

**PENGARUH BEBAN KERJA, KONFLIK KERJA, ROTASI
KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN
(Studi Pada PT Telkom Salatiga)**

**Skripsi
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Jenjang Sarjana
Pada Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh
Nama : Abdul Syarifuddin
NIM: 121180002
Program Studi: Manajemen
Jenjang : Sarjana**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS AKI
SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Rotasi Kerja Dan Stres
Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada PT
Telkom Salatiga)

Penyusun : Abdul Syarifuddin

NIM : 121.18.0002

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Sarjana

Pembimbing I : Dr Harries Arizonia Ismail S.E., M.M., M.Kom,

Pembimbing II : Erawati Kartika S.E., M.SA,

Telah disetujui dan diterima oleh pembimbing untuk diujikan.

Semarang, 12 April 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr Harries Arizonia Ismail S.E., M.M., M.Kom,

Erawati Kartika S.E., M.SA,

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Puji Setya Sunarka S.Pd., S.E., M.Si,

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Rotasi Kerja Dan Stres Kerja

Terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Studi Pada PT Telkom Salatiga)

Penyusun : Abdul Syarifuddin

NIM : 121.18.0002

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Sarjana

Telah diuji dan dinyatakan **LULUS**

Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas AKI

di Semarang, 23 April 2019

- | | | |
|----------------|-----------------------------|---------|
| 1. Penguji I | Dr Harries Arizona Ismail | 1..... |
| | S.E., M.M., M.Kom, | |
| 2. Penguji II | Erawati Kartika S.E., M.SA, | 2..... |
| 3. Penguji III | K. Emi Trimiati S.Pd., M.M, | 3 |

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr Harries Arizona Ismail S.E., M.M., M.Kom,

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Syarifuddin

Nim : 121.18.0002

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Sarjana

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Rotasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Studi Pada PT Telkom Salatiga)** adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan plagiat skripsi orang lain. Jika kemudian hari ternyata tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademis yang berlaku yaitu dibatalkan predikat kelulusan dan gelar sarjananya dicabut.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Semarang, 18 April 2019

Hormat saya

Abdul Syarifuddin

NIM 121.18.000

MOTTO

Al Quran memposisikan ilmu dan orang berilmu sangat istimewa.

Barang siapa yang menempuh sesuatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya suatu jalan menuju ke surga. (HR Muslim)

Dengan menuntut ilmu kita akan berpikir yang baik, benar dan mendapatkan pemahaman yang benar.

Ilmu merupakan barang yang sangat berharga bagi kehidupan seseorang, ilmu itu bagaikan lampu atau cahaya.

Menuntut ilmu itu sangat tinggi nilai dan pahalanya.

Orang yang berilmu akan memperoleh kemuliaan, kesejahteraan, kebijaksanaan dan berguna bagi sesama.

PERSEMBAHAN

Bismilahirrohmanirrohim

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tuaku.
2. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Berkat rahmat dan anugerah Tuhan Yang Maha Esa penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas AKI Semarang. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan sepuh hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr Tri Purwani S.E., M.M, selaku rektor universitas AKI Semarang yang telah memberikan ijin untuk menimba ilmu pengetahuan di program studi manajemen fakultas ekonomika dan bisnis universitas AKI Semarang.
2. Dr Harries Arizona Ismail S.E M.M M.Kom selaku dekan fakultas ekonomika dan bisnis universitas AKI Semarang yang telah memintakan ijin penelitian kepada PT Telkom Salatiga dan selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis selama penelitian sampai selesainya skripsi ini dengan baik.
3. Erawati Kartika S.E M.SA selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis selama penelitian sampai selesainya skripsi ini dengan baik.

4. Para dosen pada program manajemen fakultas ekonomika dan bisnis universitas AKI Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan untuk bekal masa yang akan datang.
5. Kepala PT TELKOM Salatiga yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
6. Karyawan PT TELKOM Salatiga yang telah membantu dalam pengisian angket.
7. Orang tua penulis yang telah memberikan dorongan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Erwin yang telah membantu dalam mengolah data.
9. Pegawai perpustakaan universitas AKI Semarang yang telah membantu mencari bahan-bahan untuk pembuatan skripsi ini.

Semarang, April 2019

Penyusun

Abdul Syarifuddin

DAFTAR ISI

I: PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Rumusan Masalah	5
1.3	Batasan Masalah.....	5
1.4	Tujuan Penelitian	5
1.5	Manfaat Penelitian	6
1.6	Sistimatika Penulisan	7

II: TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori	
2.1.1	Kepuasan Kerja	9
2.1.2	Beban Kerja	12
2.1.3	Konflik Kerja	15
2.1.4	Rotasi Kerja	18
2.1.5	Stres Kerja	20
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.4	Kerangka Berpikir	23
2.3	Perumusan Hipotesis	26

III: METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Lokasi Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .	
3.3.1	Sumber data	29
3.3.2	Teknik pengumpulan data	31.
3.4	Variabel Penelitian	33
3.5	Devinisi Operasional	33
3.6	Skala Pengukuran	34

3.7 Teknik Analisa Data	
3.7.1 Analisa data	35
3.7.2 Uji asumsi klasik	36
3.7.3 Regresi berganda	38
3.7.4 Pengujian hipotesis	39
3.7.5 Uji koefisien determinasi	40

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Profil	42
4.2 Misi	43
4.3 Visi	43
4.4 Kegiatan usaha	44
4.5 Inisiatif strategi.....	45
4.6 Logo	46
4.7 Struktur organisasi	49
4.8 Uraian tugas	51

V. HASIL PENELITIAN

5.1 Profil Responden	55
5.2. Analisis Kualitatif	
5.2.1 Kepuasan kerja	60
5.2.2 Beban kerja	63
5.2.3 Konflik kerja	65
5.2.4 Rotasi kerja	68
5.2.5 Stres kerja	70
5.3 Uji Respon Bias	73
5.4 Analisis Hasil Penelitian	
5.4.1 Pengujian validitas dan reabilitas	74
5.4.1 Reabilitas indikator empirik seluruh variabel	79

5.6 Uji asumsi klasik	
5.6.1 Uji normalitas	80
5.6.2 Uji autokorelasi	81
5.6.3 Uji heteroskedastisitas	81
5.6.4 Uji multi kolineritas	82
5.7 Analisa data	
5.7.1 Analisa regresi	83
5.7.2 Pengujian hipotesis	85
5.7.3 Koefisien determinasi	88
5.6 Pembahasan	88

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan	93
6.2. Saran	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data absen karyawan PT Telkom Salatiga	2
Tabel 3.1 Teknik pengambilan sampel	29
Tabel 3.2 Definisi operasional, variabel dan indikator kepuasan kerja	33
Tabel 5.1.1 Jenis kelamin	55
Tabel 5.1.2 Masa kerja responden	56
Tabel 5.1.3 Pendidikan responden	57
Tabel 5.1.4 Status perkawinan responden	58
Tabel 5.1.5 Usia responden	59
Tabel 5.2.1 Variabel kepuasan kerja	60
Tabel 5.2.2 Variabel beban kerja	63
Tabel 5.2.3 Variabel konflik kerja	65
Tabel 5.2.4 Variabel rotasi kerja	68
Tabel 5.2.5 Variabel stres kerja	70
Tabel 5.3 Tingkat pengembalian kuisioner	73
Tabel 5.4.1 Validitas dari indikator empirik variabel kepuasan kerja	74
Tabel 5.4.2 Validitas dari indikator empirik variabel beban kerja kerja	75
Tabel 5.4.3 Validitas dari indikator empirik variabel konflik kerja	76
Tabel 5.4.4 Validitas dari indikator empirik variabel rotasi kerja	77
Tabel 5.4.5 Validitas dari indikator empirik variabel stres kerja	78
Tabel 5.4.6 Reabilitas	79
Tabel 5.6.1 Durbin Watson	80

Tabel 5.6.2 Uji heteroskedastisitas	82
Tabel 5.6.3 Uji multi kolinearitas	83
Tabel 5.7.1 Hasil rangkuman hasil analisis regresi	83
Tabel 5.7.2 Hasil F hitung	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir teoritis.....	25
Gambar 4.6.1 Logo	46
Gambar 4.7 Struktur organisasi	50
Gambar 5.6 Uji normalitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Data mentah hasil kuisisioner

Lampiran 3 Prin out hasip spss

Lampiran 4 Surat keterangan riset

ABSTRAKSI

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (studi pada PT Telkom Salatiga. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi PT Telkom Salatiga untuk mengurangi beban kerja, mengurangi konflik kerja, melakukan cara rotasi yang baik dan mengurangi stres kerja karyawan PT Telkom Salatiga maupun bagi peneliti dalam hal akademik.

Obyek penelitian dilakukan di PT Telkom Salatiga dengan sampel 45 orang dari 53 orang karyawan. Pengambilan sampel dengan metode sensus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara angket, dokumentasi dan observasi. Analisis menunjukkan bahwa beban kerja memiliki t hitung $-2,246$ dengan signifikansi $0,006$ menunjukkan variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, konflik kerja memiliki t hitung $-2,504$ dengan signifikansi $0,002$ menunjukkan variabel konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, rotasi kerja memiliki t hitung $3,195$ dengan signifikansi $0,000$ menunjukkan variabel rotasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, stres kerja memiliki t hitung $-3,729$ dengan signifikansi $0,000$ menunjukkan variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja, stres kerja dan kepuasan kerja.

ABSTRACTION

This study is to analyze the effect of workload, work conflict, work rotation and work stress on employee job satisfaction (study at PT Telkom Salatiga). The results of this study are expected to provide benefits for both PT Telkom Salatiga to reduce workload, reduce work conflict, do the way good rotation and reduce the work stress of PT Telkom Salatiga employees as well as for researchers in academic matters.

The object of the research was conducted at PT Telkom Salatiga with a sample of 45 people from 53 employees. Sampling by census method. Data collection is done by questionnaire, documentation and observation. The analysis shows that workload has a count of -2,246 with a significance of 0.006 indicating workload variables have a negative and significant effect on employee job satisfaction, work conflict has a count of -2.504 with a significance of 0.002 indicating work conflict variables have a negative and significant effect on employee job satisfaction, rotation work has t count 3.195 with a significance of 0,000 indicating work rotation variables have a positive and significant effect on employee job satisfaction, work stress has a count of -3,729 with a significance of 0,000 indicating work stress variables have a negative and significant effect on employee job satisfaction.

Keywords: workload, work conflict, work rotation, work stress and job satisfaction.

BIODATA

Nama : Abdul Syarifuddin
Tempat dan Tanggal Lahir : Salatiga, 6 Agustus 1976
Alamat : Jalan Dipomenggolo RT 1 RW 4
Ngentaksari Kelurahan Pulutan
Kecamatan Sidorejo
Kota Salatiga
Telepon/Hp : (0298) 313201, 082325182230
Email : abdulboyolali2@gmail.com
Asal Perguruan Tinggi : Universitas AKI Semarang
Alamat Perguruan Tinggi : Jalan Imam Bonjol 16 Semarang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap instansi baik negeri maupun swasta akan berusaha menjadi yang terbaik dibidangnya. Agar bisa menjadi yang terbaik maka ada hal yang harus diperhatikan oleh instansi tersebut antara lain kepuasan kerja karyawan. Dengan menjadi yang terbaik maka instansi tersebut akan berjalan dengan baik. Instansi yang tidak dapat berjalan dengan baik akan mengalami permasalahan baik dengan orang dalam sendiri maupun dengan pihak luar. Dampak negatif dari instansi yang mengalami permasalahan akan dikomplain pihak luar. Dengan menjaga kepuasan kerja karyawan maka karyawan lebih semangat dalam menjalankan tugasnya sehingga instansi akan berjalan baik. Menurut Himawati (2014) kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dapat dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Karyawan yang merasa puas dalam kerjanya akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa tidak dirugikan. Sebab jika masyarakat merasa dirugikan maka instansi tersebut akan dikomplain oleh pihak luar.

Berdasarkan data yang ada dalam setiap minggu karyawan yang hadir tidak 100 persen. Berikut ini data kehadiran karyawan dalam setiap minggunya:

Tabel 1.1
Data absen karyawan PT Telkom Salatiga

No	Minggu	Keterangan								Jumlah	
		Hadir		Terlambat		Tidak Hadir		Cuti			
1	Minggu I	42	79,25%	3	5,7%	8	15,1%	0	0%	53	100%
2	Minggu II	40	75,47%	1	1,89%	12	22,64%	0	0%	53	100%
3	Minggu III	38	71,7%	4	7,55%	10	18,87%	1	1,89%	53	100%
4	Minggu IV	34	64,15%	2	3,77%	15	28,3%	2	3,77%	53	100%

Sumber: PT Telkom Salatiga

Berdasarkan tabel 1.1 pada minggu pertama karyawan yang hadir sejumlah 42 karyawan atau 79,25%, karyawan yang terlambat sejumlah 3 karyawan atau 5,7%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 8 karyawan atau 15,1% dan karyawan yang cuti tidak ada. Pada minggu kedua karyawan yang hadir sejumlah 40 karyawan atau 75,47%, karyawan yang terlambat sejumlah 1 karyawan atau 1,89%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 12 karyawan atau 22,64% dan karyawan yang cuti tidak ada. Pada minggu ketiga karyawan yang hadir sejumlah 38 karyawan atau 71,7%, karyawan yang terlambat sejumlah 4 karyawan atau 7,55%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 10 karyawan atau 18,87% dan karyawan yang cuti sejumlah 1 karyawan atau 1,89%. Pada minggu keempat karyawan yang hadir sejumlah 34 karyawan atau 64,15%, karyawan yang terlambat sejumlah 2 karyawan

atau 3,77%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 15 karyawan atau 28,3% dan karyawan yang cuti sejumlah 2 karyawan atau 3,77%.

Penyebab karyawan tidak hadir di perusahaan dikarenakan oleh beberapa hal:

- a. Ada karyawan yang mengabaikan persoalan absen. Maksudnya walaupun karyawan hadir di perusahaan tetapi tidak absen sehingga kehadiran karyawan tidak dicatat oleh perusahaan.
- b. Ada karyawan yang bekerja di luar perusahaan tidak melakukan absen. Maksudnya karyawan langsung menjalankan tugas di luar perusahaan tetapi tidak absen.

Berdasarkan tabel 1.1 data absen ditemukan masalah mengenai tingkat absensi yang fluktuatif. Untuk itu penelitian ini ingin mengkajinya dari faktor beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja maupun stres kerja. Menurut Meshkati yang dikutip Astianto (2014) beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Adapun menurut Rivai yang dikutip Nurrohmah dan Sunuharyo (2018) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Sementara menurut Handoko (2014) rotasi kerja adalah kegiatan memindahkan tenaga kerja dari satu bagian ke bagian lain.

