996) menyatakan ada tiga kategori umum dari konsekuensi stress, yaitu :

1. Gejala Fisiologis

   Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang bisa diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stress 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

   Dari segi psikologis, stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misaalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda.

   Terbukti bahwa jika seseorang diberikan sebuah pekerjaan dengan peran ganda atau berkonflik, ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pemikul pekerjaan, maka stress dan ketidakpuasan akan meningkat.

3. Gejala Perilaku

   Gejala stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahandalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Pendapat yang dikemukakan oleh Fisher et.al.(1993), menyatakan bahwa konsekuensi dari stress adalah:

1. Konsekuensi Psikologis

   Efek psikologis akan menimbulkan tingginya *irritability*, frustasi, penyerangan dan *nervousness*, dan pada beberapa invidu, kelebihan stress akan menghasilkan dampak yang berbeda, yaitu apatis, rasa bosan, depresi, *moodniness*, dan *loss of self-esteem*.

2. Konsekuensi Perilaku

   Dampak yang bisa timbul antara lain perubahan hormon, tekanan darah tinggi, peningkatan penyakit jantung, sesak nafas, dan akan menimbulkan gangguan kesehatan yang lebih serius.

3. Konsekuensi Fisiologis

   Karyawan akan kesulitan dalam menentukan keputusan. Selain itu, stress juga akan membuat karyawan mudah lupa/pikun, hipersensitif, dan menjadi lebih pasif, sehingga lama kelamaan karyawan akan kecanduan alkohol dan obat-obatan.

4. Konsekuensi Organisasi

   Biasanya, ketika karyawan mengalami permasalahan yang sulit, organisasi juga akan mencarikan jalan keluar. Karena jika karyawan mengalami stress yang tinggi, akibat bagi perusahaan adalah meningkatnya absensi dan *turnover*, tingkat kecelakaan kerja juga akan meningkat. Akhirnya,

kepuasan karyawan terhadap pekerjaan, terhadap organisasi, relasi industri, serta produktivitas akan mengalami penurunan akibat dari stress kerja.

2.1.2.4 Tindakan-Tindakan Untuk Mengurangi Stress

Stress merupakan konsekuensi bagi seorang karyawan yang melaksanakan pekerjaan. Sehingga stress kerja bagi seorang karyawan tidak akan bisa dihilangkan sama sekali, selama karyawan tersebut melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal yang bisa dilakukan adalah dengan mengurangi stress karyawan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), ada beberapa pendekatan yang bisa dilakukan untuk mengurangi stress, antara lain :

1. Relaksasi Otot

   Sebutan persamaan yang umum dari berbagai teknik relaksasi otot adalah pernafasan yang lambat dan dalam, dan suatu usaha yang sadar untuk memulihkan ketegangan otot.

2. *Biofeedback*

   Menurut Davis dan Newstrom (1996), *biofeedback* adalah suatu pendekatan yang berbeda terhadap suasana kerja yang mengandung stress.

3. Restrukturisasi Kognitif

   Merupakan suatu pendekatan yang luas dan antar disiplin melebihi sekedaar pengurangan stress dengan memberikan nasihat bahwa orang

seharusnya berjuang untuk kesejahteraan pribadi dalam semua aspek kehidupan manusia.

2.1.3 Dukungan Sosial

2.1.3.1 Pengertian Dukungan Sosial

Dalam kehidupan sehari-hari manusia membutuhkan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Di lingkungan pekerjaan, hubungan antar karyawan dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas. *Buhnis*, dkk dalam Erni (1995) yang dikutip Afina Murtiningrum (2006) mengemukakan dua alasan penting keberadaan dukugan sosial. *Pertama*, individu membutuhkan bantuan orang lain bilamana tujuan atau aktivitas pekerjaan demikian luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. *Kedua*, hubungan antara karyawan itu mempunyai nilai sebagai tujuan yaitu pekerjaan yang menuntut hubungan saling membantu. Dukungan sosial adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan *affirmation* (bantuan) dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi, dan dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial (House dan Wells, 1978 dalam Isnovijanti, 2002). Bantuan yang diperoleh dalam hubungan interpersonal dibutuhkan dalam menunjang kelancaran organisasi.

Menurut Rahim (1996) dalam Transisca Esma Handayani (2006), dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai ketersediaan bantuan baik itu yang berasal dari supervisor, rekan kerja, anggota keluarga, dan teman. Ada 4 jenis definisi dukungan sosial :

1. Berdasarkan banyaknya kontak sosial yang dilakukan individu.

   Pengukuran dukungan kontak sosial dilihat dari status perkawinan, hubungan dengan saudara, teman atau keanggotaan dalam suatu organisasi informasi.

2. Berdasarkan jumlah pemberi dukungan

   Dukungan sosial diartikan sebagai jumlah orang yang memberi bantuan pada seseorang yang membutuhkan. Semakin banyak orang yang member bantuan, maka makin sehat kehidupan orang tersebut.

3. Berdasarkan keterdekatan hubungan

   Pengertian dukungan sosial dalam hal ini berdasarkan pada kualitas hubungan yang terjalin antara pemberi dan penerima dukungan, bukan pada kuantitas pertemuan.

4. Berdasarkan tersedianya pemberian hubungan.

Menurut Muluk (1995) dalam Isnovijanti (2002) dukungan sosial merupakan salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, poemberian saran dan nasihat, informasi, dan pemberian bantuan dan moril. Lebih lanjut dikatakan bahwa

dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun non verbal berupa suatu tindakan yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung dimana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial. Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi oleh seseorang. Oleh karena itu, pengertian dukungan sosial dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi antar pribadi yang melibatkan salah satu aspek emosi, penilaian, informasi, dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima oleh individu.

2.1.3.2 Sumber-Sumber Dukungan Sosial

Konsep dukungan sosial dapat dibedakan berdasarkan bentuk dan sumber dukungan sosial tersebut (House, 1976 dalam Deeter, 1977). Berdasarkan bentuk dukungan sosial dibedakan menjadi :

1. Dukungan emosional

   Perilaku memberi bantuan dalam bentuk sikap memberikan perhatian, mendengarkan dan simpati terhadap orang lain. Dukungan emosional ini tampak pada sikap menghargai, percaya, peduli, dan tanggap terhadap individu yang didukungnya.

2. Dukungan instrumental

   Merupakan bantuan nyata dalam bentuk merespon kebutuhan yang khusus seperti pelayanan barang dan bantuan financial.

3. Dukungan informasi

   Berupa saran, nasihat atau *feedback* kepada individu yang didukungnya.

4. Dukungan penilaian

   Berupa penilaian yang bersisi penghargaan yang positif, dorongan maju atau persetujuan terhadap gagasan atau perasaan para individu yang lain.

Berdasarkan sumber dukungan, dukungan sosial ada 3 macam yaitu; pasangan hidup (suami atau istri), keluarga, rekan dan atasan. Dukungan dari mereka secara signifikan dapat berpengaruh terhadap individu (Ray dan Miller, 1994 dalam Isnovijanti, 2002). Dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat mereduksi beban kerja yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan dari pasangan hidup dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional (Parasuraman, 1992 dalam Isnovijanti, 2002). Menurut House dan Wells, 1978 (dalam Deeter dan Ramsey, 1997) dukungan sosial merupakan suatu transaksi interpersonal yang melibatkan bantuan dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi dan dukungan instrument yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial. Dan hal yang mendukung adanya dukungan sosial ini adalah sikap peduli dari rekan kerja, atasan, dan pasangan hidup, sikap menghargai dari rekan kerja, atasan, dan pasangan hidup, serta sikap percaya

terhadap rekan kerja, atasan, dan pasangan hidup. Dengan demikian dimensi dukungan sosial yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Rekan kerja
2. Atasan
3. Pasangan hidup / keluarga

Robbins (1998) menyatakan bahwa dukungan sosial – yaitu hubungan dengan kolega, rekan kerja atau atasan – dapat menyangga dampak stress. Logika yang mendasari pendapat ini adalah bahwa dukungan sosial bertindak sebagai suatu pereda, yang mengurangi efek negatif bahkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang bertegangan tinggi bagi pekerja yang memiliki hubungan yang kurang baik atau bahkan tidak baik sama sekali dengan rekan kerja dan atasan, keterlibatan dengan keluarga teman, dan komunitas di luar lingkungan kerja dapat memberikan dukungan – khususnya bagi mereka yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi – yang tidak mereka peroleh di tempat kerja, dan ini membuat penyebab stress pekerjaan lebh dapat ditolerir.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Rahim (1996), mereka yang memiliki dukungan sosial yang rendah, maka akan memiliki hubungan yang besar terhadap terjadinya stress pada diri mereka. Sedangkan seseorang dengan dukungan sosial yang tinggi, ia akan memiliki hubungan yang kecil dengan terjadinya stress pada diri mereka. Caplan et. al., (1975) dalam Deeter dan Ramsey (1997), berpendapat

bahwa dukungan sosial dapat mengurangi dampak stress, dengan memenuhi kebutuhan dasar manusia yang terpenting, seperti keamanan dan kontak sosial.

2.1.4 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja

Beberapa studi yang dilakukan oleh peneliti yang mengkaji hubungan antara stress dan kepuasan kerja. Stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Keduanya saling berhubungan seperti yang dikemukakan Robbins (2003), bahwa salah satu dampak stress secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Robbins (2003) juga berpendapat stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang dikaitkan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress itu. Lebih jauh lagi Robbins (2003) bahwa dampak dari stress terhadap kepuasan adalah secara langsung.

Bagi banyak orang kuantitas stress yang rendah sampai sedang, memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik karena membuat mereka mampu meningkatkan intesitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berinteraksi. Sedangkan tingkat stress tim\nggi, atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan akhirnya akan meneybabkan kinerja yang merosot

secara drastis (Robbins, 2003). Penelitian lain yang telah dilakukan menguunakan kerancauan peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*) sebagai penyebab munculnya stress. Penelitian yang dilakukan oleh Hollon dan Chesser (1976); Miles (1976); Miles dan Petty (1975) dalam Sullivan dan Bhagat (1992) pada umumnya mengidentifikasi stress kerja (job stress) dan kepuasan kerja (job satisfaction) mempunyai hubungan yang terbalik. Dalam penelitian yang serupa dilakukan oleh Kemery, Mossholder, dan Bedeian (1987) dalam Sullivan dan Bragat (1992) menemukan bahwa konflik peran dan kerancauan peran mempunyai hubungan yang langsung dengan kepuasan kerja dan gejala fisik (*physical symptoms*) yang pada gilirannya akan memperngaruhi niat untuk pindah (*turnover intention*).

Stress kerja akan mempengaruhi kesehatan seorang individu dan berdampak pada perilaku organisasi secara negatif. Karyawan yang mengalami stress akan mudah untuk tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan, serta menderita penyakit yang berat, seperti jantung koroner, liver, diabetes, kolesterol, stroke, darah tinggi, dan masih banyak lagi.

H_1 = *Stress kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.*

2.1.5 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh Dukungan Sosial

LaRocco, House, dan French (1980) dalam Parasuraman, Greenhaus, dan Granrose (1992) menemukan sumber-sumber dukungan yang memberikan efek yang berbeda pada variabel yang berbeda pula. Dalam konteks stress kerja terdapat dua sumber yang mempengaruhi diantaranya; dukungan sosial pada pekerjaan (contohnya supervisor dan rekan kerja) dan dukungan sosial dari pasangan dan keluarga. Dukungan tersebut mencakup penyampaian informasi, segi emosional, penilaian, dan instrumen lainnya dari sumber yang berbeda (House, 1981). Hal ini konsisten dengan model stress dan penelitian sebelumnya, dukungan dari pasangan dan pekerjaan terbukti memiliki efek langsung sekaligus memoderasi tiga indikator, antara lain; kepuasan kerja, kepuasan keluarga, dan tingkat stress. Belle (1989) menyebutkan bahwa dukungan sosial memiliki efek yang berbeda terhadap pria dan wanita. Pada kasus yang sama, Eitzion (1984) menemukan bahwa dukungan dalam pekerjaan mempengaruhi stress pada pria, sedangkan dukungan keluarga memperngaruhi stress pada wanita.