Sedangkan stres kerja merupakan perwujudan dari kekaburan peran dan beban kerja yang berlebihan (Keenam dan Newton dalam Dhania, 2010)

Penelitian Altaf dan Atif yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Adapun penelitian Maqassary (2014) menemukan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kalau penelitian Juariyah yang dikutip Purwantini dkk (2011) menemukan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian penelitian Zakiy dan Luthfiah (2016) menemukan bahwa rotasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian Putra yang dikutip Purbaningrat (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Sementara itu penelitian Laila yang dikutip Purbaningrat (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas maka judul penelitian yang diajukan adalah **Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Rotasi Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada PT Telkom Salatiga).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian pada butir 1.1 maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Bagaimana konflik kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Bagaimana rotasi kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
4. Bagaimana stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Obyek penelitian di PT Telkom Salatiga.
2. Penilaian kepuasan kerja dinilai berdasarkan 4 variabel yaitu beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh-pengaruh:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh rotasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Untuk ilmu pengetahuan
Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama materi tentang kepuasan kerja.
2. Untuk masyarakat
Sebagai bahan untuk menambah wawasan pada masyarakat tentang kepuasan kerja.
3. Untuk perusahaan
Sebagai bahan evaluasi untuk mengurangi beban kerja, untuk mengurangi konflik kerja, untuk mengurangi stres kerja dan untuk menciptakan rotasi kerja yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk universitas AKI
Sebagai bahan untuk materi pembelajaran dan penerapan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen terutama tentang kepuasan kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini yaitu:

1. Bab 1 Pendahuluan.

Bab 1 pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. Bab 2 Landasan Teori.

Bab 2 landasan teori berisi tentang teori kepuasan kerja, teori beban kerja, teori konflik kerja, teori rotasi kerja, teori stres kerja, penelitian terdahulu, perumusan hipotesis dan kerangka berpikir.

3. Bab 3 Metodologi.

Bab 3 metodologi penelitian berisi tentang jenis dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, skala pengukuran, teknik analisa data, uji asumsi klasik, regresi berganda, pengujian hipotesis dan uji koefisien determinasi.

4. Bab 4 Gambaran Umum Perusahaan.

Bab 4 gambaran umum perusahaan berisi tentang profil, misi, visi, tujuan strategis dan struktur organisasi.

5. Bab 5 Analisis Data Dan Hasil Penelitian.

Bab 5 analisis data dan hasil penelitian berisi tentang profil responden, analisis kualitatif, uji respon bias, analisis hasil penelitian, analisis data dan pembahasan.

6. Bab 6 Penutup.

Bab 6 penutup berisi tentang kesimpulan, saran, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Teori Keadilan

Menurut Indrayani dan Suwandana (2016) kepuasan kerja seseorang dapat dijelaskan melalui salah satu teori mengenai kepuasan kerja yaitu teori keadilan yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat tercipta dalam diri seseorang apabila seseorang merasakan adanya keadilan pada hal yang dilakukan dan diterima oleh orang tersebut. Adapun menurut Fatt yang dikutip Indrayani dan Suwandana (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan semakin besar rasa keadilan yang dirasakan seseorang pegawai akan meningkatkan rasa kepuasan pada pekerjaan yang dimiliki pegawai tersebut. Keadilan yang dirasakan pegawai dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pada pegawai. Kalau menurut John yang dikutip Indriyani dan Suwandana (2016) teori keadilan menjelaskan bahwa pegawai akan mengurangi jumlah kontribusi mereka setelah mereka merasa diperlakukan kurang adil. Para pekerja kemungkinan akan bereaksi

dengan mulai datang terlambat, beralih ketindakan yang lebih berat seperti absen dan akhirnya memutuskan untuk keluar. Kemudian menurut Wexley dan Yukl yang dikutip Subarjo (2014) mengatakan seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi yang dialami dalam pekerjaan. Perasaan adil dan tidak adil diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang dinilai sekelas, jabatan sama dan masa kerja sama. Jika perbandingan itu dianggap cukup adil maka ia merasa puas.

2.1.1.2 Pengertian

Menurut Alnacik, Erat dan Akcin yang dikutip Oktaviani (2015) bahwa kepuasan kerja merupakan preditor penting apakah seseorang karyawan memiliki keinginan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. Ketika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya karyawan cenderung berusaha untuk meninggalkan organisasi. Sedangkan menurut Noe Et El yang dikutip Ardiansyah dan Purba (2015) kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan dan puas yang dihasilkan dari persepsi bahwa seseorang telah memenuhi pekerjaannya

atau memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai penting pekerjaan. Sementara itu menurut Subarjo (2014) kepuasan kerja merupakan respon afektif seseorang terhadap suatu pekerjaan. Tetapi menurut Armstrong yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) kepuasan kerja merupakan ukuran proses pembangunan iklim manusia yang berkelanjutan dalam suatu organisasi.

2.1.1.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Firmansyah (2008) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kompensasi, lingkungan kerja, stres, gaji dan fasilitas kerja. Adapun menurut Mangkunegara (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor pegawai dan faktor pekerjaan. Faktor pegawai meliputi kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja. Faktor pekerjaan meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, rotasi kerja, interaksi sosial dan hubungan kerja. Kalau menurut Spector yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji/upah,

promosi, supervisi, tunjangan-tunjangan, penghargaan, peraturan/prosedur, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri dan komunikasi. Kemudian menurut Yuliana dan Yuniasanti (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dibagi menjadi 2 kategori besar yaitu:

1. Lingkungan kerja serta faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan dan memiliki pengaruh penting pada kepuasan kerja seperti karakteristik pekerjaan, ketidakleluasaan dalam organisasi, konflik kerja-keluarga, stres kerja dan beban kerja.
2. Faktor individu yang dibawa oleh seseorang ke pekerjaannya seperti jenis kelamin, usia dan pendidikan.

2.1.2. Beban Kerja

2.1.2.1 Pengertian

Menurut Dhania (2010) beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Sedangkan menurut Menpan yang dikutip Dhania (2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu. Sementara itu menurut Meshkati yang dikutip

Astianto (2014) beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Tetapi menurut Riggio yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015) beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi dari stres kerja. Adapun menurut Riadi (2018) beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Tarwaka dalam Hariyati yang dikutip Astianto dkk (2014) beban kerja dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh karyawan. Termasuk beban eksternal yaitu:

- a. Tugas yang dilakukan secara fisik seperti alat dan sarana kerja kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja dan lain-lain.
- b. Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan pegawai dengan pegawai lain dan lain-lain.

- c. Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir dan lain-lain.

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat adanya reaksi adanya beban kerja. Faktor internal meliputi:

1. Faktor somatis seperti jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status dan gizi. .
2. Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi kepercayaan, keinginan dan kepuasan.

Kalau menurut Hart dan Stavelan dalam Hariyati yang dikutip Astianto (2014) faktor utama yang menentukan beban kerja yaitu tuntutan tugas, usaha atau tenaga dan performansi. Kemudian menurut Davis dan Newstrom yang dikutip Riadi (2018) faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu pekerjaan yang berlebihan, waktu yang terdesak atau terbatas, sistem pengawasan yang tidak efisien, kurang tepatnya pemberian kewenangan sesuai tanggung jawab yang diberikan, kurang umpan balik prestasi kerja, ketidakjelasan peran, perubahan dalam pekerjaan, konflik antar pribadi dan antar kelompok dan seterusnya, suasana politik yang tidak aman, frustrasi dan perbedaan nilai-nilai perusahaan dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja. Sedangkan menurut Soleman yang

dikutip Riadi (2018) faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja seperti tugas, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Faktor internal adalah beban kerja yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor. Faktor internal meliputi faktor somatis dan faktor psikis.

2.1.3 Konflik Kerja

2.1.3.1 Pengertian

Menurut Sunyoto yang dikutip Ramadanu (2016) konflik kerja adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan secara bersama sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Sementara itu menurut Winardi yang dikutip oleh Afrizal dkk (2014) konflik kerja merupakan suatu situasi dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain. Tetapi menurut Rivai yang dikutip Nurrohmah dan Sunuharyo (2018) konflik kerja adalah

ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Adapun menurut Gitosudarmo dan Sudita yang dikutip Anwari dkk (2016) konflik kerja merupakan situasi dimana terjadi adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena adanya kegiatan bersama-sama yang mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Kalau menurut Robbins yang dikutip Maskun dkk (2016) konflik kerja adalah suatu proses dimana upaya secara sengaja dilakukan oleh si A untuk mengimbangi si B dengan berbagai bentuk hambatan yang mengakibatkan si B frustrasi dalam mencapai tujuan dan kepentingannya.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Kerja

Menurut Robbin yang dikutip Ramadanu (2016) faktor penyebab konflik kerja yaitu komunikasi, stuktur dan pribadi. Kemudian menurut Robbin, Walton dan Duton yang dikutip Wijono dalam Kurniawan dan Syani (2014) faktor yang mempengaruhi konflik kerja yaitu persaingan terhadap

sumber-sumber, ketergantungan terhadap tugas, masalah status, kekaburan diskripsi tugas, rintangan komunikasi dan sifat-sifat individu. Sedangkan menurut Flippo (2006) faktor yang mempengaruhi konflik kerja yaitu percekcoan atau perdebatan, ketegangan masalah pribadi, visi yang berbeda dalam pekerjaan, perbedaan pendapat, perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan, perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan, perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik, konflik emosional, perselesihan pribadi dan lelah secara mental dengan pekerjaan. Sementara itu menurut Gitosudarmo dan Sudita yang dikutip Anwari dkk (2016) faktor yang mempengaruhi konflik kerja yaitu koordinasi kerja dan sistem kontrol organisasi. Permasalahan koordinasi kerja berkenaan dengan saling ketergantungan pekerjaan, keraguan menjalankan tugas karena tidak terstruktur dalam rincian tugas dan perbedaan orientasi tugas. Sedangkan sistem kontrol organisasi yaitu kelemahan manajemen dalam merealisasikan sistem penilaian kinerja, kurang koordinasi antar unit/bagian, aturan main tidak dapat berjalan baik dan terjadi persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan.

2.1.4 Rotasi Kerja

2.1.4.1 Pengertian

Menurut Nanda dkk (2014) rotasi kerja adalah perubahan periodik pekerja dari satu tugas ke tugas yang lainnya. Tetapi menurut Suwatno dan Yuniarsih (2011) rotasi kerja adalah pergantian atau pertukaran personil antar posisi, biasanya bertujuan untuk mengurangi kejenuhan (rasa bosan) dengan memberikan suasana baru. Adapun menurut Robbins dan Jugde yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) rotasi kerja adalah pergantian periodik seorang karyawan dari satu tugas ke tugas yang lain. Ketika aktivitas tidak menantang karyawan tersebut di pindah ke pekerjaan lain biasanya pada tingkat yang sama yang mempunyai persyaratan-persyaratan ketrampilan yang sama. Kemudian menurut Robert dan Jackson yang dikutip Nursanti dkk (2014) rotasi kerja yaitu proses pemindahan seseorang karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan dan nilai bagi organisasi tanpa adanya perubahan jabatan, pangkat maupun kompensasi.

2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi rotasi kerja

Menurut Kaymaz yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu tingkat kejenuhan kerja, tambahan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi, persiapan manajemen, pilihan posisi kerja yang tepat dan pengembangan hubungan sosial. Sedangkan menurut Ortega dan Mangiapane yang dikutip Nanda dkk (2014) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu tambahan kemampuan, tambahan pengetahuan dan tingkat kejenuhan. Sementara itu menurut Affandi (2016) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu perpindahan karena kemampuan karyawan, perpindahan karena pengetahuan karyawan dan perpindahan karena kejenuhan karyawan. Tetapi menurut Robert dan Jackson yang dikutip Nursanti dkk (2014) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu rentang waktu rotasi kerja, tingkat kemampuan masing-masing karyawan, kemampuan menyesuaikan diri dengan tugas dan lingkungan karyawan, kesesuaian penempatan kerja karyawan serta variasi pekerjaan.

2.1.5 Stres Kerja

2.1.5.1 Pengertian

Menurut Dewi dkk (2014) stres kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adapun menurut Keenam dan Newton yang dikutip Dhania (2010) stres kerja merupakan perwujudan dari kekaburan peran dan beban kerja yang berlebihan. Kalau menurut Handolo yang dikutip Afrizal dkk (2014) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Kemudian menurut Rivai yang dikutip Afrizal dkk (2014) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Sedangkan menurut Hariandja yang dikutip Himawati (2014) stres kerja adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat berat dan hambatan-hambatan yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang.

2.1.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja

Menurut Robbin dan Judge yang dikutip Mauladi dan Dihan (2015) faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu:

1. Penyebab stress on the job antara lain beban kerja yang berlebihan, tekanan dan desakan waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, iklim politik yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, kemenduaan peranan, frustrasi dan konflik antar pribadi.
2. Penyebab stres of the job antara lain kekuatiran finansial, masalah fisik, masalah perkawinan dan masalah pribadi.

Sementara itu menurut Pujiastuti yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015) faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu tugas terlalu banyak, terbatasnya waktu mengerjakan tugas, ambiguitas peran, perbedaan nilai dalam perusahaan, frustrasi, lingkungan keluarga. Tetapi menurut Davis dan Newstrom dalam Mulyani yang dikutip Afrizal dkk (2014) faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu adanya tugas yang terlalu banyak, supervisor yang kurang pandai, terbatasnya waktu dalam mengerjakan tugas, kurang mendapat tanggung jawab yang memadai,

ambiguitas peran, perbedaan nilai dengan perusahaan, frustrasi, perubahan tipe pekerjaan, konflik peran.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yaitu:

No	Nama Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Nurhamidah Gozali (2016, 44)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Beban Kerja dan Karakteristik Individu. Variabel Intervening: Kinerja	Analisis Jalur/Path Analysis	Beban Kerja Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai
2	Paundra Rizky Afrizal dkk (2014, 7)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Konflik Kerja dan Stres Kerja.	Analisis Regresi Linier Berganda	Konflik Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
3	Irvan Fauzi (2017, 43)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Kepemimpinan, Rotasi kerja dan Kompensasi.	Analisis Regresi Linier Berganda.	Rotasi Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
4	Ni Putu Erika Lestari dan I Gusti Salit Ketut Netra (2015, 1944)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Stres Kerja dan Motivasi Kerja.	Analisis Regresi Linier Berganda	Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

5	Chadek Novi Charisma Dewi, I Wayan Bagia dan Gede Putu Agus Jana Susila (2017)	Variabel Terikat: Kinerja. Variabel Bebas: Stres Kerja dan Kepuasan Kerja.	Analisis Jalur atau Path Analysis.	Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
---	---	--	--	--

2.3 Kerangka Berpikir

2.3.1. Beban Kerja

Menurut Munandar yang dikutip Riadi (2018), beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Menurut Moekijat yang dikutip Riadi (2018), beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu.

2.3.2. Konflik Kerja

Menurut Hassanuddin dan Rossanty (2016) konflik kerja adalah suatu proses dimana upaya secara sengaja dilakukan oleh si A untuk mengimbangi si B dengan berbagai bentuk hambatan yang mengakibatkan si B frustrasi dalam mencapai tujuan dan kepentingannya. Menurut Mangkunegara yang dikutip Hassanuddin dan Rossanty (2016) konflik kerja adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan.

2.3.3. Rotasi Kerja

Menurut Holle yang dikutip Triono (2011) rotasi kerja merupakan proses perpindahan seseorang dari satu pekerjaan ke pekerjaan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dan nilai bagi organisasi. Menurut Triyono (2011) rotasi kerja merupakan tindak lanjut dari kegiatan penilaian kinerja pegawai.