Para peneliti tentang stress menekankan bahwa pentingnya dukungan sosial sebagai sumber dalam mengurangi stress dalam domain kehidupan yang berbeda (Beehr, 1985; Gore, 1987; Greenhaus dan Parasuraman, 1986; House, 1981; Kessler et al., 1985). Dukungan dapat berasal dari tempat kerja dan di luar tempat kerja terutama dalam bentuk dukungan emosi atau dukungan instrumental.

Meskipun dukungan sosial dari tempat kerja merupakan sumber yang penting dalam menghadapi stress daripada dukungan sosial di luar tempat kerja (Beehr, 1995), sumber dukungan sosial di luar tempat kerja juga ikut berperan dalam mereduksi terjadinya stress (Kahn dan Byosiere, 1991; LaRocco, House dan French, 1980). Dukungan di luar tempat kerja yang paling menonjol adalah dukungan dari keluarga, dimana keluarga dapat memberikan dukungan instrumental dan emosional secara langsung. Kaufman dan Beehr (1989), menyatakan dukungan emosional dari kelurga mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja, kejenuhan, dan depresi yang sering dinamakan dengan reaksi tekanan.

Para peneliti juga menduga bahwa dukungan mempengaruhi peran nyata dalam proses stress. Dukungan sosial mempunyai pengaruh langsung dalam indikasi stress dan *well-being* (meliputi kepuasan kerja, kepuasan keluarga, dan tingkat stress). Pada konteks ini, dukungan sosial berperan mengurangi tekanan dan penyebab stress lainnya dari domain yang berbeda. Sebagai contoh, dukungan pasangan (suami / istri) mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja (Ruud dan McKenry, 1986) dan fungsi perkawinan (Suchet dan Barling, 1986). Vanfossen (1981) menemukan fakta bahwa dukungan dari suami dapat mengurangi dampak depresi yang di alami oleh istri (yang bekerja / berkarier) yang memilki tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah, sementara itu dukungan yang kuat dari ikatan pernikahan dapat mengurangi dampak dari iklim sosial yang buruk yang

mempengaruhi tingkat stress suami (Parasuraman, Greenhouse, dan Granrose, 1982).

H_2 = *Dukungan sosial memoderasi hubungan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja.*

2.2 Penelitian Terdahulu

Isnovijanti (2002) meneliti tentang pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja, dan juga pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian dilakukan di Polres Pati Polda Jateng. Dengan populasi sebanyak 650 anggota, dengan metode *purposive random sampling* didapatkan 120 orang responden. Hasilnya yaitu dukungan sosial secara signifikan berpengaruh negatif terhadap stress kerja, sedangkan dukungan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Serta stress kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Deeter (1997) mengadakan evaluasi psikometris terhadap instrumen yang dipakai untuk mengukur dukungan sosial. Instrumen dukungan sosial tersebut berdasarkan sumber dukungan sosial yaitu dari atasan, rekan kerja, pasangan hidup, dan teman serta bentuk dukungan sosial yaitu bentuk sikap mau mendengan, perhatian, dan memberikan bantuan baik yang langsung maupun ”*tangiable*” seperti nasihat atau saran. Hasilnya adalah secara teoritis dukungan

sosial berpengaruh negatif terhadap stress di tempat kerja atau dengan kata lain tingginya dukungan sosial menyebabkan rendahnya stress kerja. Kuantitas dan kualitas hubungan sosial individu dengan atasan, rekan kerja, dan pasangan hidup akan membantu mengatasi stress.

Dunseath, Beehr (1997) meneliti tentang pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada pegawai di Michigan. Hasil penelitian ini menunjukkan stressor pada pekerjaan berpengaruh negatif terhadap hasil kerja, sedangkan dukungan sosial berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Dukungan sosial merupakan ”*moderating effect*” terhadap stress pada pegawai pemerintahan. Apabila konflik peran pada lingkungan kerja maka dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan berperan penting bai individu dalam meningkatkan kepuasan kerja dan mengeliminir adanya depresi.

King dan Peart (1992) juga meneliti hubungan karakteristik pekerjaan dan dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja guru. Sebanyak 17.000 guru di Kanada diberikan ”*questionare*” untuk mengukur besarnya pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa 90% guru merasa bahagia dan puas terhadap pekerjaannya, tetapi mereka juga menyatakan bahwa profesi guru merupakan sumber potensial terjadinya stress. Sumber stress terbesar berasal dari tuntutan pekerjaan dan waktu, kurangnya dukungan sosial dari pengawas atau kepala sekolah dan

masalah kebijakan sekolah. Dukungan dari pengawas atau kepala sekolah dan kebijakan sekolah yang jelas akan membantu mengatasi masalah-masalah stress pada guru.

Parasuraman, Greenhaus, dan Granrose (1992) meneliti tentang stress kerja, dukungan sosial terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh sangat besar dengan kesejahteraan bila dibandingkan dengan yang lain. Stress peran kerja dan stress peran keluarga paling mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, sedangkan stress peran kerja dan stres peran keluarga juga konflik kerja-keluarga berhubungan dengan stress hidup secara keseluruhan. Dukungan sosial juga berhubungan positif dengan kepuasan kerja, sementara itu dukungan pasangan juga mempunyai pengaruh lebih besar terhadap kepuasan keluarga. Perbedaan jenis kelamin juga mempunyai hubungan antara stres dan dukungan sosial dengan kepuasan kerja. Dalam penelitian ini juga menunjukan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pria lebih tinggi daripada kepuasan kerja yang dirasakan oleh wanita.

Herawan Wibowo dan Intan Novela Qurrotul Aini (2004) meneliti tentang dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi hubungan antara tekanan keluarga dengan kepuasan kerja dan kepuasan keluarga pada Karyawan Perbankan di Surakarta. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non*

probability sampling yang berbentuk *purposive* sampling. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pria dan wanita di lingkungan industri perbankan di Surakarta dengan kriteria: (1) sudah menikah, (2) mempunyai pasangan yang juga bekerja (*dual-career couples*), dan (3) telah mempunyai anak. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tekanan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (H_1), tekanan keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan keluarga (H_2), dukungan sosial dari tempat kerja dan keluarga memoderasi hubungan antara tekanan kelaurga dengan kepuasan kerja (H_3), dan dukungan sosial dari tempat kerja dan keluarga memoderasi hubungan antara tekana keluarga dengan kepuasan keluarga (H_4).

Edi Suhanto (2009) meneliti tentang pengaruh stress kerja dan iklim organisasi terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Bank Internasional Indonesia. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja (semakin tinggi stress kerja semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan), iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Tabel 2.1

Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian		Hasil Penelitian
		Independen	Dependen	
King dan Peart (1992)	Hubungan karakteristik pekerjaan dan dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja guru di Kanada.	Dukungan Sosial	1. Stress Kerja 2. Kepuasan Kerja	Dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress kerja Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
Deeter (1997)	Hubungan antara dukungan sosial terhadap stress kerja.	Dukungan Sosial	Stress Kerja	Hasilnya adalah secara teoritis dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress di tempat kerja .
Isnovijanti (2002)	Pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja pada Polres Pati Polda Jateng.	Dukungan sosial	1. Stress Kerja 2. Kepuasan Kerja	Hasilnya yaitu dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress kerja, sedangkan dukungan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Serta stress kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Parasuraman, Greenhaus,dan Granrose (1992)	Hubungan antara faktor-faktor penyebab stress dalam pekerjaan dan keluarga, dukungan sosial, dan kesejahteraan diantara hubungan rekan kerja.	1. Stress Peran Keluarga-Pekerjaaan 2. Konflik Pekerjaan-Keluarga 3. Dukungan Sosial (moderating)	Kesejahteraan	Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kesejahteraan. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kesejahteraan.
Herawan Wibowo dan Intan Novela Qurrotul Aini (2004)	Dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi hubungan antara tekanan keluarga dengan kepuasan kerja dan kepuasan keluarga pada Karyawan Perbankan di Surakarta.	1. Tekanan Keluarga 2. Dukungan Sosial dari Tempat Kerja (moderating) 3. Dukungan Sosial dari Keluarga (moderating)	1. Kepuasan Kerja 2. Kepuasan Keluarga	Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tekanan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (H_1), tekanan keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan keluarga (H_2), dukungan sosial dari tempat kerja dan keluarga memoderasi hubungan antara tekanan kelaurga dengan kepuasan kerja (H_3), dan dukungan sosial dari tempat kerja dan keluarga memoderasi hubungan antara tekana keluarga dengan kepuasan keluarga (H_4).

Edi Suhanto (2009)	Pengaruh stress kerja dan iklim organisasi terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Bank Internasional Indonesia.	1. Stress Kerja 2. Iklim Organisasi 3. Kepuasan Kerja (intervening)	Turnover Intention	Hasil penelitiannya adalah stress kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja (semakin tinggi stress kerja semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan), iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

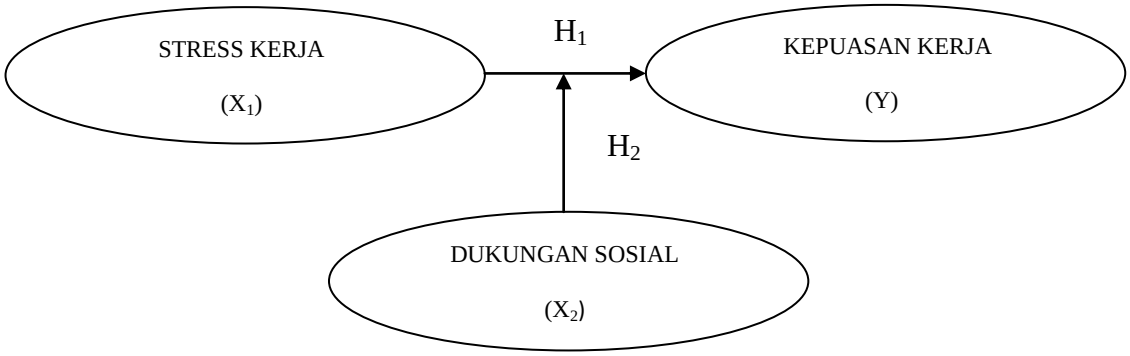
Sumber : Berbagai jurnal dan penelitian

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemiliran teoritis yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan pada hasil telaah teori seperti yang telah diuraikan di atas. Untuk lebih memudahkan pemahaman mengenai kerangka pemikiran dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini.

2.4 Hipotesis

Hipotesis yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

H1 : Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

H2 : Dukungan sosial memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah hal-hal yang dapat membedakan atau membawa variasi pada suatu nilai tertentu. Ada 3 jenis variabel yang diuji dalam penelitian ini yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel moderating. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan. Variabel independennya adalah stress kerja karyawan, sedangkan yang menjadi variabel moderatingnya adalah dukungan sosial.

Definisi operasional adalah operasionalisasi konsep agar dapat diteliti atau diukur melalui gejala-gejala yang ada. Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik dan buruk pengukuran tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini dikemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi :

1. Kepuasan Kerja

   Menurut Robbins (2003), kepuasan kerja diartikan sebagai sikap umum seorang individu terhadap pekerjaanya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukan sikap yang positif terhadap pekerjaanya, sedangkan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya tersebut.

Untuk mengukur kepuasan kerja dapat menggunakan beberapa dimensi, antara lain kesempatan untuk mengembangkan diri (promosi), kepuasan terhadap gaji atau kompensasi, kondisi pekerjaan, dan hubungan dengan rekan kerja dan atasan atau supervisor (Robbins, 2003).

2. Stress Kerja

Menurut Ivancevich dan Matteson dalam Luthans (2006), stress diartikan sebagai interaksi individu dengan lingkungan, tetapi kemudian diperinci lagi menjadi respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang. Dimensi yang digunakan dalam pengukuran variabel stress kerja menggunakan pendapat dari Mas'ud (2004), dimensi tersebut adalah skala kesan stress (meliputi skala kesan stress ekstraorganisasi, skala kesan stress organisasi, dan skala kesan stress kelompok) dan skala stressor individual.

3. Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan *affirmation* (bantuan) dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi, dan dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial (House dan Wells, 1978 dalam Isnovijanti, 2002). Dimensi dukungan sosial yang dipakai dalam penelitian ini adalah

dukungan dari rekan kerja, dukungan dari atasan, dan dukungan dari pasangan hidup atau keluarga.

Selanjutnya untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian dalam penelitian ini, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.1

Tabel Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Dimensi Penelitian	Indikator Penelitian	Kepustakaan Literatur
1	Stress Kerja	Skala Kesan Stress Ekstraorganisasi	• Kesulitan dalam menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. • Tuntutan tugas yang tidak menyenangkan. • Menjadi mudah marah terhadap hal-hal yang terjadi di tempat kerja.	Dwilita (2007) Mas'ud (2004) Novitasari (2003)
		Skala Kesan Stress Organisasi	• Kesulitan dalam memenuhi standar kerja • Beban pekerjaan yang berlebihan • Masalah teknologi yang digunakan	
		Skala Stressor Individu	• Kurangnya waktu untuk istirahat • Jenuh dengan pekerjaan yang dikerjakan • Produktivitas kerja yang menurun	

		Skala Kesan Stress Kelompok	• Kurangnya kerjasama • Instruksi atasan yang kurang jelas. • Akan menerima pekerjaan di perusahaan lain	
2	Dukungan Sosial	Dukungan dari rekan kerja	• Rekan kerja dapat diandalkan ketika menghadapi masalah yang berat • Rekan kerja mau mendengarkan permasalahan yang dihadapi. • Rekan kerja mau memberikan bantuan yang berkaitan dengan masalah pekerjaan yang dihadapi.	Hendrayani (2006) Murtiningrum (2006)
		Dukungan dari atasan	• Atasan memberikan saran yang berguna agar dapat mengatasi kesulitan yang dihadapi. • Atasan melakukan pengambilan keputusan secara adil dan bijaksana. • Atasan memberikan dorongan dan semangat kerja.	

		Dukungan dari keluarga	• Keluarga memperhatikan permasalahan kerja yang dihadapi • Keluarga memberikan bantuan yang berkaitan dengan permasalahan pekerjaan • Bila mengalami konflik dengan rekan kerja atau atasan, keluarga memberikan petunjuk cara penyelesaiannya	
3	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	• Pekerjaan sangat menarik. • Merasa senang dengan tingkat tanggung jawab pada pekerjaan.	Mas'ud (2004) Edi Suhanto (2009)
		Kesempatan berkembang atau promosi	• Jarang terjadi promosi. • Bila melaksanakan pekerjaan dengan baik, akan dipromosikan.	
		Gaji atau kompensasi	• Tunjangan yang diperoleh cukup banyak. • Organisasi memberi gaji lebih baik daripada pesaing.	
		Supervisor	• Supervisor memberi dukungan • Supervisor mempunyai motivasi kerja tinggi	

		Rekan kerja	• Ketika meminta rekan melakukan pekerjaan, pekerjaan tersebut selesai. • Menikmati bekerja dengan teman-teman disini.	

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Pengertian populasi dapat diartikan sebagai sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Indriantoro dan Supomo, 1999). Populasi penelitian ini adalah karyawan bagian produksi yang bekerja pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java) yang berjumlah 287 orang.

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2004). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Dalam hal ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden karyawan operator bagian produksi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.* Menurut Sugiyono (2004) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut antara lain :

1. Karyawan yang dijadikan sebagai responden merupakan karyawan bagian produksi (khususnya karyawan operator bagian produksi) dalam perusahaan. Hal ini dikarenakan karyawan operator bagian produksi memiliki tingkat stress kerja yang lebih tinggi dan jam kerja yang lebih padat.
2. Karyawan yang dijadikan responden adalah karyawan dengan masa kerja lebih dari 1 tahun. Hal ini dikarenakan pada tahun pertama keja adalah dianggap sebagai masa percobaan.

Pengambilan sampel harus disesuaikan dengan kriteria-kriteria tersebut karena akan sangat berpengaruh pada variabel yang akan diteliti. Penentuan jumlah sampel dapat dihitung dari populasi tertentu yang sudah diketahui jumlahnya. Dari sampel tersebut akan diambil sampel dengan cara menggunakan rumus Yamane (Ferdinand, 2006):

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

d : Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (dalam hal ini ditentukan 10 %)

Berdasar data yang diperoleh jumlah anggota yang telah diketahui dapat ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{287}{1+287\ (0{,}10)^2}$$

$= 74$

* Jumlah minimal sampel yang diambil adalah sebanyak 74 responden.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian yang akan diuji. Yang menjadi dasar dari metode ini adalah

self report dari subjeknya. Dengan dasar metode ini diharapkan dapat mengenai sasaran karena subjek dianggap paling mengetahui dirinya.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, data ini diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat data primer yang didapat dan melengkapi kekurangan data primer.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner secara personal. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Peneliti dapat memberikan penjelasan mengenai tujuan survey dan pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden serta tanggapan atas kuesioner dapat langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah diisi oleh responden.

Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai variabel-variabel penelitian yang telah

ditentukan sebelumnya. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2004). Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 7. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar (7) dan tanggapan negatif (minimal) diberi nilai paling kecil (1).

Skala Pengukuran Persepsi Responden (Skala Likert 1 s.d 7)

Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju
1	2	3	4	5	6	7

Dalam penelitian ini, untuk memudahkan responden dalam menjawab kuesioner, maka skala penilaiannya sebagai berikut:

Skala 1 : Sangat Tidak Setuju Sekali

Skala 2 : Sangat Tidak Setuju

Skala 3 : Tidak Setuju

Skala 4 : Netral

Skala 5 : Setuju

Skala 6 : Sangat Tidak Setuju

Skala 7 : Sangat Tidak Setuju Sekali

3.4.2 Wawancara

Selain kuesioner, juga digunakan teknik wawancara untuk mendukung akurasi dan kelengkapan kuesioner tersebut. Wawancara juga digunakan untuk memperluas pandangan peneliti tentang data-data lain yang mungkin tidak bisa didapatkan dari kuesioner. Data di sini lebih pada data internal perusahaan yang mungkin kurang diketahui oleh sampel. Selain itu wawancara juga digunakan untuk melengkapi data yang terkumpul melalui keusioner.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

Sebelum penelitian dilakukan, perlu dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan. Pengujian validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan ini dimaksudkan agar daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas memenuhi batasan yang disyaratkan.

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen tersebut merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan

menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2004). Penghitungan uji validitas dapat dihitung sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\Sigma X) - (\Sigma Y)}{\sqrt{n((\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2)((\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2)}}$$

Kriteria pengujian yang digunakan untuk menentukan setiap item kuesioner dinyatakan valid atau tidak adalah jika r hitung yang merupakan nilai dari Correlated Item-Total Correlation lebih besar dari r tabel dan nilainya positif. Sebaliknya jika r hitung kurang dari r tabel berarti instrumen pengukuran tersebut tidak valid (Ghozali, 2006).

Sementara itu uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat ukur yang akan digunakan adalah dengan ujii statistik *cronbach alpha* (α) dan diukur dengan bantuan program SPSS. Perhitungan α dapat dihitung sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k \,.\, r}{1 + (k - 1)\, r}$$

Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha lebih dari 0,60 (Ghozali, 2006).

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Asumsi model linear klasik adalah tidak terdapat multikolinearitas, autokorelasi heteroskedasitas dan data terdistribusi secara normal. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik sebagai berikut (Ghozali, 2006):

1. Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah baik variabel bebas maupun terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara:

a. Melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normal maka plot data akan mengikuti garis diagonal (Ghozali, 2006).
b. Melihat histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal

2. Pengujian Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskesdastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap (Ghozali, 2006).

3. Pengujian Multikolinieritas

Multikolinearitas berarti ada hubungan linear yang sempurna atau pasti antar beberapa atau semua variabel bebas dalam model regresi. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga. Pengujian mulitikolinearitas dapat dilakukan dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan variabel bebas mana saja yang bisa dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Bila nilai *tolerance* diatas 0,1 maka dikatakan tidak terjadi kolinearitas yang berarti (Ghozali, 2006).

3.5.3 Analisis Regresi

Hasil pengumpulan data akan dihimpun setiap variabel sebagai suatu nilai dari setiap responden dan dapat dihitung melalui program SPSS. Metode penganalisaan data menggunakan perhitungan statistik dan program SPSS untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah dapat diterima atau ditolak. Dalam penelitian ini perhitungan statistik menggunakan Model Analisis Regresi dengan persamaan sebagai berikut :

1. Untuk menguji Hipotesis 1 yaitu pengaruh hubungan antara stress kerja dengan kepuasan kerja karyawan, persamaannya adalah :

$$Y_1 = b_1X_1 + e \qquad (1)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Kerja Karyawan

X_1 = Stress Kerja

b_1 = Koefisien Regresi Stress Kerja

e = Residual atau *prediction error*

2. Untuk menguji Hipotesis 2 yaitu pengaruh stress kerja dan nilai selisih mutlak stress kerja dengan dukungan sosial akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dengan persamaan regresi melalui Uji Nilai Selisih Mutlak. Uji Nilai Selisih Mutlak merupakan aplikasi khusus regresi berganda linier

untuk menguji pengaruh moderasi dengan nilai selisih mutlak dari variabel independen (Ghozali, 2006) :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3absX_1_X_2 \qquad (2)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Kerja Karyawan

X_1 = Stress Kerja

X_2 = Dukungan Sosial

b_1 = Koefisien Regresi Stress Kerja

b2 = Koefisien Regresi Dukungan Sosial

b3 = Koefisien Regresi Nilai Selisih Mutlak antara X_1 dan X_2

$absX_1_X_2$ = Nilai selisih mutlak antara X_1 dan X_2

*Jika variabel dukungan sosial merupakan moderating variabel, maka koefisien b_3 harus signifikan pada 0,05 atau 0,10 (Ghozali, 2006).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) merupakan salah satu perusahaan multinasional yang memproduksi dan mendistribusikan produk-produk minuman ringan yang berlisensi dari The Coca-Cola Company. Perusahaan ini semula bernama PT. Pan Java Bottling Co. yang didirikan oleh Partoguis Hutabarat (alm) dan Mugijanto pada tanggal 1 November 1974 dan memulai produksi perdananya pada tanggal 5 November 1976, dengan hasil produksi yang terus berkembang. Hingga pada April 1992 PT. Pan Java Bottling Co. melakukan kerjasama dengan PT. Coca-Cola Amatil Australia dan sejak saat itulah namanya di ubah menjadi PT. Coca-Cola Pan Java, sehingga antara tahun 1993-1995 bersama 9 unit operasi yang di akuisisi oleh Coca-Cola Amatil Ltd. Kemudian pada 1 januari 2000, 10 unit operasi merger dengan nama Coca-Cola Amatil Indonesia dan terdaftar di bursa saham Australia (ASX), kecuali perusahaan Coca-Cola di Manado yang sebagian besar sahamnya masih dimiliki orang pribumi. Hinggal awal bulan juli 2002 PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Bottling Central Java berubah nama menjadi PT. Coca-Cola Bottling Indonesia,

Central Java. Kemudian pada awal bulan Juni 2010 PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Central Java berubah nama menjadi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java).

PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) memiliki letak yang sangat strategis karena sangat dekat dengan sumber dayanya yaitu sumber air yang terletak di daerah Harjosari, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, tepatnya di Jalan Raya Soekarno-Hatta Km. 30, PO. BOX 119 Ungaran, 50501 Jawa Tengah. Adapun di sebelah utara dari perusahaan berbatasan langsung dengan sawah penduduk, di sebelah selatan berbatasan dengan PT. Delimas, sebelah timur berbatasan dengan Jalan Raya Soekarno- Hatta, yang menjadi perlintasan menuju kota Semarang dengan daerah selatan Pulau Jawa. Luas area pabrik secara keseluruhan adalah 80.722 m^2 yang terbagi atas ; bangunan pabrik utama, gedung perkantoran serta service building. Bangunan utama pabrik meliputi gudang penyimpanan bahan baku, bahan pengemas, produk jadi serta warehouse. Dalam area utama pabrik juga meliputi, bagian unit pengolahan air, unit pengolahan limbah, ruang produksi, bengkel, pos keamanan, poliklinik, kantin dan masjid. Sedangkan gedung perkantoran meliputi kantor administrasi finance, kantor marketing, gudang marketing, ruang rapat, kantor administrasi produksi, kantor Human Resource Development (HRD), kantor Public Relation (PR), kantor administrasi dan pengolahan data dan gedung serbaguna (Hall). Service building

juga meliputi gudang suku cadang, gudang pemasaran, koperasi, percetakan, loker karyawan, dan catering.