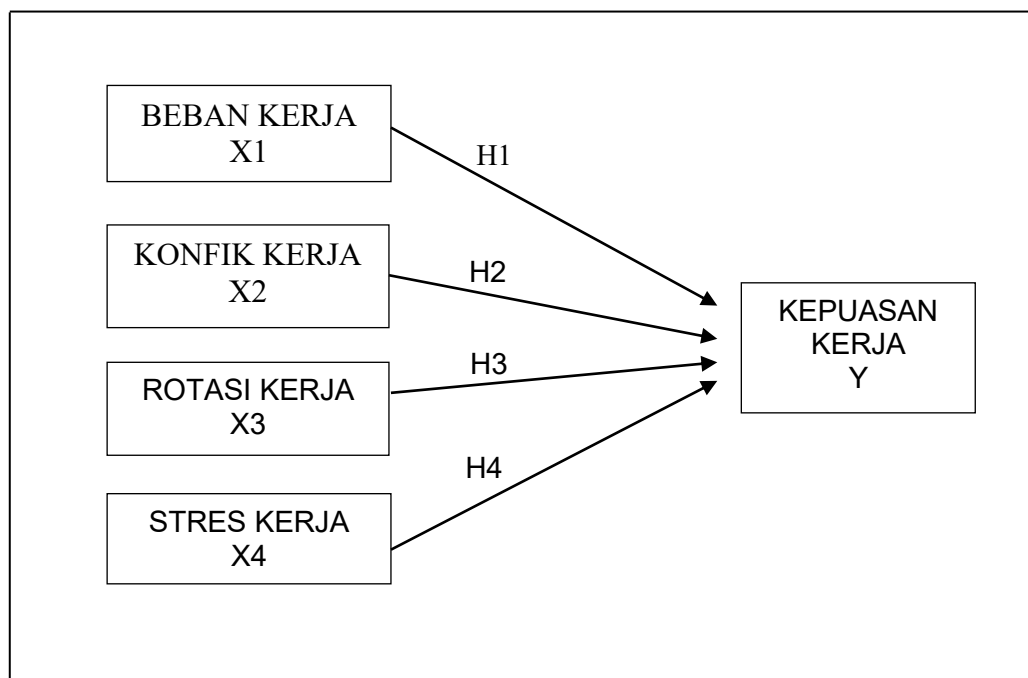
2.3.4. Stres Kerja

Menurut Handoko yang dikutip Riadi (2016), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Menurut Sasono yang dikutip Riadi (2016), stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.

Berdasarkan uraian diatas kerangka berpikir dalam penelitian ini disajikan pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir Teoritis



2.4. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Purbaningrat dan Surya (2015) menunjukkan ada pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Himawati (2014) menunjukkan ada pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H1= Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Purwatini dkk (2011) menunjukkan ada pengaruh negatif antara konflik kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Ramadanu (2016) menunjukkan ada pengaruh negatif antara konflik kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H2= Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh rotasi kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Nurfika dan Rasyid (2016) menunjukkan ada pengaruh positif antara rotasi kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Warsi (2016) menunjukkan ada pengaruh positif antara rotasi kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H3= Rotasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

4. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Tukimin (2014) menunjukkan ada pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Maqassary (2014) menunjukkan ada pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H4= Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis regresi. Adapun lokasi penelitian ini adalah di PT Telkom Salatiga.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) populasi adalah seluruh elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Salatiga. Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Jika populasi kurang dari 100 yang dijadikan sampel adalah seluruh populasi. Jika populasi lebih dari 100 maka sampel penelitiannya sebanyak 30 persen dari populasi.

Dalam penelitian ini digunakan metode sensus yaitu dengan memberikan angket kepada seluruh populasi yang berjumlah 53 orang.

Tabel 3.1
Teknik Pengambilan Sampel

Status	Populasi	Sampel
Karyawan tetap Telkom	10	10
Karyawan EMJ (mitra Telkom)	15	15
Karyawan Akses (anak perusahaan)	12	12
Karyawan Pt Semanggi (mitra Telkom untuk sekuriti)	16	16
Total	53	53

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan yaitu:

3.3.1.1. Sumber data primer

Menurut Yeni (2011) sumber data primer merupakan sumber informasi yang memuat informasi asli yang dapat dituangkan dalam bentuk kata, gambar ataupun objek lainnya. Informasi yang terkandung di dalam sumber data primer seringkali tidak mengalami pentuntingan, sehingga informasi yang disajikan murni apa adanya. Dengan kata lain sumber data primer merupakan sumber informasi yang tidak dilengkapi penafsiran, evaluasi, analisis, ringkasan atau berbagai jenis komentar

dari si pengarang. Sumber data primer sering kali dihasilkan pada saat atau sesaat setelah suatu peristiwa terjadi. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber data primer merupakan bukti pertama dari suatu peristiwa.

3.3.1.2. Sumber data sekunder

Menurut Yeni (2011) sumber data sekunder merupakan sumber informasi yang menyajikan penafsiran, analisis, penjelasan, ulasan dari pengarang terhadap topik tertentu. Sumber data sekunder bisa juga berupa analisis atau paparan yang mengambil dari sumber data primer sebagai objek pembahasannya sehingga dapat dikatakan bahwa sumber data sekunder merupakan reproduksi dari sumber data primer. Seringkali sumber data primer ditulis atau direkam bertahun-tahun setelah suatu peristiwa bersejarah tadi.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

3.3.2.1. Observasi

Menurut Prastowo (2011) observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikutan lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. Hal-hal yang perlu dilakukan dalam teknik observasi yaitu rencanakan terlebih dahulu observasi yang akan dilakukan, mintalah ijin terlebih dahulu dari manajer dan atau pegawai yang terlibat, bertindaklah dengan rendah hati, lengkapilah dengan catatan selama observasi dan kaji ulang hasil observasi dengan individu-individu yang terlibat.

3.3.2.2. Kuisioner

Menurut Prastowo (2011) kuisioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk tujuan khusus yang memungkinkan seorang analisis sistem untuk mengumpulkan data dan pendapat dari para responden yang telah dipilih. Daftar pertanyaan ini kemudian dikirim kepada para responden yang akan mengisinya sesuai dengan pendapat mereka. Karena kuisioner dijawab atau diisi oleh responden dan peneliti tidak selalu bertemu

langsung dengan responden, maka dalam penyusunan kuisioner perlu memperhatikan beberapa hal yaitu sebelum butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian, butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang umum digunakan serta kalimat tidak terlalu panjang dan untuk setiap pertanyaan pernyataan terbuka dan berstruktur disediakan kolom untuk menuliskan jawaban dari responden.

3.3.2.3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seorang. Studi dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup dan sketsa. Studi dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung dan film.

3.4 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu kepuasan kerja (Y), yang menjadi variabel independen yaitu beban kerja (X1), konflik kerja (X2), rotasi kerja (X3) dan stres kerja (X4).

3.5 Definisi Operasional dan Indikator

Dalam penelitian ini, definisi operasional yang diangkat disajikan pada tabel dibawah ini

Tabel 3.2
Definisi operasional, variabel dan indikator kepuasan kerja

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan kerja	Perasaan menyenangkan dan puas yang dihasilkan dari persepsi bahwa seseorang telah memenuhi pekerjaannya atau memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai penting pekerjaan. Noe Et El yang dikutip Ferdi Ardiansyah dan Sylvia Diana Purba (2015)	Cara berpikir, fasilitas kerja, hubungan kerja, lingkungan kerja dan pendidikan. Firmansyah (2008) dan Mangkunegara (2012)
Beban kerja	Sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu. Menpan yang dikutip Dhini Rama Dhania (2010)	Lamanya waktu bekerja, pekerjaan yang berlebihan, sistem pengawasan yang tidak efisien, usia dan waktu istirahat. Tarwaka dalam Hariyati yang dikutip Astianto dkk (2014) dan Davis dan Newstrom yang dikuti Riadi (2018)
Konflik kerja	Suatu situasi dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain. Gitosudarmo dan	Ketergantungan terhadap tugas, komunikasi, perbedaan pendapat, persaingan tidak sehat dalam

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
	Sudita yang di kutip Muhammad Rosidhan Anwari dkk (2016)	memperoleh penghargaan dan perselisihan pribadi. Robbin, Walton dan Duton yang dikutip Wijono dalam Kurniawan dan Syani (2014), Flippo (2006) serta Gitosudarmo dan Sudita yang dikutip Anwari dkk (2016)
Rotasi kerja	Pergantian periodik seorang karyawan dari satu tugas ke tugas yang lain. Robbins dan Jugde yang dikutip Taufik Rahman dan Siti Solikhah (2016)	Pengembangan hubungan sosial, pilihan posisi kerja yang tepat, tambahan kemampuan, tambahan pengetahuan dan tingkat kejenuhan. Kaymaz yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016)
Stres kerja	Ketegangan yang di alami pegawai karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Chadek Novi Charisma Dewi dkk (2014)	Frustasi, masalah pribadi, kurang mendapat tanggung jawab yang memadai, terbatasnya waktu mengerjakan tugas dan tugas terlalu banyak. Robbin dan Jugde yang dikutip Mauladi dan Dihan (2015) dan Pujiastuti yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015)

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan untuk menjawab pertanyaan bersifat kategori yang kemudian diubah dengan cara diberi nilai (bobot). Skala yang digunakan adalah skala likert.

3.7 Teknik Analisa Data

3.7.1 Analisis Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Nanda dkk (2014) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sesuatu kuesioner. Sedangkan menurut Dewi dan Netra (2015) instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas instrumen penelitian, dalam hal ini daftar pertanyaan atau kuesioner yang telah diberikan oleh responden, diuji dengan menggunakan korelasi person dimana jika r hitung lebih besar dari r tabel maka dinyatakan valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Dewi dan Netra (2015) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu variabel pasca penelitian. Sedangkan menurut Hadi yang dikutip Indrayati (2014) reliabilitas adalah derajat ketepatan atau akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian. Uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Konsistensi

jawaban ditunjukkan oleh tingginya cronbach alpha. Nilai alpha diatas 0,6 dinyatakan diterima dan nilai alpha kurang dari 0,6 dikategorikan reabilitasnya kurang baik.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1. Uji Normalitas

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sedangkan menurut Ghozali yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

3.7.2.2. Uji Multi kolinearitas

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Sedangkan menurut Subarjo (2014) uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat adanya keterkaitan antara variabel independen atau dengan kata lain setiap variabel

independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Untuk melihat apakah ada kolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai variance inflation factor (VIF). Batas nilai VIF yang diperkenankan adalah maksimal sebesar 10.

3.7.2.3. Uji Autokorelasi

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode (t) dengan kesalahan pada periode sebelumnya $(t-1)$. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Sedangkan menurut Sarwoko yang dikutip Tinungki (2016) autokorelasi dapat terjadi pada setiap penelitian dimana urutan pada pengamatan memiliki arti. Intisari autokorelasi adalah bahwa error pada suatu periode waktu secara sistematis tergantung kepada error pada periode waktu yang lain.

3.7.2.4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model

regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan menurut Ghozali yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3.7.3 Regresi Berganda

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini model analisis yang digunakan adalah model regresi berganda yang dirumuskan sebagai berikut;

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Dimana

Y = kepuasan kerja

α = konstanta

$\beta_1, 2, 3$ = koefisien variabel bebas

X1 = beban kerja

X2 = konflik kerja

X3 = rotasi kerja

X4 = stres kerja

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F.

3.7.4.1. Uji t

Menurut Ghozali (2013) uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel terikat secara parsial. Dalam pengambilan keputusan digunakan dalam uji t yaitu:

Pengujuian hepotesa akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Sedangkan menurut Denziana dkk (2014) uji t dilakukan untuk melihat pengaruh parsial dari variabel-variabel independen apakah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel-variabel dependen.

3.7.4.2. Uji F

Menurut Ghozali (2013) uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam pengambilan keputusan digunakan dalam uji F yaitu: Pengujian hipotesa akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Jika nilai F lebih besar dari F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima tetapi jika nilai F lebih kecil dari F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) penggunaan koefisien determinasi memiliki kelemahan mendasar yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model regresi, sehingga untuk mengevaluasi model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen menggunakan nilai adjusted. Sedangkan menurut Ghozali yang dikutip Agustina dan Yoestini (2012) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi-variasi dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara

nol dan satu. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1. Profil

PT Telkom Salatiga merupakan kantor daerah dari perusahaan BUMN dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berada di bawah kantor wilayah Telkom Solo. Bidang usahanya adalah jasa telekomunikasi. Tugas PT Telkom Salatiga adalah menyediakan jasa telekomunikasi untuk perorangan, sosial seperti panti asuhan dan bisnis baik milik pemerintah maupun swasta di wilayah Salatiga dan sekitarnya. PT Telkom Salatiga terletak di jalan Moh Yamin no 1 Salatiga. Lokasi PT Telkom Salatiga tidak jauh dari bundaran patung jenderal Sudirman. Lokasinya yang berada di tengah kota memudahkan masyarakat Salatiga dan sekitarnya untuk menjangkaunya karena sarana transportasi yang mudah.

4.2. Misi

Memimpin inovasi digital dan globalisasi Indonesia.

Memimpin inovasi digital Indonesia

1. Telkom memimpin peran aktif untuk meningkatkan daya saing Indonesia.
2. Menjadi perusahaan digital terkemuka, telkom harus menjadi teladan dalam mengembangkan ekosistem dan kolaborasi untuk melakukan berbagai inovasi.
3. Telkom mempromosikan dan memberdayakan inovasi dan pengembangan digital lokal.

Memimpin globalisasi

Memanfaatkan inovasi digital Indonesia untuk bersaing secara global.

4.3. Visi

Menjadi raja digital, telkom perlu mendorong transformasi melalui:

1. Digitalisasi bisnis: mengembangkan bisnis digital untuk meningkatkan porsi kontribusi pendapatan digital.
2. Digitalisasi perusahaan: transformasi menjadi perusahaan digital.
3. Adapsi budaya digital.

4.4. Kegiatan usaha

Ruang lingkup kegiatan perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

4.4.1. Usaha Utama

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.4.2. Usaha Penunjang

1. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem

informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

4.5 Inisiatif Strategis

1. Mengoptimalkan layanan sambungan telepon kabel tidak bergerak *Fixed wireline* ("FWL").
2. Memperkuat dan mengembangkan bisnis sambungan telepon nirkabel tidak bergerak / *fixed wireless access* ("FWA") dan mengelola portofolio nirkabel.
3. Melakukan investasi pada jaringan *broadband*.
4. Mengintegrasikan solusi bagi UKM, Enterprise dan berinvestasi di bisnis *wholesale*.
5. Mengembangkan layanan teknologi informasi termasuk *e-payment*.
6. Berinvestasi di bisnis media dan *edutainment*.
7. Berinvestasi pada peluang bisnis internasional yang strategis.
8. Mengintegrasikan *Next Generation Network* ("NGN") dan OBCE (*Operational support system, Business support system, Customer support system and Enterprise relations management*).
9. Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio.
10. Melakukan transformasi budaya perusahaan.

4.6 Logo



Tanggal 23 Oktober 2009 yang lalu PT.Telekom merayakan ulang-tahunnya yang ke 153 tahun. Sekaligus pada tanggal itu pula dilaksanakan *soft launching* suatu transformasi dan perubahan landscape bisnis Telkom. Suatu perubahan landscape bisnis dari bisnis Informasi dan komunikasi menjadi **telecommunication, information, media and edutainment** (TIME). Hal ini dikukuhkan dengan positioning Telkom yang baru yaitu **life confident** dengan taglinenya **the world in your hand**.

Sebuah logo akan menjadi suatu Brand Images dimana dari suatu perusahaan. Sudah banyak perusahaan-perusahaan yang melakukan transformasi visi dan misi melalui logo contohnya Pertamina dan Telkom. Logo juga bersifat persepsi kuat terhadap perusahaan. Adapun Arti dari simbol-simbol logo tersebut yaitu:

1. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media & Edutainment*). **Expertise.**
2. Tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar. **Empowering.**
3. Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. **Assured.**
4. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. **Progressive.**
5. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. **Heart.**

Warna-warna yang digunakan adalah :

1. **Expert Blue** pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
2. **Vital Yellow** pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis.
3. **Infinite sky blue** pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

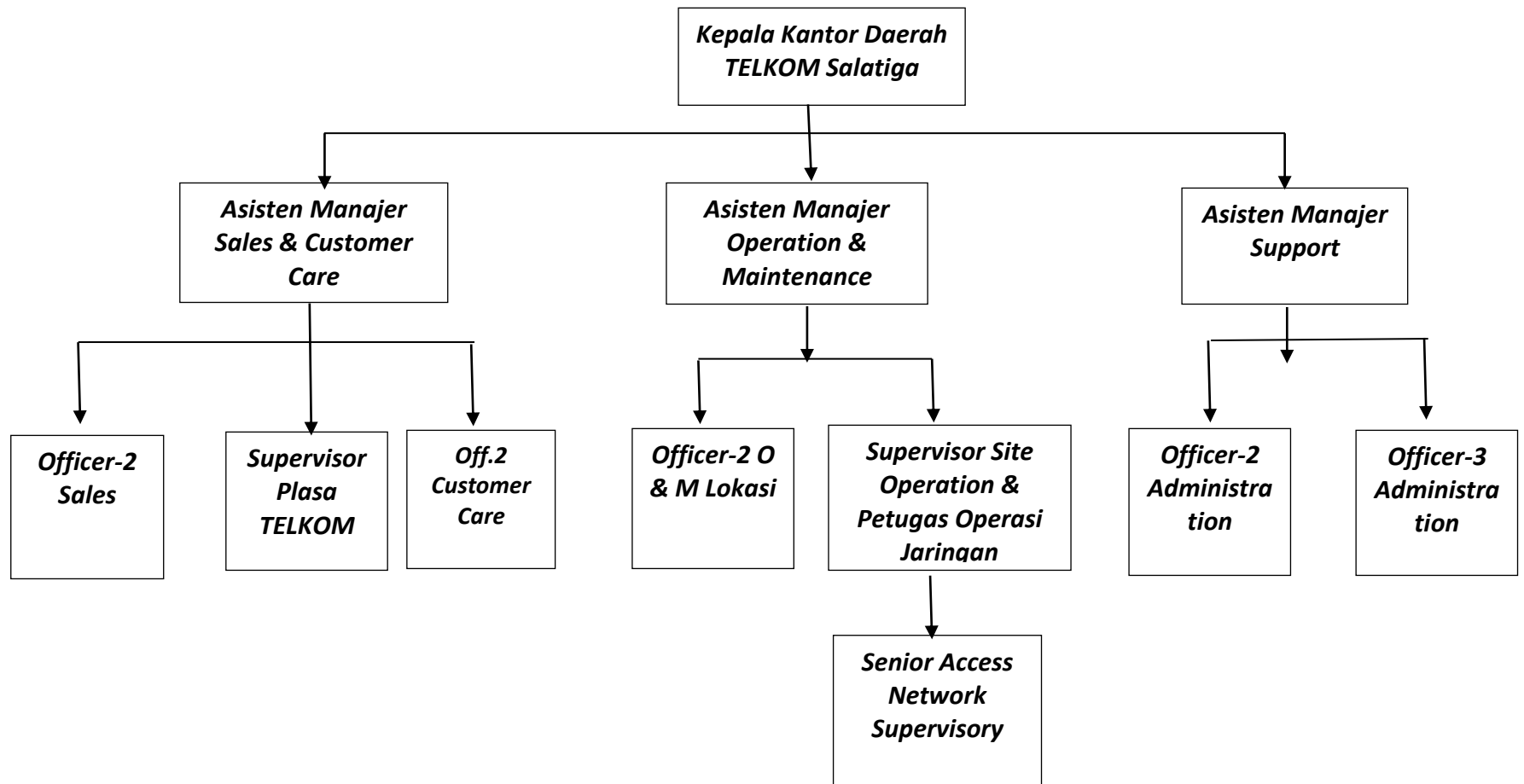
Seperti yang diketahui, Telkom melakukan perubahan dikarenakan harus menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada, baik lingkungan Makro maupun Mikro. Perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan industri teknologi komunikasi dan informasi di Indonesia juga mendorong untuk melakukan perubahan. Potensi pasar dan pengguna di bisnis ini memang masih sangat besar. Namun itu juga harus bersaing dengan kompetitor lain dari merebutkan pasar dan pelanggan. Perubahan bisnis Telkom menyeluruh dan terintegrasi yang melibatkan empat aspek dasar perusahaan. Yakni, transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi, serta transformasi sumber daya manusia. yang menjadi pertanyaan apakah Telkom sudah siap dengan perubahan itu ? Kebijakan manajerial dan Strategik (*Telkom ways*) Budaya Organisasi, Perkembangan Teknologi. Apalagi dengan perkembangan *new wave era* (web 2.0) dan *destructive Technology* yang menyebabkan suatu tren cepatnya suatu laju untuk mengalami perubahan . jika tidak ingin tertinggal dan kalah bersaing dengan yang lain.

Yang penting dalam melakukan transformasi bisnis ini yang tetap jadi patokan adalah pelanggan. Seperti yang diketahui perusahaan ini bergerak di bidang jasa teknologi, komunikasi dan informasi maka yang menjadi tujuan utama dari perusahaan adalah pencapaian kepuasan pelanggan. Dalam bidang jasa kepuasan pelanggan sangat menentukan.

Sekali pelanggan dikecewakan, maka persepsi dan citra suatu produk di mata pelanggan akan berkurang.

4.7 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANINSASI KANDATEL SALATIGA



4.8 Uraian Tugas

4.8.1. Kepala kantor daerah telkom Salatiga

1. Mengelola pencapaian target revenue datel.
2. Mengelola pencapaian target pemasaran datel.
3. Mengelola pencapaian target pelayanan datel.
4. Membuat plan, do, check dan action datel.
5. Mengelola pencapaian target index customer satisfaction..
6. Mengelola pencapaian target index employ satisfaction.
7. Melaksanakan GCC dan GCG.

4.8.2. Asisten manajer sales dan customer care

1. Mengelola target pemasaran concumer service.
2. Mengelola target pelayanan concumer service.
3. Mengelola data pelanggan.
4. Mengelola kemitraan dan customer relationship.
 1. Agen canvasser → downline.
 2. Agen avenger.
 3. Komunitas.

4.8.3. Asisten manajer operasional dan manintenance

1. Mengelola pasang baru.
2. Mengelola asuransi / gangguan.
3. Mengelola sumber provisioning.

4. Mengelola recovery gamas dan vandalisme.

4.8.4. Asisten manajer general support

- a. Mengelola keuangan daerah telkom Salatiga.
- b. Mengelola logistik daerah telkom Salatiga.
- c. Mengelola sumber daya manusia daerah telkom Salatiga.
- d. Mengelola sarana dan prasarana daerah telkom Salatiga.

4.8.5. Supervisor plasa

1. Mengelola pemasaran indihome.
2. Mengelola pelayanan:
 - i. Pengaduan gangguan indihome.
 - ii. Pengaduan/claim tagihan indihome.
 - iii. Pasang baru dan migrasi indihome.

4.8.6. Officer 2 sales

1. Mengelola promosi dan iklan indihome.
2. Mengelola provisioning indihome.
3. Mengelola agen sales indihome.
4. Mengelola data perencanaan pemasaran

4.7.7. Officer 2 customer care

1. Mengelola pengaduan via e service.
2. Mengelola pengaduan via plasa telkom.
3. Mengelola pengaduan via call center 147.

4.7.8. Supervisor site operation dan petugas operasi jaringan

1. Mengelola operasi OSP access network.
2. Mengelola permintaan pasang baru.
3. Mengelola penanggulangan gangguan.
4. Mengelola pelaksanaan pembangunan alat produksi.

4.7.9. Officer 2 O dan M lokasi

1. Mengelola operasional ISP access network.
2. Mengelola validitas data access network.
3. Mengelola maintenance access network.
4. Mengelola pelaksanaan pembangunan alat produksi.

4.7.10. Senior access network supervisory

1. Menjaga availability perangkat.
2. Menganalisa kapability perangkat.
3. Melaksanakan uji petik fulfilment dan assurance.

4.7.11. Officer 2 administrasi

1. Menganalisa kebutuhan logistik dan pengadaannya.
2. Mengelola kebutuhan sumber daya manusia.
3. Mengelola impress fund daerah telkom Salatiga.
4. Mengelola kesekretariatan.
5. Mengelola support operasional.

4.7.12. Officer 2 administrasi

1. Melaksanakan pengadaan kebutuhan logistik.
2. Melaksanakan impress fund daerah telkom Salatiga.
3. Melaksanakan kesekretariatan.
4. Melaksanakan support operasional.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Responden

5.1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berdasarkan jenis kelamin karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.1 dibawah ini.

Tabel 5.1.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	35	77,7
2	Perempuan	10	22,2
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi laki-laki yaitu sejumlah 35 orang atau 77,7% dan responden perempuan sejumlah 10 orang atau 22,2%.

5.1.2 Responden berdasarkan masa kerja

Jumlah responden berdasarkan masa kerja karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan bervariasi. Berdasarkan masa kerja karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.2 dibawah ini.

Tabel 5.1.2
Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Prosentase
1	< 5 tahun	18	40
2	5 - < 10 tahun	8	17,8
3	10 - < 15 tahun	5	11,1
4	15 – < 20 tahun	3	6,7
5	20 - < 25 tahun	6	13,3
6	25 > tahun	5	11,1
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar masa kerja responden dalam penelitian ini yaitu < kurang 5 tahun sejumlah 18 karyawan atau 40%, diikuti responden yang masa kerjanya 20 - < 25 tahun sejumlah 6 karyawan atau 13,3%, diikuti responden yang masa kerjanya 10 - <15 tahun sejumlah 5 karyawan atau 11,1%, diikuti responden yang masa kerjanya 25> tahun

berjumlah 5 karyawan atau 11,1% dan paling sedikit 15<20 tahun berjumlah 3 karyawan atau 6,7%.

5.1.3 Responden berdasarkan pendidikan

Jumlah responden berdasarkan pendidikan karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan bervariasi dengan tingkat pendidikan tertinggi yaitu sarjana dari 45 karyawan yang ada. Berdasarkan pendidikan karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 4.2.3 dibawah ini.

Tabel 5.1.3
Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SMP	1	2,2
2	SMA/SMK	25	55,6
3	Diploma	8	17,8
4	Sarjana	10	22,2
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sejumlah 25 karyawan atau 55,6%, diikuti pendidikan

terakhir sarjana sejumlah 10 karyawan atau 22,2%, diikuti pendidikan terakhir Diploma sejumlah 8 karyawan atau 17,8%, dan paling sedikit yaitu responden yang pendidikannya SMP sejumlah 1 karyawan atau 2,2 %.

5.1.4 Responden berdasarkan status perkawinan

Jumlah responden berdasarkan status perkawinan karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan terdiri dari kawin, tidak kawin dan berpisah. Berdasarkan status perkawinan karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.4 dibawah ini

Tabel 5.1.4
Status Perkawinan Responden

No	Status Perkawinan	Frekuensi	Prosentase
1	Kawin	28	62,2
2	Tidak Kawin	16	35,6
3	Berpisah	1	2,2
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar status perkawinan dalam penelitian ini yaitu kawin sejumlah 28

karyawan atau 62,2% dan tidak kawin sejumlah 16 karyawan atau 35,6% dan paling sedikit berpisah sejumlah 1 karyawan atau 2,2%.

5.1.5 Responden berdasarkan usia

Jumlah responden berdasarkan usia karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan bervariasi. Berdasarkan usia karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.5 dibawah ini.

Tabel 5.1.5
Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	<30 tahun	20	44,4
2	30 - <40 tahun	12	26,7
3	40 - <50 tahun	5	11,1
4	>50 tahun	8	17,8
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa usia responden dalam penelitian ini paling banyak yaitu kurang dari 30 tahun sejumlah 20 atau 44,4%, diikuti antara 30 tahun sampai dengan kurang 40 tahun sejumlah 12 karyawan atau 26,7%, diikuti lebih dari 50 tahun sejumlah 8 karyawan atau 17,8% dan paling sedikit

antara 40 tahun sampai dengan kurang 50 tahun sejumlah 5 karyawan atau 11,1%.

5.2 Analisis kualitatif

Analisis kualitatif ini dimaksudkan untuk menganalisa data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari responden, sehingga dapat dianalisa untuk mendapatkan suatu perumusan yang logis.

5.2.1 Kepuasan Kerja

Tabel 5.2.1
Variabel Kepuasan Kerja (Y)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Cara berpikir karyawan yang ada dalam perusahaan cenderung berpikir secara negatif.	18	0,4	5	0,111	4	0,089	8	0,178	10	0,222	45	100
2	Dalam menyelesaikan pekerjaan saudara sangat tergantung dengan fasilitas yang ada	1	0,022	12	0,267	7	0,156	5	0,111	20	0,444	45	100
3	Hubungan kerja yang dibangun pihak manajemen dengan karyawan tidak berhasil memotivasi semangat kerja karyawan.	9	0,2	11	0,244	8	0,178	17	0,378	6	0,133	45	100
4	Lingkungan fisik di perusahaan menyenangkan, aman dan mendukung pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saudara.	1	0,022	3	0,067	11	0,244	24	0,533	6	0,133	45	100
5	Peluang pengembangan karir lebih ditentukan berdasarkan pendidikan yang dimiliki karyawan.	5	0,111	9	0,2	22	0,061	2	0,044	7	0,156	45	100

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator pertama mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab sangat kurang baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab cukup baik yaitu 4 orang atau 0,089 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator kedua mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab sangat baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator ketiga mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 17 orang atau 0,378 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 8 orang atau 0,178 %

sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 6 orang atau 0,133 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator keempat mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 24 orang atau 0,533 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 6 orang atau 0,182 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 6 orang atau 0,133 % sedangkan responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator kelima mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 22 orang atau 0,489 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

5.2.2 Beban kerja

Tabel 5.2.2
Variabel Beban Kerja (X1)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan waktu yang diberikan perusahaan terbatas.	1	0,022	3	0,067	19	0,422	14	0,311	9	0,2	45	100
2	Pekerjaan yang berlebihan bukan berarti membuat saya tidak berdaya menghadapinya.	7	0,156	4	0,212	11	0,244	22	0,489	1	0,022	45	100
3	Pengawasan pekerjaan yang ada sekarang ini perlu diperbaiki agar hasil yang diperoleh bisa maksimal	2	0,044	4	0,089	15	0,333	18	0,4	6	0,133	45	100
4	Dalam usia sekarang ini saudara tetap merasa fit untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.	0	0	0	0	7	0,156	26	0,578	12	0,267	45	100
5	Waktu istirahat yang ditentukan perusahaan sudah mencukupi untuk memulihkan tenaga dari kelelahan.	0	0	3	0,067	10	0,222	24	0,533	8	0,178	45	100

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator pertama mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 19 orang atau 0,422 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 14 orang atau 0,311 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 3 orang atau 0,067 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 1 orang atau 0,03 %.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator kedua mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 22 orang atau 0,489 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 1 orang atau 0,022.%.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator ketiga mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, dan jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 15 orang atau 0,333 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 6 orang atau 0,133 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator keempat mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 26 orang atau 0,578 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 % sedangkan responden yang menjawab kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator kelima mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 24 orang atau 0,533 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 3 orang atau 0,067 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

5.2.3 Konflik Kerja

Tabel 5.2.3
Variabel Konflik Kerja (X2)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Dalam pelaksanaan tugas saudara mempunyai ketergantungan dengan karyawan lain.	0	0	1	0,022	23	0,511	8	0,178	13	0,289	45	100
2	Komunikasi yang kurang baik di perusahaan dapat menimbulkan gesekan antar karyawan	0	0	3	0,067	18	0,4	15	0,333	10	0,222	45	100
3	Dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan ada perbedaan dengan karyawan lain.	0	0	1	0,022	21	0,467	14	0,311	9	0,2	45	100
4	Persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan dari perusahaan dapat menimbulkan permusuhan antar karyawan	2	0,044	5	0,111	11	0,244	20	0,4	7	0,156	45	100
5	Masalah pribadi antara saudara dengan karyawan lain mengakibatkan ketegangan yang cukup serius.	7	0,156	9	0,2	19	0,422	8	0,178	2	0,044	45	100

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator pertama mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 23 orang atau 0,511 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 13 orang atau 0,289 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator kedua mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 15 orang atau 0,333 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator ketiga mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 21 orang atau 0,467 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 14 orang atau 0,311 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator keempat mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator kelima mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 19 orang atau 0,422 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 7 orang atau 0,156 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 2 orang atau 0,022 %.