4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai perusahaan multinasional yang sukses dalam mengembangkan bisnis minuman ringan berkarbonasi di Indonesia, PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) memiliki visi menjadi perusahaan produsen minuman terbaik di Asia Tenggara. Agar tetap dapat mempertahankan kesuksesannya maka PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) mempunyai beberapa misi, antara lain :

1. Menjadi perusahaan terkemuka dan berkembang pesat di dunia dan khususnya di pasar Indonesia dengan mengembangkan kemitraan yang sejati dengan para pelanggan setianya untuk memuaskan lebih dari 200 juta konsumen di Indonesia yang dahaga dengan memberikan kesegaran kepada para pelanggan dan konsumen dengan rasa bangga dan semangat sepanjang hari, setiap hari.
2. Memberikan nilai terbaik dan keyakinan kepada para pemegang saham dengan menjadi perusahaan yang tumbuh terdepan dalam pasaran minuman ringan dengan meningkatkan pertumbuhan penjualan dan kemampuan menghasilkan laba secara efektif.

3. Menghargai karyawan dan memberikan penghargaan kepada karyawannya dengan berdedikasi serta berdisiplin sebagai merek dari The Coca-cola Company memberikan Coca-cola Amatil Indonesia (Central Java) suatu keunggulan bersaing secara berkesinambungan.

4.1.1.2 Sumber Daya Manusia

Dilihat dari visi dan misi perusahaan di atas, dapat diketahui bahwa PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) tidak hanya memperhatikan kepentingan perusahaan dan pelanggannya saja, tetapi kesejahteraan dari para karyawan juga sangat diperhatikan. Jumlah karyawan PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) terdiri dari 961 karyawan, dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 4.1

Daftar Jumlah Karyawan PT. Coca-Cola Amatil Indonesia

Periode Bulan Juli 2010

No.	Bagian	Jumlah
1	Manufacturing	
	• Production – Direct	163
	• Production – Indirect	2
	• Planning and Supply	14
	• Engineering R & M	40
	• Quality Control (Laboratory)	22
	• Technical Service	2
2	Warehouse	
	• Warehousing	2

	• Shipping • Security	50 17
3	Distribution • Preseller Delivery • Conventional Delivery • Garage	 68 17 4
4	Selling / Marketing • Preseller Foodstore • Preseller General • Conventional • Key Accounts • Fountain • Marketing Services • Sales Administration • Sign Shop • Special Events	 25 215 114 9 24 24 70 14 15
5	Service and Service Recovery • Equipment Service and Maintenance – Vendors Merchandise and Postmix	8
6	Administration • Administration • Accounting • EDP/MIS • Human Resources • Corporate Affair • Purchasing and Supply	 1 17 2 16 2 4

Sumber : Laporan Data Karyawan, Juli 2010

Di bagian produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) memiliki jumlah karyawan sebesar 243 orang, sedangkan jumlah karyawan operator bagian produksi sebesar 165 orang. Pada karyawan operator bagian produksi pembagian jam kerjanya dibedakan menjadi 4 shift (pergantian jam kerja), yaitu :

Shift pertama : 07.00

Shift kedua : 14.30

Shift ketiga : 19.00

Shift keempat : 22.00

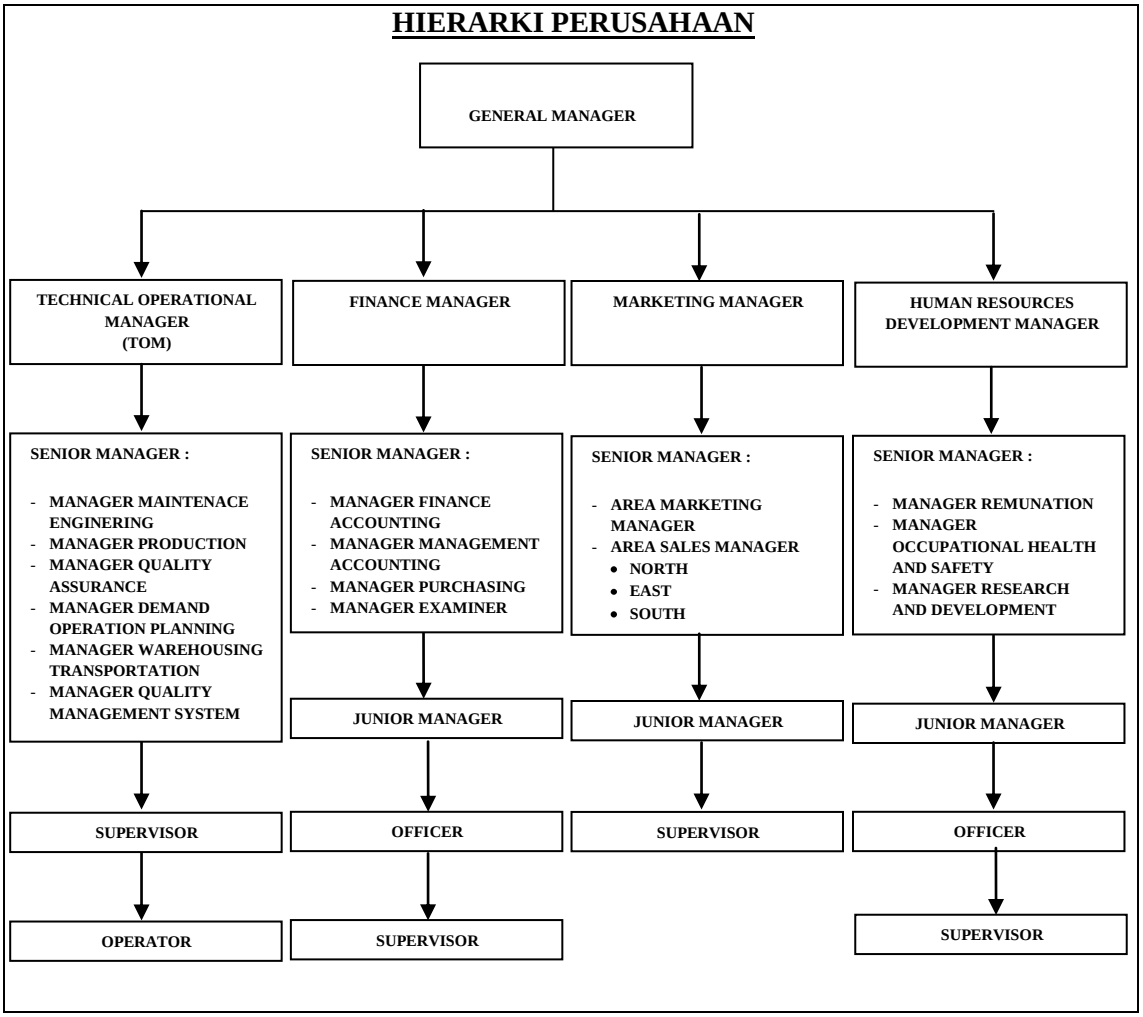
Dalam satu hari lamanya jam kerja karyawan operator bagian produksi (waktu kerja normal) minimal sebesar 7 jam, apabila karyawan operator bagian produksi tersebut lembur (waktu kerja over) maka memiliki jam kerja sebesar 12 jam.

4.1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dibawah ini adalah bagan struktur organisasi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia



Sumber : PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java), 2010.

4.1.2 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan bagian produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) yang keseluruhan populasinya berjumlah 243 karyawan bagian produksi sedangkan jumlah karyawan operator

bagian produksi berjumlah 165 orang. Dari jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 kuesioner, yang dikembalikan kepada peneliti sebanyak 83 kuesioner (*respon rate* 83 %). Dari jumlah kuesioner yang kembali yang layak untuk dianalisis sebanyak 78 kuesioner, dari kuesioner tersebut dapat ditetapkan jumlah responden yang digunakan sebagai sampel penelitian sebanyak 78 karyawan operator bagian produksi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana dalam teknik ini hanya karyawan-karyawan yang sesuai dengan pertimbangan dan syarat khusus saja (karyawan operator bagian produksi dengan masa kerja lebih dari 1 tahun) yang bisa dijadikan sampel, dengan begitu akan diperoleh data dari karyawan yang benar-benar mempunyai pengetahuan yang mendalam mengenai perusahaan.

4.1.2.1 Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan terakhir sangat mempengaruhi kemampuan dan tingkat kepercayaan diri seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan dengan pendidikan yang tinggi akan lebih mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang lebih tinggi daripada karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Tanggung jawab dari karyawan dengan tingkat pendidikan yang tinggi biasanya juga jauh lebih tinggi karena mereka lebih dipercaya untuk menangani tingkat pekerjaan yang dianggap tidak mampu dikerjakan oleh karyawan yang kurang pengalaman, apalagi yang berpendidikan

tidak terlalu tinggi. Data mengenai responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2

Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA (Sekolah Menengah Atas)	51 orang	65,39 %
D3 (Diploma)	13 orang	16,66 %
S1 (Sarjana)	14 orang	17,95 %
Lainnya	-	-
Jumlah	**78 orang**	**100 %**

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Dari data primer yang diolah di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden karyawan operator bagian produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) dalam penelitian ini berpendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas), yaitu sebanyak 51 orang atau 65,39%. Selanjutnya adalah tingkat pendidikan S1 (Sarjana) yang berjumlah 14 orang atau sebesar 17,95%, kemudian tingkat pendidikan D3 (Diploma) dengan jumlah 13 orang atau sebesar 16,66%. Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya presentase karyawan operator bagian produksi berpendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) dikarenakan tingkat pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) merupakan syarat minimal pendidikan yang dibutuhkan oleh karyawan operator bagian produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java).

4.1.2.2 Responden Menurut Usia

Usia seorang karyawan sangat menentukan kinerja secara keseluruhan. Karyawan dengan usia yang relatif masih muda akan mampunyai kemampuan fisik yang lebih baik daripada karyawan yang lebih tua. Akan tetapi seorang karyawan yang sudah berusia lebih tua akan mempunyai pengalaman yang tidak dimiliki oleh karyawan yang masih berusia muda. Oleh karena itu akan labih baik apabila perusahaan menggabungkan atau memadukan karyawan berusia tua dengan usia muda. Data mengenai responden menurut usia dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3

Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
≤ 20 tahun	8 orang	10,26 %
21 – 30 tahun	30 orang	38,46 %
31 – 40 tahun	35 orang	44,87 %
41 – 50 tahun	5 orang	6,41 %
≥ 50 tahun	-	-
Jumlah	**78 orang**	**100 %**

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Dari data primer yang diolah di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas usia responden karyawan operator bagian produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) dalam penelitian ini adalah berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau dengan persentase sebesar 44,87%, setelah itu diikuti oleh usia 21-30 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 38,46%, urutan ketiga adalah usia ≤ 20

tahun dengan jumlah 8 orang atau sebesar 10,26%. Setelah itu adalah responden dengan usia 41-50 tahun dengan jumlah 5 orang atau 6,41%. Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya presentase karyawan operator bagian produksi berusia 31-40 tahun dikarenakan pada usia tersebut karyawan cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi kepada perusahaan.

4.1.2.3 Responden Menurut Masa Kerja

Masa kerja erat dihubungkan dengan pengalaman, kepercayaan diri yang tinggi dan pemahaman *job description* yang lebih baik. Hal itulah yang dimiliki oleh karyawan dengan masa kerja yang sudah lama, walaupun mungkin dari segi umur sudah termasuk tua. Data mengenai responden menurut masa kerja dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.4

Masa Kerja Responden

Masa Kerja	Jumlah	Presentase
1 – 5 tahun	43 orang	55,13 %
6 – 10 tahun	12 orang	15,38 %
11 – 15 tahun	15 orang	19,24 %
16 – 20 tahun	8 orang	10,25 %
≥ 20 tahun	-	-
Jumlah	**78 orang**	**100 %**

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Dari data primer yang diolah di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang sudah bekerja di PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) antara 1-5 tahun yaitu sebanyak 43 orang

atau dengan persentase sebesar 55,13%. Setelah itu diikuti oleh karyawan dengan masa kerja 11-15 tahun dengan jumlah sebanyak 15 orang atau sebesar 19,24%. Urutan ketiga adalah karyawan dengan masa kerja 6-10 tahun dengan jumlah 12 orang atau sebesar 15,38%. Setelah itu adalah karyawan dengan masa kerja 16-20 tahun dengan jumlah 8 orang atau 10,25%. Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya presentase karyawan operator bagian produksi memiliki masa kerja 1-5 tahun dikarenakan tingginya resiko atau tekanan pekerjaan yang dihadapi (misalnya frekuensi terjadinya kecelakaan kerja, dll.) sebagai karyawan operator bagian produksi pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java).