5.2.4 Rotasi kerja

Tabel 5.2.4
Variabel Rotasi Kerja (X3)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Rotasi kerja sangat diperlukan agar hubungan sosial karyawan menjadi lebih baik.	3	0,067	0	0	14	0,311	18	0,4	10	0,222	45	100
2	Ditempat saudara bekerja rotasi kerja menjadikan saudara ditempatkan pada posisi yang tepat.	0	0	2	0,044	18	0,4	21	0,467	4	0,089	45	100
3	Untuk meningkatkan kemampuan karyawan maka perusahaan perlu melakukan rotasi kerja.	0	0	2	0,044	17	0,378	11	0,244	2	0,044	45	100
4	Perusahan perlu melakukan rotasi kerja agar dapat menambah pengetahuan karyawan sehingga karyawan merasa siap untuk dipromosikan untuk jabatan yang lebih tinggi.	0	0	4	0,089	10	0,222	15	0,333	6	0,133	45	100
5	Dengan adanya rotasi kerja yang dilakukan perusahaan akan mengurangi kejenuhan karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaan.	0	0	1	0,022	8	0,178	16	0,356	4	0,089	45	100

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator pertama mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 14 orang atau 0,311 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 4 orang atau 0,089 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator kedua mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 21 orang atau 0,545 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 4 orang atau 0,089 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator ketiga mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 19 orang atau 0,422 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 16 orang atau 0,356 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator keempat mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator kelima mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 25 orang atau 0,556 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

5.2.5 Stres Kerja

Tabel 5.2.5
Variabel Stres Kerja

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saudara merasa putus asa karena sudah lama bekerja tetapi mengalami kenaikan pangkat tertunda.	3	0,067	6	0,133	17	0,378	11	0,244	8	0,178	45	100
2	Seiring berjalannya waktu saudara kurang diberi tanggung jawab karena dianggap kurang mampu dalam menjalankan tugas.	0	0	13	0,289	15	0,333	10	0,222	7	0,156	45	100
3	Saudara sering menunda pekerjaan karena masalah pribadi yang saudara alami belum terselesaikan dengan baik.	8	0,178	22	0,489	12	0,267	1	0,022	2	0,044	45	100
4	Atasan sering menuntut dan memberikan tugas tanggung jawab yang sangat banyak kepada karyawan.	9	0,2	10	0,222	20	0,444	2	0,044	4	0,089	45	100
5	Karyawan sering mengeluh dalam menyelesaikan tugas pekerjaan karena terbatasnya waktu untuk menyelesaikan tugas.	4	0,089	18	0,4	13	0,289	9	0,2	1	0,022	45	100

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator pertama mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 17 orang atau 0,378 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 6 orang atau 0,133 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 3 orang atau 0,067 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator kedua mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 15 orang atau 0,333 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 13 orang atau 0,289 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 7 orang atau 0,156 % sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator ketiga mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab kurang baik yaitu 22 orang atau 0,489 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 2 orang atau

0,044 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator keempat mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator kelima mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab kurang baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 13 orang atau 0,289 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

5.3 Uji Respon Bias

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara kuisisioner, observasi dan studi dokumentasi. Kuisisioner dibagikan langsung kepada masing-masing responden. Dengan pertimbangan untuk menjaga kerahasiaannya maka responden tidak diminta memberikan identitas namanya. Hal ini untuk menjaga keraguan responden dalam menjawab pertanyaan yang sifatnya sensitif.

Kuisisioner yang dibagikan kepada responden dan sampai batas pengembalian kuisisioner yang kembali lebih dari setengah jumlah responden. Jumlah kuisisioner yang kembali sebesar 84,9% dari total responden yang berjumlah 53 responden. Rincian kuisisioner dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3
Tingkat pengembalian kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Total kuisisioner yang dikirim	53
Total kuisisioner yang kembali	45
Kuisisioner yang tidak kembali	8
Kuisisioner yang dapat diolah	45
Tingkat pengembalian kuisisioner $45/53 \times 100\%$	84,9

5.4. Analisis hasil penelitian

5.4.1 Pengujian validitas dan realibilitas

5.4.1.1 Validitas indikator empirik variabel kepuasan kerja

Tabel

5.4.1

Validitas dari indikator empirik variabel kepuasan kerja

No	Indikator Empirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/ tidak valid
1	Cara berpikir karyawan yang ada dalam perusahaan cenderung berpikir secara negatif.	0,826	Valid
2	Dalam menyelesaikan pekerjaan saudara sangat tergantung dengan fasilitas yang ada	0,857	Valid
3	Hubungan kerja yang dibangun pihak manajemen dengan karyawan tidak berhasil memotivasi semangat kerja karyawan.	0,771	Valid
4	Lingkungan fisik di perusahaan menyenangkan, aman dan mendukung pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saudara.	0,528	Valid
5	Peluang pengembangan karir lebih ditentukan berdasarkan pendidikan yang dimiliki karyawan.	0,439	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.2 Validitas indikator empirik variabel beban kerja

Tabel
5.4.2
Validitas dari indikator empirik variabel beban kerja

No	Indikator Impirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/ tidak valid
1	Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan waktu yang diberikan perusahaan terbatas.	0,563	Valid
2	Pekerjaan yang berlebihan bukan berarti membuat saya tidak berdaya menghadapinya.	0,705	Valid
3	Pengawasan pekerjaan yang ada sekarang ini perlu diperbaiki agar hasil yang diperoleh bisa maksimal	0,734	Valid
4	Dalam usia sekarang ini saudara tetap merasa fit untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.	0,557	Valid
5	Waktu istirahat yang ditentukan perusahaan sudah mencukupi untuk memulihkan tenaga dari kelelahan.	0,465	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.3 Validitas indikator empirik variabel konflik kerja

Tabel
5.4.3
Validitas dari indikator empirik variabel konflik kerja

No	Indikator Impirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/tidak valid
1	Dalam pelaksanaan tugas saudara mempunyai ketergantungan dengan karyawan lain.	0,703	Valid
2	Komunikasi yang kurang baik di perusahaan dapat menimbulkan gesekan antar karyawan	0,681	Valid
3	Dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan ada perbedaan dengan karyawan lain.	0,574	Valid
4	Persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan dari perusahaan dapat menimbulkan permusuhan antar karyawan.	0,833	Valid
5	Masalah pribadi antara saudara dengan karyawan lain mengakibatkan ketegangan yang cukup serius.	0,676	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.4 Validitas indikator empirik variabel rotasi kerja

Tabel

5.4.4

Validitas dari indikator empirik variabel rotasi kerja

No	Indikator Empirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/tidak valid
1	Rotasi kerja sangat diperlukan agar hubungan sosial karyawan menjadi lebih baik.	0,584	Valid
2	Ditempat saudara bekerja rotasi kerja menjadikan saudara ditempatkan pada posisi yang tepat.	0,646	Valid
3	Untuk meningkatkan kemampuan karyawan maka perusahaan perlu melakukan rotasi kerja.	0,577	Valid
4	Perusahaan perlu melakukan rotasi kerja agar dapat menambah pengetahuan karyawan sehingga karyawan merasa siap untuk dipromosikan untuk jabatan yang lebih tinggi.	0,829	Valid
5	Dengan adanya rotasi kerja yang dilakukan perusahaan akan mengurangi kejenuhan karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaan.	0,681	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.5 Validitas indikator empirik variabel stres kerja

Tabel
5.4.5

Validitas dari indikator empirik variabel stres kerja

No	Indikator Empirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/ tidak valid
1	Saudara merasa putus asa karena sudah lama bekerja tetapi mengalami kenaikan pangkat tertunda.	0,785	Valid
2	Seiring berjalannya waktu saudara kurang diberi tanggung jawab karena dianggap kurang mampu dalam menjalankan tugas.	0,836	Valid
3	Saudara sering menunda pekerjaan karena masalah pribadi yang saudara alami belum terselesaikan dengan baik.	0,705	Valid
4	Atasan sering menuntut dan memberikan tugas tanggung jawab yang sangat banyak kepada karyawan.	0,693	Valid
5	Karyawan sering mengeluh dalam menyelesaikan tugas pekerjaan karena terbatasnya waktu untuk menyelesaikan tugas.	0,658	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.5.2 Reabilitas indikator empirik seluruh variabel

Tabel 5.4.6
Reabilitas

Variabel	Nilai alpha (α)
Kepuasan kerja	3,81
Beban kerja	2,44
Konflik kerja	3,32
Rotasi kerja	3,06
Stres kerja	3,73

Berdasarkan perhitungan pada tabel 5.4.6 dengan nilai alpha kepuasan kerja karyawan sebesar 3,81, beban kerja sebesar 2,44, konflik kerja sebesar 3,32, rotasi kerja sebesar 3,06 dan stres kerja sebesar 3,73. Keseluruhan nilai alpha diatas 0,6 sehingga indikator empirik dan seluruh variabel dinyatakan valid.

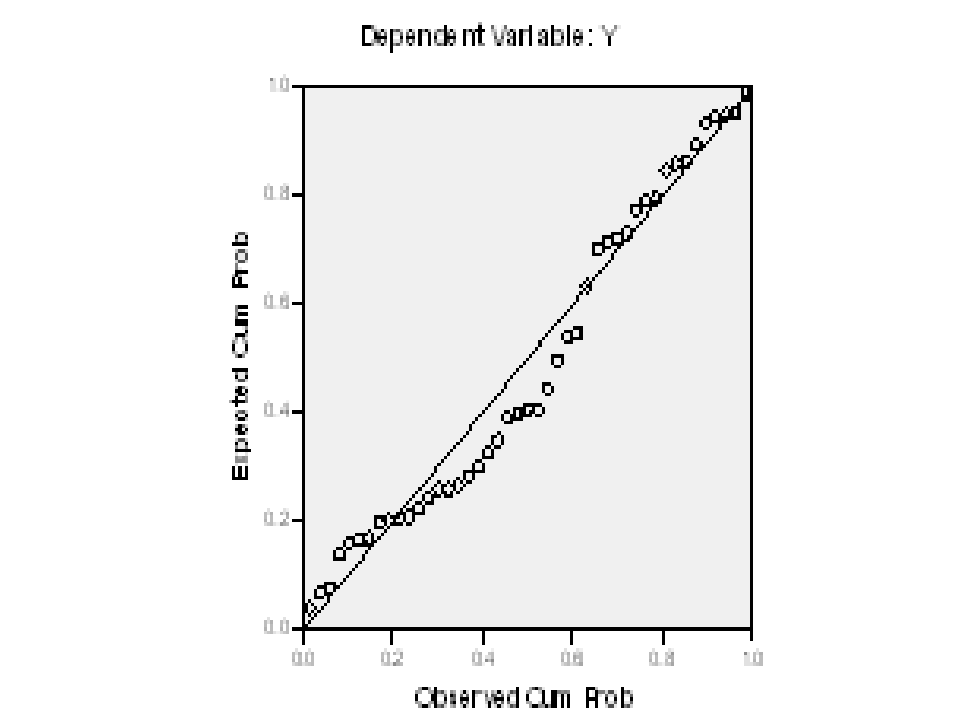
5.6. Uji Asumsi Klasik

5.6.1. Uji Normalitas

Dalam melakukan uji normalitas dapat menggunakan uji one sample kolmogorov smirnov test. Data yang normal jika tes asymp sig hasilnya kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil pengolahan data nilai asymp sig nilainya kurang dari 0,05 berarti variabel tersebut normal.

Gambar 5.6.1

Uji Normalitas



5.6.2. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan program SPSS diperoleh angka Durbin watson sebesar 2,153 sedangkan tabel Durbin Watson diketahui $N=45$ dan 4 eksplanatori variabel. Maka $DL=2,6643$ dan $DU=2,28$ dengan tingkat signifikansi 5%. Sehingga $DL = 2,153 < 2,6643$. Ini menunjukkan bahwa model tersebut tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 5.6.2

Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.815 ^a	.652	.588	2.62450	2.153

Sumber hasil pengolahan data 2019

5.6.3. Uji Heteroskedastisitas

Masalah heteroskedastisitas dapat diketahui jika pengaruh variabel independen yang signifikan terdapat nilai logaritma residual yaitu t hitung lebih besar dari t tabel. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.6.3

Uji Heteroskedastisitas

Pearson Correlation	Y	1.000	.008	.124	.641	.683
	X1	.008	1.000	.418	.362	.286
	X2	.124	.418	1.000	.034	.289
	X3	.641	.362	.034	1.000	.337
	X4	.683	.286	.289	.337	1.000
Sig. (1- tailed)	Y	.	.527	.279	.000	.000
	X1	.527	.	.016	.055	.084
	X2	.279	.016	.	.446	.071
	X3	.000	.055	.446	.	.042
	X4	.000	.084	.071	.042	.

Sumber hasil pengolahan data 2019

Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,65) berarti tidak ada masalah heteroskedastisitas pada penelitian ini.

5.6.3. Uji Multi Kolineritas

Uji multikolineritas dapat dilakukan dengan menilai nilai VIF. Jika nilai VIF kurang dari 10 berarti tidak ada multikolineritas. Berdasarkan tabel 5.6.2 masing-masing variabel tidak mengandung gejala multikolineritas karena nilai VIF kurang dari 10.