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan dari angket atau kuesioner. Kesahihan disini mempunyai arti kuesioner atau angket yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji validitas ini bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r hitung diambil dari output SPSS Cronbach Alpha pada

kolom *Correlated Item–Total Correlation*. Sedangkan nilai r tabel diambil dengan menggunakan rumus df = n – 2 (Ghozali, 2006). Yaitu df = 78 – 2 = 76, sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,223.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah :

- Jika r hitung positif (+) dan r hitung > r tabel, maka variabel tersebut valid.
- Jika r hitung negatif (-) serta r hitung < r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Untuk hasil lengkap dari uji validasi dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

No.	Variabel / Indikator	R Hitung	r tabel	Keterangan
1	Stress Kerja (X_1)			
	a1	0,428	0,223	Valid
	a2	0,403	0,223	Valid
	a3	0,706	0,223	Valid
	a4	0,594	0,223	Valid
	a5	0,584	0,223	Valid
	a6	0,446	0,223	Valid
	a7	0,596	0,223	Valid
	a8	0,671	0,223	Valid
	a9	0,565	0,223	Valid
	a10	0,459	0,223	Valid
	a11	0,626	0,223	Valid
	a12	0,394	0,223	Valid
2	Dukungan Sosial (X_2)			
	b1	0,299	0,223	Valid
	b2	0,488	0,223	Valid
	b3	0,285	0,223	Valid
	b4	0,437	0,223	Valid
	b5	0,441	0,223	Valid

	b6	0,539	0,223	Valid
	b7	0,275	0,223	Valid
	b8	0,532	0,223	Valid
	b9	0,486	0,223	Valid
3	Kepuasan Kerja (Y)			
	c1	0,418	0,223	Valid
	c2	0,451	0,223	Valid
	c3	0,467	0,223	Valid
	c4	0,483	0,223	Valid
	c5	0,426	0,223	Valid
	c6	0,582	0,223	Valid
	c7	0,586	0,223	Valid
	c8	0,608	0,223	Valid
	c9	0,514	0,223	Valid
	c10	0,469	0,223	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai dari r hitung keseluruhan indikator yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari nilai r tabel yang besarnya adalah 0,223. Karena keseluruhan nilai r hitung semua indikator yang diuji lebih besar daripada nilai r tabel, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa semua butir indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Pengujian realibilitas terhadap seluruh item/pertanyaan yang dipergunakan dalam penelitian ini akan menggunakan formula *cronbach alpha* (koefisien *alpha*

cronbach), dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila nilai *alpha cronbach*nya > 0,6 (Nunnaly dalam Ghozali, 2006). Hasil lengkap uji peliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Stress Kerja	0,862	Reliabel
Dukungan Sosial	0,744	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,821	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel yang diujikan niainya sudah diatas 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini lolos dalam uji reliabilitas dan dinyatakan reliabel.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.2.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Deteksi multikolinearitas dengan melihat *tolerance* dan lawannya VIF. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (VIF=1/*tolerance*) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas

10. Tingkat kolinieritas yang dapat ditolerir adalah nilai *tolerance* 0,10 sama dengan tingkat multikolinieritas 0,95 (Ghozali, 2006). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Zscore(Stres)	,971	1,030
	Zscore(Duksos)	,971	1,030
	absX1X2	,998	1,002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa syarat untuk lolos dari uji multikolinearitas sudah terpenuhi oleh seluruh variabel independen yang ada, yaitu nilai *tolerance* yang tidak kurang dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tidak lebih dari 10. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak berkorelasi antara variabel independen satu dengan variabel independen lainnya.

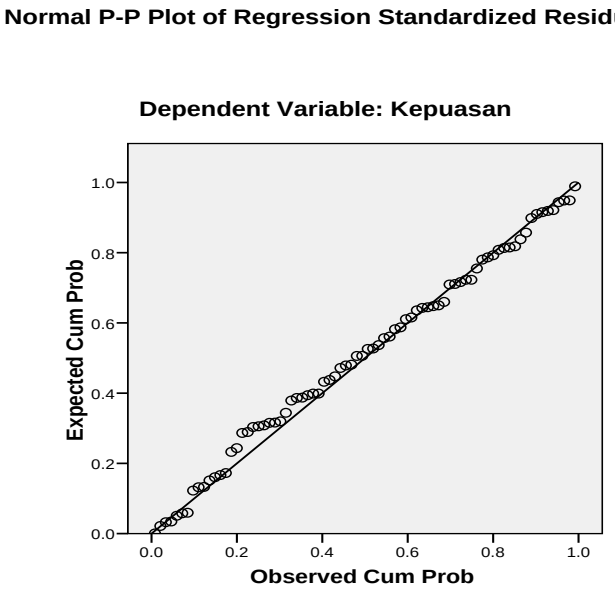
4.2.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk melihat

data berdistribusi normal dilakukan dengan memperhatikan *normal probability* plot pada *scatter plot* berdistribusi normal.

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa semua data yang ada berdistribusi normal, karena semua data menyebar membentuk garis lurus diagonal maka data tersebut memenuhi asumsi normal atau mengikuti garis normalitas.

Selain dengan melihat grafik, normalitas data juga dengan melihat uji statistik yaitu dalam penelitian ini dengan menggunakan uji statistik non-parametrik

Kolmogorov-Smirnov pada *alpha* sebesar 5%. Jika nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 berarti data normal.

Tabel 4.8

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,48425778
Most Extreme Differences	Absolute	,111
	Positive	,050
	Negative	-,111
Kolmogorov-Smirnov Z		,980
Asymp. Sig. (2-tailed)		,292

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

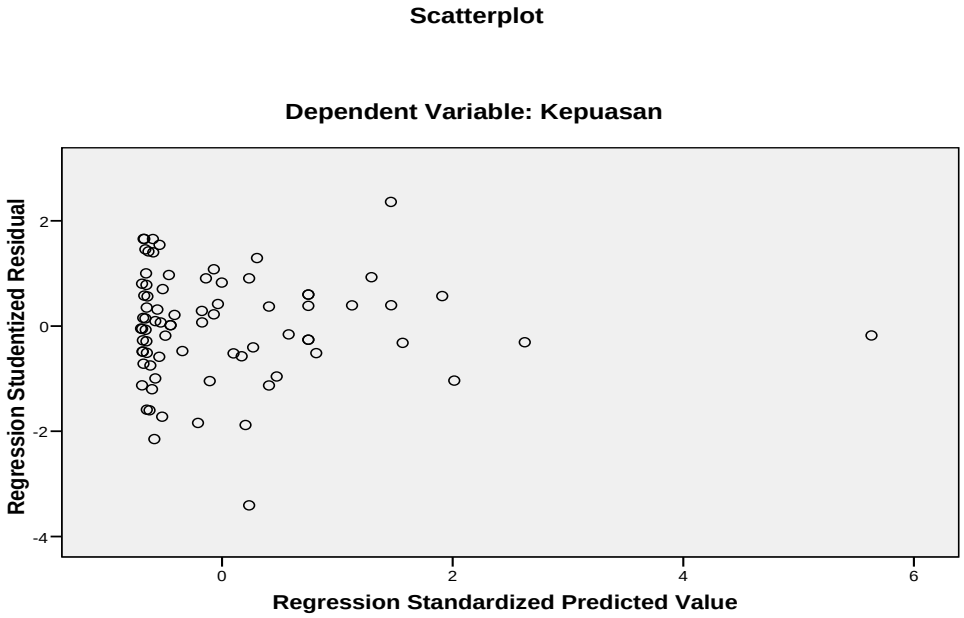
Berdasarkan uji statistik normalitas pada tabel 4.8 menunjukkan *p-value* 0,292 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan data terdistrubusi normal.

4.2.2.3 Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan *variance residual* dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2006). Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak tetap maka diduga terdapat masalah heteroskedastisitas. Pada gambar berikut ini adalah hasil dari uji hererokedasitas.

Gambar 4.3

Hasil Uji Heteroskedasitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Berdasarkan grafik di atas dapat terlihat bahwa distribusi data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data akan diuji kembali dengan uji *Park*, uji ini digunakan untuk memberikan angka-angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah data yang akan diolah

terjadi gangguan heteroskedastisitas atau tidak. Ada atau tidaknya gangguan heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil dari uji *Park* kurang dari atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan data mengalami gangguan heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2005).

Tabel 4.9

Hasil Uji Park

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-3,125	,406		-7,699	,000
	Zscore(Stres)	-,103	,259	-,046	-,399	,691
	Zscore(Duksos)	-,319	,259	-,143	-1,229	,223
	absX1X2	,204	,268	,088	,764	,448

a. Dependent Variable: LNu2i

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Pada Tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada persamaan regresi tersebut. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya variabel bebas yang memiliki signifikansi di bawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi dengan menggunakan Uji Park tidak mempunyai permasalahan heteroskedastisitas.

4.2.3 Analisis Regresi Moderating

Dalam penelitian ini digunakan persamaan regresi melalui Uji Nilai Selisih Mutlak. Uji Nilai Selisih Mutlak merupakan model regresi yang agak berbeda

untuk menguji pengaruh moderasi yaitu dengan model nilai selisih mutlak dari variabel independen (Ghozali, 2006). Berikut ini adalah hasil uji regresinya seperti pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Regresi Moderating

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,196	,085		-2,295	,025
	Zscore(Stres)	-,149	,055	-,276	-2,723	,008
	Zscore(Duksos)	,145	,055	,270	2,665	,009
	absX1X2	,166	,056	,294	2,942	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan

Koefisien Determinasi (R^2) = 0,231
F_{hitung} = 8,692

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,231 yang berarti variabilitas variabel kepuasan kerja yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel stress kerja dan interaksi pengaruh moderasi antara stress kerja dengan dukungan sosial sebesar 0,231 atau 23,1 persen. Sedang sisanya 76,9 persen dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam model regresi penelitian ini.

Dari uji statistik F (F *test*) pada tabel 4.10 didapat F_{hitung} sebesar 8,692 dengan tingkat signifikansi pada 0,000 jauh di bawah 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel independen stress kerja, dukungan sosial, dan nilai selisih mutlak dari

stress kerja dengan dukungan sosial (absX$_1$_X$_2$) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan kerja.

Dari uji statistik t (Uji t) pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel stress kerja, dukungan sosial, dan nilai selisih mutlak stress kerja dengan dukungan sosial (absX$_1$_X$_2$) mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa stress kerja, dukungan sosial, dan nilai selisih mutlak stress kerja dengan dukungan sosial (absX$_1$_X$_2$) berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan, dengan persamaan regresoi sebagai berikut :

Kepuasan = -0,276 Stress + 0,270 Duksos + 0,294 absX$_1$_X$_2$

Keterangan :

Kepuasan = Kepuasan kerja

Stress = Stress kerja

Duksos = Dukungan sosial

absX$_1$_X$_2$ = Nilai selisih mutlak stress kerja dengan dukungan sosial

4.2.4 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.10 dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 1 menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Pada tabel 4.10 dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar -2,723 sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikan 95% (a = 0,05) dan *degree of freedom* 75 (78 - 2 -1) sama dengan 1,992 (lihat tabel distribusi t), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (α = 0,05) sehingga hasil analisis tersebut dinyatakan signifikan. Hal ini berarti bahwa hipotesis 1 yang diajukan mendapat dukungan / dapat diterima dan konsisten dengan H_1. Dengan kata lain stress kerja berhubungan negatif dengan kepuasan kerja karyawan.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa nilai selisih mutlak antara stress kerja dengan dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Pada tabel 4.10 dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 2,942, sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikan 95% (α = 0,05) dan *degree of freedom* 75 (78 - 2 - 1) sama dengan 1,992 (lihat tabel distribusi t), maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ (α = 0,05), hasil analisis tersebut signifikan. Hal ini berarti hipotesis 2 yang diajukan dapat diterima karena variabel nilai selisih mutlak antara stress kerja dengan dukungan sosial signifikan di dalam regresi. Variabel nilai selisih mutlak stress kerja dengan dukungan sosial ($absX_1_X_2$) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

4.3 Pembahasan

Loading factor merupakan nilai korelasi antara faktor dengan variabel. Rotasi faktor menggunakan *varimax* dilakukan dengan cara merotasikan sumber-

sumber faktor bersama untuk melihat nilai tertinggi tiap indikator pada masing-masing variabel.