Tabel 5.6.3
Uji Multi Kolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Beban Kerja (X1)	.704	1.713
Konflik Kerja (X2)	.822	1.458
Rotasi Kerja (X3)	.765	1.416
Stres Kerja (X4)	.783	1.529

Sumber hasil pengolahan data 2019

5.7 Analisis Data

5.7.1 Analisis Regresi

Tabel 5.7.1
Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.318	2.601		4.481	.000
Beban Kerja (X1)	-.513	.223	.061	-2.246	.006
Konflik Kerja (X2)	-.595	.164	.067	-2.504	.002
Rotasi Kerja (X3)	.702	.182	.455	3.195	.000
Stres Kerja (X4)	-.754	.143	.549	-3.729	.000

Dari tabel 5.7.1 tersebut dapat disusun sebuah model regresi berganda sebagai berikut: $Y = 21,318 - 0,513 X_1 - 0,595 X_2 + 0,702 X_3 - 0,754 X_4$. Dari model persamaan regresi berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta yaitu sebesar 21,318 artinya apabila variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja nilainya nol (0) maka besarnya kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga 21,318.
- b. Nilai koefisien variabel beban kerja yaitu sebesar -0,513 bertanda negatif menjelaskan adanya pengaruh negatif antara beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila beban kerja mengalami penurunan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,513 atau 51,3%.
- c. Nilai koefisien variabel konflik kerja yaitu sebesar -0,595 bertanda negatif menjelaskan adanya pengaruh negatif antara konflik kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila konflik kerja mengalami penurunan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,595 atau 59,5%.
- d. Nilai koefisien variabel rotasi kerja yaitu sebesar 0,702 bertanda positif menjelaskan adanya pengaruh positif antara rotasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila rotasi kerja mengalami peningkatan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,702 atau 70,2%.
- e. Nilai koefisien variabel stres kerja yaitu sebesar -0,754 bertanda negatif menjelaskan adanya pengaruh negatif antara stres kerja

dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila stres kerja mengalami penurunan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,754 atau 75,4%

5.7.2. Pengujian Hipotesis

5.7.2.1. Pengujian Hipotesis Parsial

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian secara parsial variabel beban kerja memiliki t hitung -2,246 dengan signifikansi 0,006. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung -2,246 yang lebih kecil dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel beban kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Pengujian secara parsial variabel konflik kerja memiliki t hitung -2,504 dengan signifikansi 0,002. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung -2,504 yang lebih kecil dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel konflik kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

3. Pengujian secara parsial variabel rotasi kerja memiliki t hitung 3,195 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung 3,195 yang lebih besar dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel rotasi kerja memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
4. Pengujian secara parsial variabel stres kerja memiliki t hitung -3,729 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung -3,729 yang lebih kecil dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel stres kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis keempat diterima.

4.7.2.2. Pengujian Hipotesis Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	281.472	4	69.170	-11.492	.000 ^b
Residual	174.683	40	6.240		
Total	457.155	32			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Pengujian secara simultan variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja memiliki F hitung -11,492 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan F hitung -11,492 yang lebih kecil dari F tabel (2,66) menunjukkan bahwa variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis keempat diterima

5.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model persamaan regresi (independen variabel) dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa R^2 sebesar 0.652 yang artinya variasi kepuasan kerja karyawan dapat di jelaskan oleh variabel-variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja. Sedangkan sisanya sebesar 0.348 dijelaskan faktor-faktor lain di luar model seperti kompensasi, fasilitas kerja, pengalaman kerja, pangkat, hubungan kerja dan rekan kerja.

5.8 PEMBAHASAN

1. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,006. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif antara beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Himawati (2014) pemberian beban kerja menjadi tugas dan kebijakan yang dilakukan oleh sebuah lembaga yang akan diberikan pada setiap karyawan hendaknya sesuai dengan bidang dan kemampuannya. Dimana pemberian beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan tentunya akan menjadikan karyawan senang dalam bekerja dan akhirnya mendorong tercapainya

kepuasan kerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Pontoh (2014) dan Tandi serta Nur (2016) bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin banyak beban kerja maka semakin sedikit kepuasan kerja karyawan.

2. Pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,002.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif antara konflik kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Afrizal dkk (2014) konflik kerja yang dialami karyawan harus lebih diperhatikan lagi. Hal ini dikarenakan jika konflik kerja yang terjadi diperusahaan rendah maka kepuasan kerja meningkat. Maka dari itu diperlukan pengelolaan konflik kerja yang baik dengan cara metode manajemen konflik kerja Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Budiarti (2017) dan De Dreu dalam Alfiah yang dikutip Afrizal dkk (2014) bahwa konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin banyak konflik kerja maka semakin sedikit kepuasan kerja karyawan.

3. Pengaruh rotasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel rotasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara rotasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Warsi (2016) ketatnya tingkat persaingan sumber daya manusia baik dalam bisnis maupun dalam organisasi mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Karyawan sebagai salah satu aset sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi kualitasnya harus diperhatikan termasuk softskill yang dimiliki. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan rotasi kerja. Rotasi kerja memberikan dampak positif bagi karyawan karena karena perputaran pekerjaan tersebut atau dapat menghindarkan rasa jenuh atau bosan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Rahman dan Solikhah (2016) serta Triyono (2011) bahwa rotasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin baik rotasi kerja maka semakin baik kepuasan kerja karyawan.

4. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,000. Menurut Tukimin (2014) karyawan merupakan salah satu sumber daya terpenting yang perlu dikelola secara efisien dan efektif oleh organisasi. Dalam pengelolaan sumber daya manusia pimpinan suatu organisasi perlu memperhatikan stres karyawan. Karyawan yang tidak memperoleh pekerjaan sesuai keinginannya tidak akan mencapai kepuasan kerja dan pada gilirannya menjadi frustrasi dan stres. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh negatif antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Ayu (2016) dan Budiarti (2017) bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin banyak stres kerja semakin sedikit kepuasan kerja karyawan.

5. Pengaruh beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) diketahui nilai signifikansi untuk variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,000.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja dengan kepuasan kerja

karyawan. Artinya semakin banyak beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja semakin sedikit kepuasan kerja karyawan. Menurut Hidayatullah (2009) jika perusahaan tidak dapat memenuhi kepuasan kerja karyawan, berdasarkan beberapa hasil penelitian akan timbul berbagai sikap negatif dari karyawan yang sedikit banyak mempengaruhi terciptanya visi, misi, tujuan, sasaran atau target perusahaan secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan produktivitas maupun mempertahankan kinerja pegawai. Menurut Mathias & Jackson dalam Andini yang dikutip Gracia (2011) seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau yang kurang berkomitmen pada organisasi akan terlihat menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran atau masuk keluar. Menurut Harnoto yang dikutip Gracia (2005) ketidakhadiran ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain absensi yang meningkat, karyawan mulai malas bekerja dengan sering telat masuk kantor, peningkatan pelanggaran tata tertib serta peningkatan protes terhadap atasan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Untuk menjawab masalah beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja maka dilakukan penelitian tentang pengaruh beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan data yang diolah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk variabel beban kerja hasil perhitungan diketahui t hitung -2,246 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi -0,513. Artinya apabila beban kerja mengalami penurunan 1 maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,513 atau 51,3%. Berarti hipotesa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.
2. Untuk variabel konflik kerja hasil perhitungan diketahui t hitung -2,504 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi -0,595. Artinya apabila konflik kerja mengalami penurunan 1 maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,595 atau 59,5%. Berarti hipotesa konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.

3. Untuk variabel rotasi kerja hasil perhitungan diketahui t hitung 3,195 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi 0,702. Artinya apabila rotasi kerja mengalami peningkatan 1 unit maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,702 atau 70,2%. Berarti hipotesa rotasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.
4. Untuk variabel stres kerja hasil perhitungan diketahui t hitung -3,729 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi -0,754. Artinya apabila rotasi kerja mengalami penurunan 1 unit maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,754 atau 75,4%. Berarti hipotesa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.

6.2 Saran

1. Dari hasil uji determinasi diketahui variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 65,2%. Ini berarti 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kompensasi, fasilitas kerja, pengalaman kerja, pangkat, hubungan kerja dan rekan kerja.

2. Dari penelitian ini variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah stres kerja dengan nilai koefisien 0,754 bertanda negatif. Untuk mengatasi stres maka jangan menunda nunda pekerjaan. Menunda pekerjaan akan mengakibatkan karyawan stres. Semakin ditunda pekerjaan maka pekerjaan akan bertambah banyak. Kerjakan pekerjaan dengan segera dan buat daftar pekerjaan yang harus diselesaikan dahulu. Dengan begitu akan membuat karyawan bekerja secara disiplin dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Pandi. 2016. Concept and Indicator Human Resources Management For Management Research, *Deepublish*, Yogyakarta.
- Afrizal, Paundra Rizky dkk. 2014. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 8 No 1 Februari.
- Agustina, Vina dan Yoestini. 2012. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office). *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 1 Nomor1.
- Anwari, Muhammad Rosidhan dkk. 2016. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Telkomsel Branch Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 41 No 1 Desember.
- Ardiansyah, Ferdi dan Purba, Sylvia Diana. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru Dengan Motivasi Karir Sebagai Variabel Moderasi dan Kepuasan Karir Sebagai Variabel Mediasi Pada YP IPPI. *Jurnal Manajemen* Vol 10 No 1 Mei.
- Astianto, Anggit dkk. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 3 No 7.
- Ayu, Putu. 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pariwisata, Seni Budaya, Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Sain Manajemen Unpar* Volume V Nomor 2 September.

- Budiarti, Meliani. 2017. Pengaruh Konflik kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember. *Skripsi*. Probolinggo: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga.
- Denziana, Angrita dkk. 2014. Corporate Financial Performance Effects Of Macro Economic Factors Against Stock Return. *Jurnal Akuntansi & Keuangan* Vol 5 No 2 September.
- Dewi, Chadek Novi Charisma dkk. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Penjualan UD Surya Raditya Negara, *Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. Volume 2.
- Dewi, Niputu Enika Lestari dan Netra, I Gusti Salit Ketut. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Matahari Bunga Low Restaurant and SPA Legian Kuta Bali. *Jurnal Manajemen Unud* Vol 4 no 7.
- Dhania, Dhini Rama. 2010. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*. Volume 1 No 1 Desember.
- Firmansyah, Farid. 2008. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Guru Dan Karyawan Di SMA Wachid Hasim Surabaya. *Jurnal STAIN Pamekasan*.
- Flippo, B Edwin. 2006. Manajemen Personalia. Jakarta, *Erlangga Jilid II*.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivriate Dengan Program SPSS. Semarang: *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Gozali, Nurhamidah. 2016. Pengaruh Beban Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik (Studi Kasus Pada BPS Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Serdang Bagadai). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Eksekutif*. Vol 1 No 1.

Handoko, Hani. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. *BPFE Yogyakarta*

Hasanuddin, Bakri dan Rossanty, Niluh Putuh. 2016. Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol 2 No 3 September.

Hemawati, Nining Ratna. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Universitas Jember. *Jurnal STIE Mandala*.

Indriyani, Luhputu Cahya dan Suwandana, I Gusti Made. 2016. Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Pada Karyawan. *Jurnal Manajemen UNUD*. Vol 5 No 6.

Indrayati, Monic Aprilia. 2014. Analisis Pengaruh Rotasi Pekerjaan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang. *Skripsi Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*.

Kurniawan, Dedi dan Syani, Abdul. 2014. Faktor Penyebab, Dampak dan Strategi Penyelesaian Konflik Antar Warga di Kecamatan Way Panji Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Sosiologi*. Vol 15 No 1.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. *Jakarta PT Ghalia Indonesia*.

Maqassary, Ardi Al. 2014. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Malang)., *Jurnal Hasil Riset*.

Maskun dkk, 2016. Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol 2 No 3 September.

- Mauladi, Fajar dan Dihan, Feresthi Nurdiana. 2015. Pengaruh Stres Kerja Pada Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Karyawan RS Condong Catur Jogjakarta). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Volume 6 No 2.
- Nanda, Farid dkk. 2014. Pengaruh Rotasi Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai BAPEDAL Aceh. *Jurnal Manajemen ISSN 2302*. Volume 3 Nomor 1.
- Nurfika, Jannata dan Rasyid, Sulaiman. 2016. Pengaruh Job Rotation (Rotasi Kerja) dan Role Stress (Tekanan Peran) Terhadap Job satisfaction (Kepuasan Kerja) dan Organizational Commitment (Komitmen Organisasi) Pada Karyawan Dealer Honda Motor Jakarta Selatan. *STIE Indonesia Banking School: Jakarta*.
- Nurrohmah, Wahyu Lia dan Sunuharyo, Bambang Swasto. 2018. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 55 No 1 Februari.
- Nursanti, Emi dkk. 2014. Pengaruh Rotasi Kerja, Pengawasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Manfaat Group Kabupaten Semarang (Studi Kasus Pada Karyawan Pabrik Bagian Produksi Tepung). *Diponegoro Journal Of Social And Political*.
- Oktaviani, Hani. 2015. Person Organization Fit, Kepuasan Kerja dan Turnover Intention (Studi Empiris Pada Karyawan Generasi 9 Industri Perbankan Indonesia)., *Jurnal Manajemen*. Vol 12 No 2 November.
- Pontoh, Farham M. 2014. Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Propinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis* Volume 2 No 1 ! Januari.
- Prastowo, Andi. 2011. Pengertian Teknik Wawancara, Observasi dan Pengamatan. *Dunia Penelitian*. 29 Oktober.

- Purbaningrat, Putu Melati dan Surya, Ida Bagus Ketut. 2015. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Unud*. Vol 4 No 5.
- Purwantini, Sri dkk. 2011. Analisis Pengaruh Konflik Peran Wanita Pekerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawati Industri Garmen Kabupaten Semarang). *Jurnal Dinamika Sosbud*. Volume 13 No 2 Desember.
- Rahman, Taufik Dan Solikhah, Siti. 2016. Analisa Rotasi Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Muqtasid*. Volume 7 Nomor 2 Desember.
- Ramadanu, Dwipa. 2016. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT Indah Logistik Cabang Pekanbaru)., *Jurnal JOM FISIP*. Volume 3 No 2 Oktober.
- Riadi, Muchlisin. 2018. Pengertian, Dimensi dan Pengukuran Beban Kerja. *Kajian Pustaka*, Januari.
- Riadi, Muchisin. 2016. Pengertian, Penyebab dan Akibat Stres Kerja. *Kajian Pustaka* 6 Oktober.
- Subarjo. 2014. Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan Pada Perusahaan Wajar Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*. Volume 12 No 1 April.
- Sudiyatno, Bambang dan Fatmawati, Asih. 2013. Pengaruh Resiko Kredit dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Bank (Studi Empirik Pada Bank Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Volume 9 No 1 Maret.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. *Bandung Alfabeta*.

Suwatno, Tjutju dan Yuniarsih. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. *Cetakan ke 3 Bandung: Alabeta.*

Tandi, Tri Eunike dan Nur, Imram Syafei M. 2016. Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bandara Udara Kelas 1 Utama Sentani Di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* Volume 3 No 2.

Tinungki, Giorgina M. 2016. Metode Pendekteksian Autokorelasi Murni dan Autokorelasi Tidak Murni. *Jurnal Matematika, Statistika dan Komputasi* Volume 13 No 1 Juli.

Triyono, Nurdiana. 2011. Pengaruh Rotasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol 11 No 2 Desember.

Tukimin. 2014. Terhadap Pengaruh Stres Kerja Kepuasan Kerja Pada Dinas Pertanian Sumatera Utara. *Jurnal Kultural.* Volume 15 No 1.

Warsi, Diah Aryanti Sapto. 2016. Pengaruh Rotasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dalam Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kependidikan. *Seminar Nasional Universitas PGRI Yogyakarta.*

Yeni. 2011. Sumber Informasi Primer dan Sumber Informasi Sekunder. *Library Studies in General.* 16 April.

Yuliana, Evi Siska dan Yuniasanti, Reni. 2013. Hubungan Antara Konflik Pekerjaan Keluarga Dengan Kepuasan Kerja Pada Polisi Wanita Di Polres Kulon Progo. *Jurnal Sosio Humanuora.* Vol 4 No 5 Mei.

Zakiy, Muhammad dan Luthfiah, Tia. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja, Rotasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil (Studi Kasus Pada Baitul Maal Wal Tamwil Bina Ikhsanul Fikri Yogyakarta). *Research Repository.*

BIODATA

Nama : Abdul Syarifuddin
Tempat dan Tanggal Lahir : Salatiga, 6 Agustus 1976
Alamat : Jalan Dipomenggolo RT 1 RW 4
Ngentaksari Kelurahan Pulutan
Kecamatan Sidorejo
Kota Salatiga
Telepon/Hp : (0298) 313201, 082325182230
Email : udingp26@gmail.com
Asal Perguruan Tinggi : Universitas AKI Semarang
Alamat Perguruan Tinggi : Jalan Imam Bonjol 16 Semarang

**Kepada
Yth Bapak/ ibu/ saudara
Karyawan PT Telkom Salatiga**

Assalamualaikum wr wb

Sehubungan tugas akademis, saya mohon bantuan bapak/ ibu/ saudara untuk mengisi angket penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Rotasi Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada PT Telkom Salatiga). Angket penelitian ini merupakan alat pengumpulan data tentang kepuasan kerja. Dengan demikian angket penelitian ini berfungsi untuk memperoleh informasi tentang seluk beluk kepuasan kerja termasuk faktor-faktor yang mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Untuk keperluan penelitian ini, data tersebut peneliti mohon kesediaan bapak/ ibu/ saudara untuk mengisi angket ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Bantuan bapak/ ibu/ saudara merupakan sumbangan yang begitu besar bagi penulis, khususnya bagi penelitian ini.

Hasil penelitian ini semata-mata untuk penelitian dan tidak akan berpengaruh terhadap aktivitas kerja serta nama baik bapak/ ibu/ saudara, sebab seluruh jawaban yang bapak/ ibu/ saudara berikan dijamin kerahasiannya. Setiap jawaban yang bapak/ ibu/ saudara berikan sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu atas perhatiannya dan kesediaannya bapak/ ibu/ saudara, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr wb

**Salatiga, Februari 2019
Hormat saya**

Abdul Syarifuddin

**PENGARUH BEBAN KERJA, KONFLIK KERJA, ROTASI KERJA DAN
STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi Pada PT Telkom Salatiga)**

KUESIONER

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda X pada jawaban yang bapak/ ibu/ saudara pilih. Jika jawaban pertama dianggap salah dan ingin membetulkan jawaban yang salah maka jawaban yang salah diberi tanda X kemudian jawaban kedua diberi tanda X.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

SST = Sangat Tidak Setuju

Penilaian:

SS = di beri nilai 5

S = di beri nilai 4

N = di beri nilai 3

TS = di beri nilai 2

STS = di beri nilai 1

Identitas Responden

Jenis kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan

Masa kerja :

Pendidikan : a. SMP b. SMA/SMK c. Diploma d. Sarjana
e. Magister

Status perkawinan : a. Kawin b. Tidak kawin c. Berpisah

Umur :

Kepuasan Kerja

No	Uraian	Keterangan					Alasan
		SS	S	N	TS	STS	
1	Cara berpikir karyawan yang ada dalam perusahaan cenderung berpikir secara negatif.						
2	Dalam menyelesaikan pekerjaan saudara sangat tergantung dengan fasilitas yang ada						
3	Hubungan kerja yang dibangun pihak manajemen dengan karyawan tidak berhasil memotivasi semangat kerja karyawan.						
4	Lingkungan fisik di perusahaan menyenangkan, aman dan mendukung pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saudara.						
5	Peluang pengembangan karir lebih ditentukan berdasarkan pendidikan yang dimiliki karyawan.						

Beban Kerja

No	Uraian	Keterangan					Alasan
		SS	S	N	TS	STS	
1	Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan waktu yang diberikan perusahaan terbatas.						
2	Pekerjaan yang berlebihan bukan berarti membuat saya tidak berdaya menghadapinya.						
3	Pengawasan pekerjaan yang ada sekarang ini perlu diperbaiki agar hasil yang diperoleh bisa maksimal						
4	Dalam usia sekarang ini saudara tetap merasa fit untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.						
5	Waktu istirahat yang ditentukan perusahaan sudah mencukupi untuk memulihkan tenaga dari kelelahan.						

Konflik Kerja

No	Uraian	Keterangan					Alasan
		SS	S	N	TS	STS	
1	Dalam pelaksanaan tugas saudara mempunyai ketergantungan dengan karyawan lain.						
2	Komunikasi yang kurang baik di perusahaan dapat menimbulkan gesekan antar karyawan						
3	Dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan ada perbedaan dengan karyawan lain.						
4	Persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan dari perusahaan dapat menimbulkan permusuhan antar karyawan.						
5	Masalah pribadi antara saudara dengan karyawan lain mengakibatkan ketegangan yang cukup serius.						

Rotasi Kerja

No	Uraian	Keterangan					Alasan
		SS	S	N	TS	STS	
1	Rotasi kerja sangat diperlukan agar hubungan sosial karyawan menjadi lebih baik.						
2	Ditempat saudara bekerja rotasi kerja menjadikan saudara ditempatkan pada posisi yang tepat.						
3	Untuk meningkatkan kemampuan karyawan maka perusahaan perlu melakukan rotasi kerja.						
4	Perusahan perlu melakukan rotasi kerja agar dapat menambah pengetahuan karyawan sehingga karyawan merasa siap untuk dipromosikan untuk jabatan yang lebih tinggi.						
5	Dengan adanya rotasi kerja yang dilakukan perusahaan akan mengurangi kejenuhan karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaan.						

Stres Kerja

No	Uraian	Keterangan					Alasan
		SS	S	N	TS	STS	
1	Saudara merasa putus asa karena sudah lama bekerja tetapi mengalami kenaikan pangkat tertunda.						
2	Seiring berjalannya waktu saudara kurang diberi tanggung jawab karena dianggap kurang mampu dalam menjalankan tugas.						
3	Saudara sering menunda pekerjaan karena masalah pribadi yang saudara alami belum terselesaikan dengan baik.						
4	Atasan sering menuntut dan memberikan tugas tanggung jawab yang sangat banyak kepada karyawan.						
5	Karyawan sering mengeluh dalam menyelesaikan tugas pekerjaan karena terbatasnya waktu untuk menyelesaikan tugas.						

Uji Deskriptive

Descriptives

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Y	45	13.00	9.00	22.00	516.00	15.6364	.63933	3.67269	13.489
X1	45	12.00	12.00	24.00	576.00	17.4545	.41307	2.37291	5.631
X2	45	12.00	12.00	24.00	586.00	17.7576	.55225	3.17244	10.064
X3	45	12.00	13.00	25.00	585.00	17.7273	.49672	2.85343	8.142
X4	45	16.00	5.00	21.00	430.00	13.0303	.63735	3.66133	13.405
Valid N (listwise)	45								

Uji Regresi Korelasi: Uji F, Uji T Parsial, R, R Square, Adjusted R Square, SE Regresi, Koefisien Estimasi, Persamaan Regresi, Uji Asumsi (VIF, CI & Eigenvalue, Durbin Watson, Deteksi Outlier, Histogram & Normal PP Std. Residual, Scatter Plot SRESID ZPRED)

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	15.6364	3.67269	45
X1	17.4545	2.37291	45
X2	17.7576	3.17244	45
X3	17.7273	2.85343	45
X4	13.0303	3.66133	45

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4
Pearson Correlation	Y	1.000	.008	.124	-.641	.683
	X1	.008	1.000	.418	.362	.282
	X2	.124	.418	1.000	-.034	.289
	X3	-.641	.362	-.034	1.000	-.337
	X4	.683	.282	.289	-.337	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.527	.279	.000	.000
	X1	.527	.	.016	.055	.084
	X2	.279	.016	.	.446	.071
	X3	.000	.055	.446	.	.042
	X4	.000	.084	.071	.042	.
N	Y	45	45	45	45	45
	X1	45	45	45	45	45
	X2	45	45	45	45	45
	X3	45	45	45	45	45
	X4	45	45	45	45	45

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X1, X2, X3 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.815 ^a	.652	.588	2.642450	.652	-11.492	4	40	.000	2.153

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.472	4	69.170	-11.492	.000 ^b
	Residual	174.683	40	6.240		
	Total	457.155	44			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	21.318	2.601		4.481	.000	12.240	28.217					
X1	-.513	.223	.061	-2.246	.006	.438	.506	.005	.036	.022	.704	1.713
X2	-.595	.164	.067	-2.504	.002	.392	.242	.110	.091	.056	.822	1.458
X3	.702	.182	.455	3.195	.000	.336	.227	.609	.525	.378	.765	1.416
X4	-.754	.143	.549	-3.729	.000	.281	.793	.672	.603	.463	.783	1.529

a. Dependent Variable: Y

Coefficient Correlations^a

Model		X4	X1	X2	X3
1	Correlations				
	X4	1.000	-.310	-.138	.419
	X1	-.310	1.000	-.366	-.424
	X2	-.138	-.366	1.000	.097
	X3	.419	-.424	.097	1.000
	Covariances				
	X4	.018	-.009	-.003	.010
	X1	-.009	.048	-.012	-.016
	X2	-.003	-.012	.023	.003
	X3	.010	-.016	.003	.031

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	X1	X2	X3	X4
1	1	4.894	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.066	8.580	.00	.00	.00	.07	.54
	3	.023	14.649	.01	.00	.75	.15	.20
	4	.009	23.017	.12	.99	.10	.13	.05
	5	.007	25.805	.87	.01	.15	.65	.21

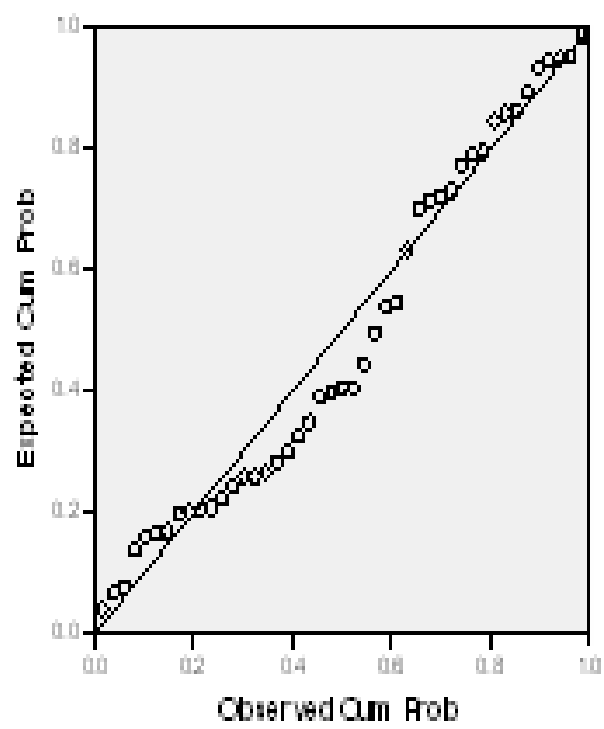
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

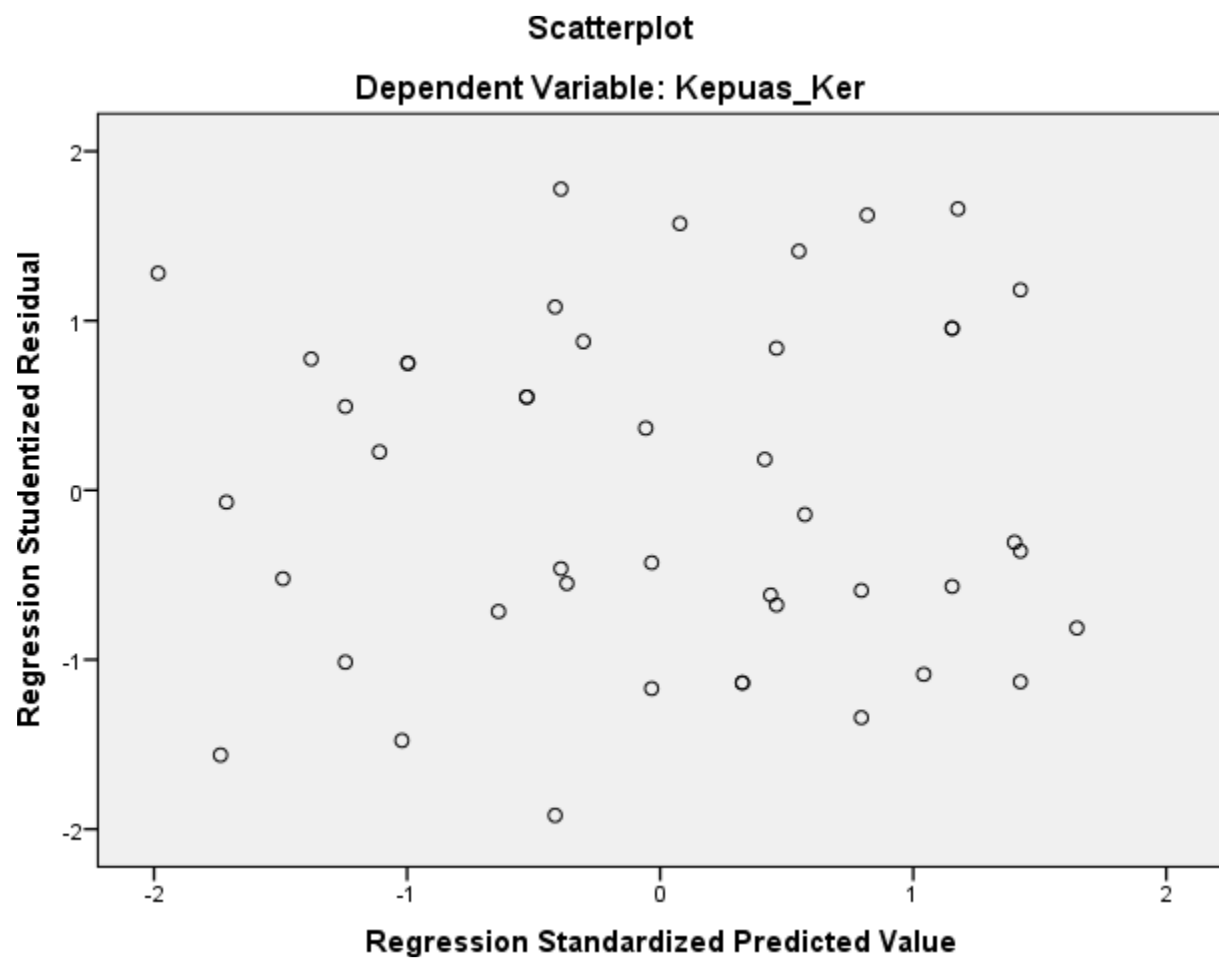
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.7665	21.3185	15.6364	2.90216	45
Std. Predicted Value	-2.023	1.958	.000	1.000	45
Standard Error of Predicted Value	.502	1.547	.907	.237	45
Adjusted Predicted Value	9.4041	22.3117	15.6857	2.94314	45
Residual	-4.81462	5.60958	.00000	2.25080	45
Std. Residual	-2.001	2.331	.000	.935	45
Stud. Residual	-2.207	2.504	-.009	1.011	45
Deleted Residual	-5.85771	6.47059	-.04930	2.63236	45
Stud. Deleted Residual	-2.385	2.791	-.006	1.060	45
Mahal. Distance	.425	12.261	3.879	2.625	45
Cook's Distance	.000	.211	.034	.055	45
Centered Leverage Value	.013	.383	.121	.082	45

a. Dependent Variable: Y

Dependent Variable: Y



Uji Glejser: Deteksi Heteroskedastisitas



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X1, X2, X3 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Absolut_Residual

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.652	.588	2.62450

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.472	4	69.170	-11.492	.000 ^b
	Residual	174.683	40	6.240		
	Total	457.155	44			

a. Dependent Variable: Absolut_Residual

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.318	2.601		4.481	.000
X1	-.513	.223	.061	-2.246	.006
X2	-.595	.164	.067	-2.504	.002
X3	.702	.182	.455	3.195	.000
X4	-.754	.143	.549	-3.729	.000

a. Dependent Variable: Absolut_Residual

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap instansi baik negeri maupun swasta akan berusaha menjadi yang terbaik dibidangnya. Agar bisa menjadi yang terbaik maka ada hal yang harus diperhatikan oleh instansi tersebut antara lain kepuasan kerja karyawan. Dengan menjadi yang terbaik maka instansi tersebut akan berjalan dengan baik. Instansi yang tidak dapat berjalan dengan baik akan mengalami permasalahan baik dengan orang dalam sendiri maupun dengan pihak luar. Dampak negatif dari instansi yang mengalami permasalahan akan dikomplain pihak luar. Dengan menjaga kepuasan kerja karyawan maka karyawan lebih semangat dalam menjalankan tugasnya sehingga instansi akan berjalan baik. Menurut Himawati (2014) kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dapat dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Karyawan yang merasa puas dalam kerjanya akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa tidak dirugikan. Sebab jika masyarakat merasa dirugikan maka instansi tersebut akan dikomplain oleh pihak luar.