Tabel 4.12

Loading Factor

	Component		
	1	2	3
a1		,379	
a2		,199	
a3		,539	
a4		,372	
a5		,338	
a6		,277	
a7		,319	
a8		,395	
a9		,514	
a10		,202	
a11		,332	
a12		,165	
b1	,084		
b2	,415		
b3	,261		
b4	,211		
b5	,243		
b6	,241		
b7	,247		
b8	,562		
b9	,401		
c1	,472		
c2	,427		
c3	,534		
c4	,455		
c5	,309		
c6	,520		
c7	,509		
c8	,513		
c9	,462		
c10	,415		

Sumber : Data primer yang diolah, 2010.

Pembahasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut :

4.3.1 Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Dari hasil pengujian hipotesis 1 di atas, stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stress kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka kepuasan kerja karyawan akan menurun atau sebaliknya, semakin rendah stress kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Edi Suhanto (2009) yang membuktikan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, dari hasil penelitiannya tersebut disimpulkan bahwa indikator *individual stressor* (meliputi peran manajer dengan bawahan, kerjasama antar bagian organisasi, komunikasi antar karyawan dalam organisasi, terpenuhinya sarana dan prasaran kerja yang memadai, adanya ketercukupan jumlah tenaga kerja dalam satu bagian, pentingnya waktu pengelolaan istirahat) mempunyai pengaruh yang lebih besar dibanding indikator *role stress* (stress peran) terhadap dimensi kepuasan kerja karyawan.

Pada tabel 4.12 di atas, dapat dilihat bahwa indikator a3 (beban kerja yang berlebihan) memiliki nilai tertinggi (0,539). Hal ini dapat disebabkan bahwa indikator beban kerja yang berlebihan menjadi aspek penting yang mempengaruhi meningkatnya stress kerja karyawan. Beban kerja yang berlebihan akan membuat seorang karyawan merasa bosan dan tertekan terhadap pekerjaannya sehingga

karyawan tersebut akan merasa jenuh dengan lingkungan kerja di tempat kerjanya dimana karyawan tersebut bekerja. Apabila dalam hal ini seorang karyawan makin mengalami stress kerja yang tinggi kemungkinan terburuknya adalah karyawan tersebut tidak dapat fokus dalam melakukan pekerjaannya (dapat memicu terjadinya kecelakaan kerja) maupun karyawan tersebut berniat untuk pindah / keluar dari tempat kerjanya.

4.3.2 Pengaruh antara Nilai Selisih Mutlak Stress Kerja dengan Dukungan Sosial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 di atas, nilai selisih mutlak antara stress kerja dengan dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain, stress kerja tinggi yang dirasakan oleh karyawan dapat direduksi dengan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya dukungan sosial memperkuat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga dalam hal ini terbukti bahwa dukungan sosial merupakan moderating variabel. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heruwan Wibowo dan Intan Novela Qurrotul Aini (2004) yang membuktikan bahwa dukungan sosial dari tempat kerja dan keluarga memoderasi hubungan antara tekanan keluarga dengan kepuasan kerja.

Karyawan yang memilki dukungan sosial (meliputi dukungan dari keluarga, rekan kerja maupun atasan / supervisor) yang tinggi maka karyawan

tersebut tidak mudah mengalami stress. Hal ini disebabkan karena karyawan tersebut mampu mereduksi beban / tekanan yang diterimanya sehingga karyawan yang memiliki dukungan sosial tinggi maka akan mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stress kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan. Dukungan sosial dari keluarga / pasangan dapat diterjemahkan sebagai sikap penuh perhatian yang ditunjukkan dalam bentuk kerjasama yang positif, berbagi dalam menyelesaikan urusan rumah tangga serta dapat memberikan dukungan moral amupun emosional terhadap pekerjaan. Dukungan dari rekan kerja merupakan sumber emosional bagi karyawan saat menghadapi permasalahan yang terjadi di tempat kerja. Dukungan sosial yang berasal dari rekan kerja mampu membantu seorang karyawan mendapatkan feedback yang positif atas pekerjaannya sehingga karyawan tersebut lebih tahan terhadap stress kerja yang dihadapi pada pekerjaannya. Dukungan sosial dari atasan merupakan salah satu komponen dukungan sosial yang memberikan efek moderator dalam menurunkan tingkat stress kerja yang terjadi pada karyawan. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 4.12 (*Loading Factor*), pada tabel tersebut menyatakan bahwa indikator b8 (dalam pengambilan keputusan, atasan bertindak secara adil dan bijaksana) memiliki nilai tertinggi (5,62) dalam variabel dukungan sosial. Sehingga dapat disimpulkan apabila seorang atasan mampu mengambil keputusan secara adil dan bijaksana maka dapat mereduksi tingkat stress kerja karyawan yang terjadi di tempat kerja.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis saat ini, sehingga semua perusahaan berlomba-lomba menggunakan berbagai macam strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Saat ini makin berkembangnya perusahaan-perusahaan produsen minuman ringan yang berlomba-lomba dalam menciptakan suatu inovasi baru terhadap produk-produknya untuk mencapai hasil yang maksimal (misalnya dalam produk minuman ringan pada kemasannya dibuat lebih menarik dan rasa minuman yang lebih bervariatif) sehingga perlu diperhatikannya kualitas dan kuantitas produk dalam proses produksi maupun distribusi sehingga produk tersebut mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen ataupun pelanggan setianya untuk melepas dahaganya dengan memberikan kesegaran, rasa bangga dan semangat sepanjang hari, setiap hari.

Persaingan antar perusahaan-perusahaan produsen minuman ringan terjadi karena pada umumnya semua perusahaan mempunyai mempunyai tujuan yang sama, yaitu memenangkan persaingan demi mendapatkan keuntungan yang besar dari produksi maupun distribusi produk-produk minuman ringan baik secara kualitas dan kuantitas. Maka tidak jarang ada perusahaan yang hanya mengutamakan kepentingan perusahaan itu sendiri dan mengesampingkan kepuasan kerja dari para karyawannya. Dengan banyaknya perusahaan serupa di bidang ini, maka bukan hal yang aneh tingginya tingkat kecelakaan kerja dan tingkat *turnover* dapat menjadi indikasi bahwa karyawan merasa stress dengan

kondisi kerja serta rendahnya kepuasan kerja yang terjadi di lingkungan pekerjaannya.

PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) merupakan salah satu perusahaan multinasional yang memproduksi dan mendistribusikan produk-produk minuman ringan yang berlisensi dari The Coca-Cola Company. PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) memiliki wilayah operasi Jawa Tengah dan sekitarnya dengan mempekerjakan setidaknya 961 karyawan. Dari jumlah karyawan sebanyak itu dibagi lagi pada setiap departemen / bagian fungsional yang sesuai dengan pembagian kerjanya masing-masing. Penelitian ini mengambil populasi pada karyawan bagian produksi yang berjumlah 243 orang. Dari jumlah karyawan bagian produksi sebanyak itu tingkat *turnover* pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) bisa dibilang cukup tinggi. Menurut Laporan Data Karyawan Bagian Produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) selama 4 tahun terakhir (2006-2009) tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada tahun 2007 sebanyak 87 orang dan mulai membaik pada tahun 2009 dengan adanya penambahan jumlah karyawan sebesar 34 orang. Penelitian ini mengambil sampel pada karyawan operator bagian produksi yang berjumlah 165 orang. Selain *turnover*, tingkat kecelakaan kerja PT. Coca-Cola Amatil Indonesia pada karyawan operator bagian produksi bias dibilang rendah. Menurut Laporan Data Karyawan bagian Produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) selama 4 tahun terakhir (2006-2009) tingkat kecelakaan kerja tertinggi terjadi

pada tahun 2006 sebanyak 53 orang dan menurun pada tahun 2009 sebanyak 27 orang.

Beban kerja yang berlebihan dan produktivitas karyawan yang menurun merupakan salah satu indikator yang berpengaruh pada variabel stress kerja (lihat tabel loading factor), hal ini juga dapat dilihat pada tingginya tingkat kecelakaan kerja dan tingkat *turnover* dapat menjadi indikasi bahwa karyawan merasa stress dengan kondisi kerja serta rendahnya kepuasan kerja yang terjadi di lingkungan pekerjaannya. Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, maka diperoleh rumusan hipotesis yang menyatakan bahwa dukungan sosial bisa menjadi moderating dalam hubungan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode kuesioner terhadap 78 karyawan operator bagian produksi PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java) yang telah memenuhi syarat sebagai responden.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stress kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka kepuasan kerja karyawan akan menurun atau sebaliknya, semakin rendah stress kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan.
2. Variabel stress kerja yang dimoderasi dukungan sosial terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif sehingga antara stress kerja yang tinggi dapat

direduksi oleh dukungan sosial. Artinya dukungan sosial memperkuat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan sehingga dalam hal ini terbukti bahwa dukungan sosial merupakan moderating variabel.

5.2 Saran

5.2.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran serta implikasi manajerial yang dapat ditetapkan guna pengembangan kebijakan perusahaan khususnya mengenai kepuasan kerja karyawan, yaitu :

1. Variabel stress kerja memberikan pengaruh yang buruk terhadap kepuasan kerja karyawan. Stress kerja yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dan begitupun sebaliknya. Stress kerja yang berlebihan akan membuat seorang karyawan merasa bosan dan tertekan terhadap pekerjaannya sehingga karyawan tersebut akan merasa jenuh dengan lingkungan kerja di tempat kerjanya. Apabila dalam hal ini seorang karyawan makin mengalami stress kerja yang tinggi kemungkinan terburuknya adalah karyawan tersebut tidak dapat fokus dalam melakukan pekerjaannya (dapat memicu terjadinya kecelakaan kerja) maupun karyawan tersebut memilih untuk keluar dari tempat kerjanya.

2. Variabel dukungan sosial juga terbukti memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memilki dukungan sosial (dukungan dari keluarga, rekan kerja maupun atasan / supervisor) yang tinggi maka karyawan tersebut tidak mudah mengalami stress. Karyawan yang dengan dukungan sosial yang tinggi mampu mereduksi beban / tekanan yang diterimanya sehingga karyawan yang memiliki dukungan sosial tinggi maka akan mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stress kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

5.2.2 Saran Penelitian Yang Akan Datang

Saran-saran yang dapat diajukan untuk penelitian yang akan datang antara lain meliputi:

1. Penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel baru atau indikator penelitian baru sehingga mampu memberikan gambaran mengenai kepuasan kerja yang lebih luas lagi.
2. Penelitian mendatang hendaknya menggunakan objek penelitian yang lebih luas lagi sehingga bisa benar-benar bisa mewakili keadaan di sebuah perusahaan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Aryasri, Alief Widyo. 2008. "**Analisis Pengaruh Burnout Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Service Quality**"

(Studi pada Bank Mandiri Kota Semarang). Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

As'ad, Mohammad. 1995, **Psikologi Industri** edisi ke-empat. Yogyakarta : Liberty.

Crammer D. 1996, "**Job Satisfaction and Organizational Continuance Commitment**": *A Two Ware Panel Study, Journal of Organizational Behavior, Volume 16*.

Dessler, Gary. 1997, "**Manajemen Personalia**". Jakarta : PT. Erlangga.

Filippo, Edwin. 1988, "**Manajemen Personalia**". Jakarta : PT. Erlangga.

Mas'ud, Fuad. 2002, "**40 Mitos Manajemen Sumber Daya Manusia**". Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Mas`ud, Fuad. 2004. "**Survai Diagnosis Organisasional, Konsep & Aplikasi**". Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, Ivanicevich, dan Donnely. 1995, **Organisasi : Perilaku, Struktur, dan Proses**. Jakarta : PT. Erlangga.

Handoko, Hani. 1998, **Manajemen**. Yogyakarta : BPFE.

Handoko, Hani. 2001, **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta : BPFE.

Johan, Rita. 2002, "**Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Lingkungan Institusi Pendidikan**". http://www.1.bpkpenabur.or.id/jurnal/01/006-031.pdf.

Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi 10th*. Edisi Indonesia. Yogyakarta : Penerbit ANDI.

Manning, MR, Jackson, CN, Fusilier, MR. 1996. **Occupational Stress, Social Support, and The Cost of Health Care**. *Academy of Management Vol. 39, No. 3, pp. 738-750.*

Marcus, John F.E. 2008. **Pengaruh Kepribadian, Presepsi Terhadap Pekerjaan, Pengalaman Kerja, Dukungan Sosial, dan Locus Of Control Terhadap Stress Kerja Pada Perawat** (Studi Kasus Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang) Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang. (tidak dipublikasikan)

Martoyo, Susilo. 2000, **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta : BPFE.

Meilala, Stephanus P. 2005, **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan** (Studi Empiris pada Rumah Sakit Gatot Subroto, Jakarta), Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.

Murtiningrum, Afina. 2006. "**Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Stress Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi**" (Studi pada Guru Kelas 3 SMP Negeri di Kabupaten Kendal). Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Nugroho, Adityo. 2008. "**Analisis Pengaruh Job Stress dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention**" (Studi pada PT. Astra Graphia, Tbk). Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Parasuraman, Saroj, Jeffrey H. Greenhaus, Cherlyn Skromme Granrose. 1992. **Role Stressors, Social Support, And Well-Being Among Two-Career Couples**. *Journal of Organizational Behavior (1986-1998). Juli 1992. 13, 4, ABI/INFORM Global. pp.339*

Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A., 2008, **Organizational Behaviour** 12th edition. Jakarta : Salemba Empat.

Sasono, Eko. 2004. "**Mengelola Stres Kerja**". *Fokus Ekonomi vol.3, no.2, Agustus. pp. 121-128.*

Suhanto, Edi. 2009. "**Pengaruh Stress Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening**" (Studi pada Bank Internasional Indonesia). Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Susanto, Grace W. 2001, "**Analisis Pengaruh Kinerja Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan** (Studi Kasus pada PMI Semarang)", Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Transisca Erma Hendrayani. 2006. **Analisis Pengaruh Locus of Control, Dukungan Sosial, dan Pengalaman Kerja Terhadap Terjadinya Stress Kerja Serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan** (Studi pada PT. Pupuk Kaltim, Tbk). Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Wexley, dan Yukl, 1992, **Perilaku Organisasi dan Psikologi Personil**. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Wibowo, Herawan dan Intan Novella Qurrotul Aini. 2004. **Dukungan Sosial sebagai Variabel Pemoderasi Hubungan Antara Tekanan Keluarga dengan Kepuasan Kerja dan Kepuasan Keluarga** (Studi pada Karyawan Perbankan di Surakarta). *Fokus Manajerial Vol. 2 No. 1 pp. 1-16*.

Widiyanti, Anik, 2008, "**Analisis Pengaruh *Work-Family* Conflict dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**" (Studi pada Polwan Kantor Polisi Daerah Jawa Tengah), Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang. (tidak dipublikasikan).

ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(Studi Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java)

KUESIONER

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

M. LUTHFI FADHILAH
C2A 004 073

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010

Semarang, Juni 2010

Lampiran : 1 set kuesioner

Hal : Permohonan menjadi responden

Yth Bapak/Ibu Responden

Ditempat

Dengan hormat,

Dengan ini, saya M. Luthfi Fadhilah mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen SDM Universitas Diponegoro Semarang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul **"Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Central Java)".** Untuk itu Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktu guna memberikan pendapat dengan mengisi kuesioner terlampir.

Pendapat Bapak/Ibu tidak digunakan untuk kepentingan lain. Hal ini semata-mata ditunjukkan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Peran Bapak/Ibu akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang saya dilakukan.

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik dari Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih. Dan apabila ada kekurangan atau kesalahan pada penulisan / perkataan saya mohon maaf.

Hormat saya,

M. Luthfi Fadhilah

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Adapun petunjuk pengisian angket adalah sebagai berikut :

1. Isilah identitas anda pada lembar yang tersedia. Anda tidak perlu cemas, karena identitas dan jawaban anda dijamin kerahasiaannya.
2. Periksa kembali angket anda.
3. Pilih jawaban yang sesuai dengan diri anda. Tidak ada jawaban yang dianggap salah, semua jawaban adalah benar.
4. Pilih salah satu (1) jawaban saja dari 7 pilihan jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia.

   Keterangan :

   1 : Sangat Tidak Setuju Sekali

   2 : Sangat Tidak Setuju

   3 : Tidak Setuju

   4 : Netral

   5 : Setuju

   6 : Sangat Setuju

   7 : Sangat Setuju Sekali

Contoh Pengisian Kuesioner :

Saya bangga menjadi bagian dari perusahaan ini.

1	2	3	4	5	6	7
					X	

5. Kuesioner ini akan dapat dipergunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan telah terjawab, karena itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah anda jawab.

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(Studi pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Central Java)

Identitas Pribadi Responden

Lingkari pada pilihan jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu, saudara/sdri

a. Nama : …….....

b. Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita

c. Umur :
1. ≤ 20 tahun
2. 21 – 30 tahun
3. 31 – 40 tahun
4. 41 – 50 tahun
5. ≥ 51 tahun

d. Masa kerja :
1. 1 – 5 tahun
2. 6 – 10 tahun
3. 11 - 15 tahun
4. 16 - 20 tahun
5. > 20 tahun

e. Pendidikan terakhir :
1. SMA (Sekolah Menengah Atas)
2. DIII (Diploma III)
3. S1 (Strata 1)
4. S2 (Strata 2)

A. Variabel Stress Kerja (X_1)

PERNYATAAN							
	1	2	3	4	5	6	7
1. Peralatan yang saya butuhkan sering tidak bekerja dengan baik.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
2. Saya kesulitan dalam memenuhi standar kinerja.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
3. Saya mempunyai beban kerja yang berlebihan.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
4. Saya selalu merasa mudah menjadi marah terhadap hal-hal yang terjadi di tempat kerja.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
5. Saya merasa kesulitan dalam menciptakan suasana kerja yang menyenangkan di tempat kerja.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
6. Tuntutan tugas membuat saya menjadi orang yang tidak menyenangkan bagi orang lain.							

	Alasan (Jelaskan): ……..							
7.	Saya merasa waktu istirahat saya kurang daripada yang saya butuhkan.							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
8.	Saya merasa jenuh dengan pekerjaan yang saya kerjakan.							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
9.	Saya merasa bahwa produktivitas saya menurun.							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
10.	Atasan saya tidak memberikan instruksi yang cukup jelas.							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
11.	Saya merasa sedikit / kurang adanya kerjasama antar bagian / departemen dalam organisasi..							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
12.	Jika ada tawaran bekerja di perusahaan lain, pasti akan saya terima, karena saya tidak dapat bekerja sama dengan rekan di sini..							
	Alasan (Jelaskan): …….							

B. Variabel Dukungan Sosial (X_2)

PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7
1. Keluarga saya memperhatikan permasalahan kerja yang saya hadapi.							
Alasan (Jelaskan): ……...							
2. Bila saya mengalami konflik dengan rekan kerja atau atasan, saya mendapat petunjuk cara penyelesaian dari keluarga saya.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
3. Keluarga saya memberikan bantuan kepada saya berkaitan dengan permasalahan kerja yang saya hadapi.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
4. Rekan kerja saya dapat diandalkan ketika saya menghadapi masalah yang berat.							
Alasan (Jelaskan): ……...							

5.	Rekan kerja saya mau mendengarkan permasalahan kerja yang saya hadapi.							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
6.	Rekan kerja saya memberikan bantuan kepada saya berkaitan dengan permasalahan kerja yang saya hadapi.							
	Alasan (Jelaskan): …….							
7.	Atasan saya memberikan saran yang beguna agar saya dapat mengatasi kesulitan.							
	Alasan (Jelaskan): ……...							
8.	Dalam pengambilan keputusan atasan saya bertindak secara adil dan bijaksana.							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
9.	Atasan saya memberikan dorongan dan semangat dalam bekerja.							
	Alasan (Jelaskan): ……..							

C. Variabel Kepuasan Kerja (Y)

PERNYATAAN							
	1	2	3	4	5	6	7
1. Pekerjaan saya sangat menarik							
Alasan (Jelaskan): ……...							
2. Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya							
Alasan (Jelaskan): ……							
3. Tunjangan yang saya peroleh cukup banyak							
Alasan (Jelaskan): ……..							
4. Perusahaan memberikan gaji lebih baik daripada pesaing.							
Alasan (Jelaskan): ……..							
5. Saya puas dengan tingkat kemajuan saya							
Alasan (Jelaskan): ……...							

6.	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan dipromosikan							
	Alasan (Jelaskan): ……...							
7.	Para manajer (supervisor) memberikan dukungan pada saya							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
8.	Para manajer (supervisor) mempunyai motivasi kerja yang tinggi							
	Alasan (Jelaskan): ……..							
9.	Ketika saya meminta orang (teman) melakukan pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut terselesaikan.							
	Alasan (Jelaskan): ……...							
10	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini							
	Alasan (Jelaskan): ……...							

- TERIMA KASIH -

ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(Studi Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java)

LAMPIRAN

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

M. LUTHFI FADHILAH
C2A 004 073

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010

LAMPIRAN C

HASIL UJI RELIABILITAS

Stress Kerja (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,857	,862	12

Dukungan Sosial (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,740	,744	9

Kepuasan Kerja (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,810	,821	10

LAMPIRAN D

HASIL UJI VALIDITAS

Validitas dengan Korelasi

Correlations

		a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	Stres
a1	Pearson Correlation	1	,288*	,366**	,322**	,280*	,296**	,265*	,331**	,404**	,307**	,308**	-,091	,547**
	Sig. (2-tailed)		,010	,001	,004	,013	,009	,019	,003	,000	,006	,006	,428	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a2	Pearson Correlation	,288*	1	,352**	,346**	,246*	,218	,203	,362**	,253*	,066	,265*	,269*	,522**
	Sig. (2-tailed)	,010		,002	,002	,030	,055	,075	,001	,025	,566	,019	,017	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a3	Pearson Correlation	,366**	,352**	1	,593**	,394**	,199	,570**	,516**	,426**	,354**	,586**	,419**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,000	,000	,081	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a4	Pearson Correlation	,322**	,346**	,593**	1	,482**	,191	,375**	,507**	,292**	,326**	,433**	,237*	,673**
	Sig. (2-tailed)	,004	,002	,000		,000	,093	,001	,000	,009	,004	,000	,037	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a5	Pearson Correlation	,280*	,246*	,394**	,482**	1	,587**	,488**	,274*	,665**	,247*	,347**	,162	,654**
	Sig. (2-tailed)	,013	,030	,000	,000		,000	,000	,015	,000	,029	,002	,155	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a6	Pearson Correlation	,296**	,218	,199	,191	,587**	1	,366**	,346**	,553**	,160	,212	,158	,541**
	Sig. (2-tailed)	,009	,055	,081	,093	,000		,001	,002	,000	,163	,062	,168	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a7	Pearson Correlation	,265*	,203	,570**	,375**	,488**	,366**	1	,349**	,388**	,299**	,526**	,311**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,019	,075	,000	,001	,000	,001		,002	,000	,008	,000	,006	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a8	Pearson Correlation	,331**	,362**	,516**	,507**	,274*	,346**	,349**	1	,367**	,507**	,481**	,498**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,000	,015	,002	,002		,001	,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a9	Pearson Correlation	,404**	,253*	,426**	,292**	,665**	,553**	,388**	,367**	1	,126	,350**	,192	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000	,025	,000	,009	,000	,000	,000	,001		,271	,002	,093	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a10	Pearson Correlation	,307**	,066	,354**	,326**	,247*	,160	,299**	,507**	,126	1	,460**	,321**	,570**
	Sig. (2-tailed)	,006	,566	,001	,004	,029	,163	,008	,000	,271		,000	,004	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a11	Pearson Correlation	,308**	,265*	,586**	,433**	,347**	,212	,526**	,481**	,350**	,460**	1	,318**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,006	,019	,000	,000	,002	,062	,000	,000	,002	,000		,005	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
a12	Pearson Correlation	-,091	,269*	,419**	,237*	,162	,158	,311**	,498**	,192	,321**	,318**	1	,512**
	Sig. (2-tailed)	,428	,017	,000	,037	,155	,168	,006	,000	,093	,004	,005		,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Stres	Pearson Correlation	,547**	,522**	,770**	,673**	,654**	,541**	,678**	,737**	,633**	,570**	,717**	,512**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

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

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

Correlations

		b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	Duksos
b1	Pearson Correlation	1	,468**	,416**	,061	,152	,216	-,079	,026	,101	,485**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,596	,185	,058	,494	,820	,377	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b2	Pearson Correlation	,468**	1	,629**	,005	,036	,105	,143	,359**	,406**	,644**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,964	,756	,359	,212	,001	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b3	Pearson Correlation	,416**	,629**	1	-,042	-,058	-,046	,062	,165	,119	,468**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,716	,614	,687	,589	,150	,298	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b4	Pearson Correlation	,061	,005	-,042	1	,685**	,766**	,115	,357**	,245*	,600**
	Sig. (2-tailed)	,596	,964	,716		,000	,000	,318	,001	,031	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b5	Pearson Correlation	,152	,036	-,058	,685**	1	,703**	,090	,231*	,224*	,561**
	Sig. (2-tailed)	,185	,756	,614	,000		,000	,434	,042	,049	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b6	Pearson Correlation	,216	,105	-,046	,766**	,703**	1	,191	,307**	,291**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,058	,359	,687	,000	,000		,094	,006	,010	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b7	Pearson Correlation	-,079	,143	,062	,115	,090	,191	1	,474**	,341**	,433**
	Sig. (2-tailed)	,494	,212	,589	,318	,434	,094		,000	,002	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b8	Pearson Correlation	,026	,359**	,165	,357**	,231*	,307**	,474**	1	,519**	,659**
	Sig. (2-tailed)	,820	,001	,150	,001	,042	,006	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
b9	Pearson Correlation	,101	,406**	,119	,245*	,224*	,291**	,341**	,519**	1	,633**
	Sig. (2-tailed)	,377	,000	,298	,031	,049	,010	,002	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Duksos	Pearson Correlation	,485**	,644**	,468**	,600**	,561**	,664**	,433**	,659**	,633**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

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

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

Correlations

		c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	Kepuasan
c1	Pearson Correlation	1	,629**	,096	,163	,144	,209	,449**	,308**	,232*	,332**	,532**
	Sig. (2-tailed)		,000	,401	,153	,208	,066	,000	,006	,041	,003	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c2	Pearson Correlation	,629**	1	,146	,176	,143	,278*	,628**	,277*	,127	,294**	,558**
	Sig. (2-tailed)	,000		,202	,124	,211	,014	,000	,014	,268	,009	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c3	Pearson Correlation	,096	,146	1	,714**	,136	,364**	,274*	,344**	,263*	,140	,614**
	Sig. (2-tailed)	,401	,202		,000	,234	,001	,015	,002	,020	,222	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c4	Pearson Correlation	,163	,176	,714**	1	,189	,314**	,185	,529**	,243*	,096	,627**
	Sig. (2-tailed)	,153	,124	,000		,098	,005	,105	,000	,032	,403	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c5	Pearson Correlation	,144	,143	,136	,189	1	,487**	,136	,261*	,406**	,486**	,559**
	Sig. (2-tailed)	,208	,211	,234	,098		,000	,235	,021	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c6	Pearson Correlation	,209	,278*	,364**	,314**	,487**	1	,457**	,417**	,327**	,365**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,066	,014	,001	,005	,000		,000	,000	,004	,001	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c7	Pearson Correlation	,449**	,628**	,274*	,185	,136	,457**	1	,479**	,507**	,251*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,015	,105	,235	,000		,000	,000	,027	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c8	Pearson Correlation	,308**	,277*	,344**	,529**	,261*	,417**	,479**	1	,401**	,311**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,006	,014	,002	,000	,021	,000	,000		,000	,006	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c9	Pearson Correlation	,232*	,127	,263*	,243*	,406**	,327**	,507**	,401**	1	,435**	,619**
	Sig. (2-tailed)	,041	,268	,020	,032	,000	,004	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
c10	Pearson Correlation	,332**	,294**	,140	,096	,486**	,365**	,251*	,311**	,435**	1	,572**
	Sig. (2-tailed)	,003	,009	,222	,403	,000	,001	,027	,006	,000		,000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Kepuasan	Pearson Correlation	,532**	,558**	,614**	,627**	,559**	,721**	,674**	,682**	,619**	,572**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

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

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

Uji Validitas dengan Scale Deleted

Stress Kerja (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	35,85	38,573	,428	,422	,854
a2	36,45	39,082	,403	,271	,855
a3	36,33	36,537	,706	,618	,833
a4	36,51	38,071	,594	,541	,841
a5	36,60	39,074	,584	,668	,843
a6	36,54	39,706	,446	,482	,851
a7	36,27	37,680	,596	,472	,841
a8	36,33	37,420	,671	,592	,836
a9	36,69	39,566	,565	,603	,845
a10	36,12	38,467	,459	,435	,851
a11	35,96	35,934	,626	,478	,838
a12	36,82	39,292	,394	,439	,855

Dukungan Sosial (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	36,82	18,825	,299	,345	,738
b2	37,10	17,210	,488	,583	,703
b3	37,14	19,058	,285	,458	,739
b4	37,03	17,714	,437	,675	,713
b5	36,58	19,078	,441	,551	,715
b6	36,62	17,668	,539	,690	,697
b7	36,68	19,701	,275	,279	,738
b8	37,23	17,686	,532	,468	,698
b9	36,91	17,589	,486	,375	,704

Kepuasan Kerja (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	40,32	25,156	,418	,442	,801
c2	40,26	24,998	,451	,642	,798
c3	41,54	23,057	,467	,577	,798
c4	41,06	22,918	,483	,658	,796
c5	40,72	24,309	,426	,437	,801
c6	40,86	21,032	,582	,466	,784
c7	40,63	24,055	,586	,714	,785
c8	40,47	24,564	,608	,504	,786
c9	40,55	24,277	,514	,536	,791
c10	39,97	24,960	,469	,419	,796

LAMPIRAN E

HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

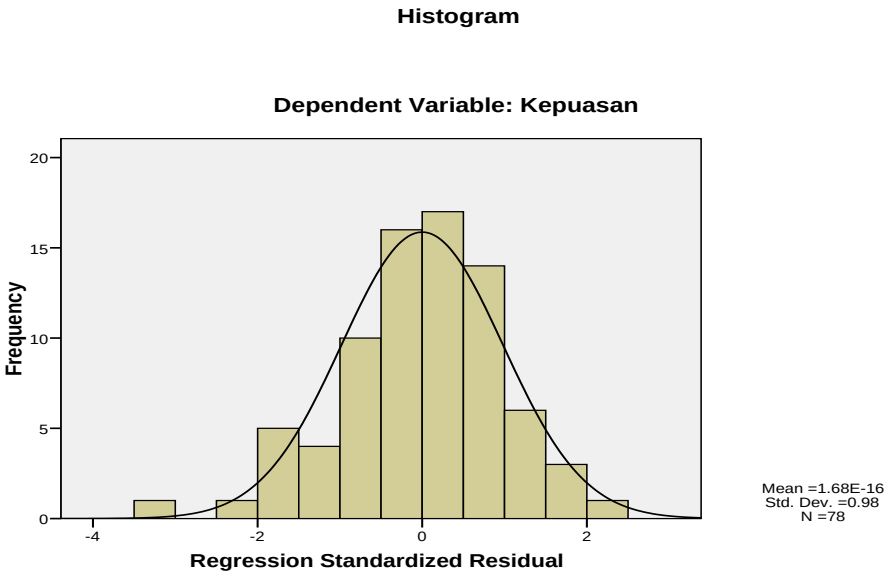
Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Zscore(Stres)	,971	1,030
	Zscore(Duksos)	,971	1,030
	absX1X2	,998	1,002

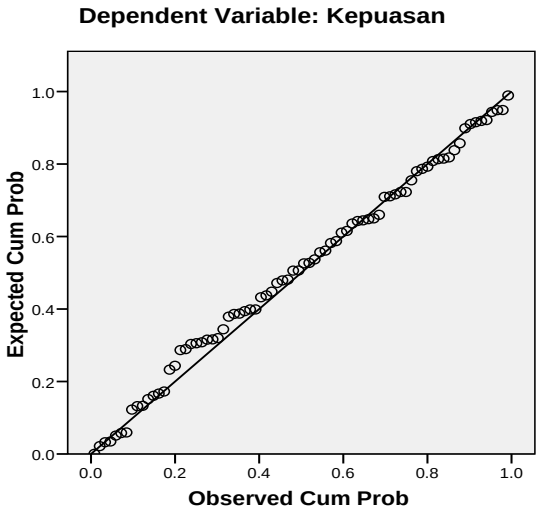
a. Dependent Variable: Kepuasan

LAMPIRAN F

HASIL UJI NORMALITAS



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



UJI KOLMOGROV-SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Stres	Duksos	Kepuasan
N		78	78	78
Normal Parameters[a,b]	Mean	********	********	,000000
	Std. Deviation	********	********	,5379318
Most Extreme Differences	Absolute	,125	,111	,074
	Positive	,096	,102	,074
	Negative	-,125	-,111	-,062
Kolmogorov-Smirnov Z		1,104	,978	,658
Asymp. Sig. (2-tailed)		,175	,295	,780

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

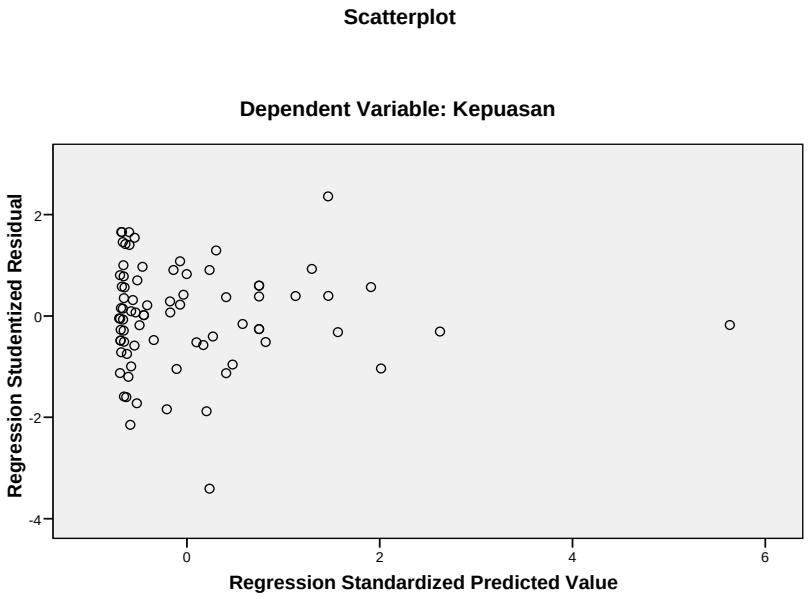
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,48425778
Most Extreme Differences	Absolute	,111
	Positive	,050
	Negative	-,111
Kolmogorov-Smirnov Z		,980
Asymp. Sig. (2-tailed)		,292

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN G

HASIL UJI HETEROKEDASITAS



UJI PARK

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,125	,406		-7,699	,000
	Zscore(Stres)	-,103	,259	-,046	-,399	,691
	Zscore(Duksos)	-,319	,259	-,143	-1,229	,223
	absX1X2	,204	,268	,088	,764	,448

a. Dependent Variable: LNu2i

LAMPIRAN H

ANALISIS REGRESI MODERATING

HASIL UJI REGRESI MODERATING

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,510[a]	,261	,231	,4718524

a. Predictors: (Constant), absX1X2, Zscore(Duksos), Zscore(Stres)

Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,806	3	1,935	8,692	,000[a]
	Residual	16,476	74	,223		
	Total	22,282	77			

a. Predictors: (Constant), absX1X2, Zscore(Duksos), Zscore(Stres)

b. Dependent Variable: Kepuasan

Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,196	,085		-2,295	,025
	Zscore(Stres)	-,149	,055	-,276	-2,723	,008
	Zscore(Duksos)	,145	,055	,270	2,665	,009
	absX1X2	,166	,056	,294	2,942	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan

LOADING FACTOR

Component Matrix(a)

	Component		
	1	2	3
a1		,379	
a2		,199	
a3		,539	
a4		,372	
a5		,338	
a6		,277	
a7		,319	
a8		,395	
a9		,514	
a10		,202	
a11		,332	
a12		,165	
b1	,084		
b2	,415		
b3	,261		
b4	,211		
b5	,243		
b6	,241		
b7	,247		
b8	,562		
b9	,401		
c1	,472		
c2	,427		
c3	,534		
c4	,455		
c5	,309		
c6	,520		
c7	,509		
c8	,513		
c9	,462		
c10	,415		

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 3 components extracted.