Berdasarkan data yang ada dalam setiap minggu karyawan yang hadir tidak 100 persen. Berikut ini data kehadiran karyawan dalam setiap minggunya:

Tabel 1.1
Data absen karyawan PT Telkom Salatiga

No	Minggu	Keterangan								Jumlah	
		Hadir		Terlambat		Tidak Hadir		Cuti			
1	Minggu I	42	79,25%	3	5,7%	8	15,1%	0	0%	53	100%
2	Minggu II	40	75,47%	1	1,89%	12	22,64%	0	0%	53	100%
3	Minggu III	38	71,7%	4	7,55%	10	18,87%	1	1,89%	53	100%
4	Minggu IV	34	64,15%	2	3,77%	15	28,3%	2	3,77%	53	100%

Sumber: PT Telkom Salatiga

Berdasarkan tabel 1.1 pada minggu pertama karyawan yang hadir sejumlah 42 karyawan atau 79,25%, karyawan yang terlambat sejumlah 3 karyawan atau 5,7%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 8 karyawan atau 15,1% dan karyawan yang cuti tidak ada. Pada minggu kedua karyawan yang hadir sejumlah 40 karyawan atau 75,47%, karyawan yang terlambat sejumlah 1 karyawan atau 1,89%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 12 karyawan atau 22,64% dan karyawan yang cuti tidak ada. Pada minggu ketiga karyawan yang hadir sejumlah 38 karyawan atau 71,7%, karyawan yang terlambat sejumlah 4 karyawan atau 7,55%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 10 karyawan atau 18,87% dan karyawan yang cuti sejumlah 1 karyawan atau 1,89%. Pada minggu keempat karyawan yang hadir sejumlah 34 karyawan atau 64,15%, karyawan yang terlambat sejumlah 2 karyawan

atau 3,77%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 15 karyawan atau 28,3% dan karyawan yang cuti sejumlah 2 karyawan atau 3,77%.

Penyebab karyawan tidak hadir di perusahaan dikarenakan oleh beberapa hal:

- a. Ada karyawan yang mengabaikan persoalan absen. Maksudnya walaupun karyawan hadir di perusahaan tetapi tidak absen sehingga kehadiran karyawan tidak dicatat oleh perusahaan.
- b. Ada karyawan yang bekerja di luar perusahaan tidak melakukan absen. Maksudnya karyawan langsung menjalankan tugas di luar perusahaan tetapi tidak absen.

Berdasarkan tabel 1.1 data absen ditemukan masalah mengenai tingkat absensi yang fluktuatif. Untuk itu penelitian ini ingin mengkajinya dari faktor beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja maupun stres kerja. Menurut Meshkati yang dikutip Astianto (2014) beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Adapun menurut Rivai yang dikutip Nurrohmah dan Sunuharyo (2018) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Sementara menurut Handoko (2014) rotasi kerja adalah kegiatan memindahkan tenaga kerja dari satu bagian ke bagian lain.

Sedangkan stres kerja merupakan perwujudan dari kekaburan peran dan beban kerja yang berlebihan (Keenam dan Newton dalam Dhania, 2010)

Penelitian Altaf dan Atif yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Adapun penelitian Maqassary (2014) menemukan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kalau penelitian Juariyah yang dikutip Purwantini dkk (2011) menemukan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian penelitian Zakiy dan Luthfiah (2016) menemukan bahwa rotasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian Putra yang dikutip Purbaningrat (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Sementara itu penelitian Laila yang dikutip Purbaningrat (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas maka judul penelitian yang diajukan adalah **Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Rotasi Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada PT Telkom Salatiga).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian pada butir 1.1 maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Bagaimana konflik kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Bagaimana rotasi kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
4. Bagaimana stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Obyek penelitian di PT Telkom Salatiga.
2. Penilaian kepuasan kerja dinilai berdasarkan 4 variabel yaitu beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh-pengaruh:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh rotasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Untuk ilmu pengetahuan
Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama materi tentang kepuasan kerja.
2. Untuk masyarakat
Sebagai bahan untuk menambah wawasan pada masyarakat tentang kepuasan kerja.
3. Untuk perusahaan
Sebagai bahan evaluasi untuk mengurangi beban kerja, untuk mengurangi konflik kerja, untuk mengurangi stres kerja dan untuk menciptakan rotasi kerja yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk universitas AKI
Sebagai bahan untuk materi pembelajaran dan penerapan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen terutama tentang kepuasan kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini yaitu:

1. Bab 1 Pendahuluan.

Bab 1 pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. Bab 2 Landasan Teori.

Bab 2 landasan teori berisi tentang teori kepuasan kerja, teori beban kerja, teori konflik kerja, teori rotasi kerja, teori stres kerja, penelitian terdahulu, perumusan hipotesis dan kerangka berpikir.

3. Bab 3 Metodologi.

Bab 3 metodologi penelitian berisi tentang jenis dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, skala pengukuran, teknik analisa data, uji asumsi klasik, regresi berganda, pengujian hipotesis dan uji koefisien determinasi.

4. Bab 4 Gambaran Umum Perusahaan.

Bab 4 gambaran umum perusahaan berisi tentang profil, misi, visi, tujuan strategis dan struktur organisasi.

5. Bab 5 Analisis Data Dan Hasil Penelitian.

Bab 5 analisis data dan hasil penelitian berisi tentang profil responden, analisis kualitatif, uji respon bias, analisis hasil penelitian, analisis data dan pembahasan.

6. Bab 6 Penutup.

Bab 6 penutup berisi tentang kesimpulan, saran, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Teori Keadilan

Menurut Indrayani dan Suwandana (2016) kepuasan kerja seseorang dapat dijelaskan melalui salah satu teori mengenai kepuasan kerja yaitu teori keadilan yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat tercipta dalam diri seseorang apabila seseorang merasakan adanya keadilan pada hal yang dilakukan dan diterima oleh orang tersebut. Adapun menurut Fatt yang dikutip Indrayani dan Suwandana (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan semakin besar rasa keadilan yang dirasakan seseorang pegawai akan meningkatkan rasa kepuasan pada pekerjaan yang dimiliki pegawai tersebut. Keadilan yang dirasakan pegawai dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pada pegawai. Kalau menurut John yang dikutip Indriyani dan Suwandana (2016) teori keadilan menjelaskan bahwa pegawai akan mengurangi jumlah kontribusi mereka setelah mereka merasa diperlakukan kurang adil. Para pekerja kemungkinan akan bereaksi

dengan mulai datang terlambat, beralih ketindakan yang lebih berat seperti absen dan akhirnya memutuskan untuk keluar. Kemudian menurut Wexley dan Yukl yang dikutip Subarjo (2014) mengatakan seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi yang dialami dalam pekerjaan. Perasaan adil dan tidak adil diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang dinilai sekelas, jabatan sama dan masa kerja sama. Jika perbandingan itu dianggap cukup adil maka ia merasa puas.

2.1.1.2 Pengertian

Menurut Alnacik, Erat dan Akcin yang dikutip Oktaviani (2015) bahwa kepuasan kerja merupakan preditor penting apakah seseorang karyawan memiliki keinginan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. Ketika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya karyawan cenderung berusaha untuk meninggalkan organisasi. Sedangkan menurut Noe Et El yang dikutip Ardiansyah dan Purba (2015) kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan dan puas yang dihasilkan dari persepsi bahwa seseorang telah memenuhi pekerjaannya

atau memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai penting pekerjaan. Sementara itu menurut Subarjo (2014) kepuasan kerja merupakan respon afektif seseorang terhadap suatu pekerjaan. Tetapi menurut Armstrong yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) kepuasan kerja merupakan ukuran proses pembangunan iklim manusia yang berkelanjutan dalam suatu organisasi.

2.1.1.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Firmansyah (2008) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kompensasi, lingkungan kerja, stres, gaji dan fasilitas kerja. Adapun menurut Mangkunegara (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor pegawai dan faktor pekerjaan. Faktor pegawai meliputi kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja. Faktor pekerjaan meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, rotasi kerja, interaksi sosial dan hubungan kerja. Kalau menurut Spector yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji/upah,

promosi, supervisi, tunjangan-tunjangan, penghargaan, peraturan/prosedur, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri dan komunikasi. Kemudian menurut Yuliana dan Yuniasanti (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dibagi menjadi 2 kategori besar yaitu:

1. Lingkungan kerja serta faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan dan memiliki pengaruh penting pada kepuasan kerja seperti karakteristik pekerjaan, ketidakleluasaan dalam organisasi, konflik kerja-keluarga, stres kerja dan beban kerja.
2. Faktor individu yang dibawa oleh seseorang ke pekerjaannya seperti jenis kelamin, usia dan pendidikan.

2.1.2. Beban Kerja

2.1.2.1 Pengertian

Menurut Dhania (2010) beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Sedangkan menurut Menpan yang dikutip Dhania (2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu. Sementara itu menurut Meshkati yang dikutip

Astianto (2014) beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Tetapi menurut Riggio yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015) beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi dari stres kerja. Adapun menurut Riadi (2018) beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Tarwaka dalam Hariyati yang dikutip Astianto dkk (2014) beban kerja dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh karyawan. Termasuk beban eksternal yaitu:

- a. Tugas yang dilakukan secara fisik seperti alat dan sarana kerja kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja dan lain-lain.
- b. Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan pegawai dengan pegawai lain dan lain-lain.

- c. Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir dan lain-lain.

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat adanya reaksi adanya beban kerja. Faktor internal meliputi:

1. Faktor somatis seperti jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status dan gizi. .
2. Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi kepercayaan, keinginan dan kepuasan.

Kalau menurut Hart dan Stavelan dalam Hariyati yang dikutip Astianto (2014) faktor utama yang menentukan beban kerja yaitu tuntutan tugas, usaha atau tenaga dan performansi. Kemudian menurut Davis dan Newstrom yang dikutip Riadi (2018) faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu pekerjaan yang berlebihan, waktu yang terdesak atau terbatas, sistem pengawasan yang tidak efisien, kurang tepatnya pemberian kewenangan sesuai tanggung jawab yang diberikan, kurang umpan balik prestasi kerja, ketidakjelasan peran, perubahan dalam pekerjaan, konflik antar pribadi dan antar kelompok dan seterusnya, suasana politik yang tidak aman, frustrasi dan perbedaan nilai-nilai perusahaan dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja. Sedangkan menurut Soleman yang

dikutip Riadi (2018) faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja seperti tugas, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Faktor internal adalah beban kerja yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor. Faktor internal meliputi faktor somatis dan faktor psikis.

2.1.3 Konflik Kerja

2.1.3.1 Pengertian

Menurut Sunyoto yang dikutip Ramadanu (2016) konflik kerja adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan secara bersama sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Sementara itu menurut Winardi yang dikutip oleh Afrizal dkk (2014) konflik kerja merupakan suatu situasi dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain. Tetapi menurut Rivai yang dikutip Nurrohmah dan Sunuharyo (2018) konflik kerja adalah

ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Adapun menurut Gitosudarmo dan Sudita yang dikutip Anwari dkk (2016) konflik kerja merupakan situasi dimana terjadi adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena adanya kegiatan bersama-sama yang mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Kalau menurut Robbins yang dikutip Maskun dkk (2016) konflik kerja adalah suatu proses dimana upaya secara sengaja dilakukan oleh si A untuk mengimbangi si B dengan berbagai bentuk hambatan yang mengakibatkan si B frustrasi dalam mencapai tujuan dan kepentingannya.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Kerja

Menurut Robbin yang dikutip Ramadanu (2016) faktor penyebab konflik kerja yaitu komunikasi, stuktur dan pribadi. Kemudian menurut Robbin, Walton dan Duton yang dikutip Wijono dalam Kurniawan dan Syani (2014) faktor yang mempengaruhi konflik kerja yaitu persaingan terhadap

sumber-sumber, ketergantungan terhadap tugas, masalah status, kekaburan diskripsi tugas, rintangan komunikasi dan sifat-sifat individu. Sedangkan menurut Flippo (2006) faktor yang mempengaruhi konflik kerja yaitu percekcoan atau perdebatan, ketegangan masalah pribadi, visi yang berbeda dalam pekerjaan, perbedaan pendapat, perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan, perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan, perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik, konflik emosional, perselesihan pribadi dan lelah secara mental dengan pekerjaan. Sementara itu menurut Gitosudarmo dan Sudita yang dikutip Anwari dkk (2016) faktor yang mempengaruhi konflik kerja yaitu koordinasi kerja dan sistem kontrol organisasi. Permasalahan koordinasi kerja berkenaan dengan saling ketergantungan pekerjaan, keraguan menjalankan tugas karena tidak terstruktur dalam rincian tugas dan perbedaan orientasi tugas. Sedangkan sistem kontrol organisasi yaitu kelemahan manajemen dalam merealisasikan sistem penilaian kinerja, kurang koordinasi antar unit/bagian, aturan main tidak dapat berjalan baik dan terjadi persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan.

2.1.4 Rotasi Kerja

2.1.4.1 Pengertian

Menurut Nanda dkk (2014) rotasi kerja adalah perubahan periodik pekerja dari satu tugas ke tugas yang lainnya. Tetapi menurut Suwatno dan Yuniarsih (2011) rotasi kerja adalah pergantian atau pertukaran personil antar posisi, biasanya bertujuan untuk mengurangi kejenuhan (rasa bosan) dengan memberikan suasana baru. Adapun menurut Robbins dan Jugde yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) rotasi kerja adalah pergantian periodik seorang karyawan dari satu tugas ke tugas yang lain. Ketika aktivitas tidak menantang karyawan tersebut di pindah ke pekerjaan lain biasanya pada tingkat yang sama yang mempunyai persyaratan-persyaratan ketrampilan yang sama. Kemudian menurut Robert dan Jackson yang dikutip Nursanti dkk (2014) rotasi kerja yaitu proses pemindahan seseorang karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan dan nilai bagi organisasi tanpa adanya perubahan jabatan, pangkat maupun kompensasi.

2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi rotasi kerja

Menurut Kaymaz yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu tingkat kejenuhan kerja, tambahan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi, persiapan manajemen, pilihan posisi kerja yang tepat dan pengembangan hubungan sosial. Sedangkan menurut Ortega dan Mangiapane yang dikutip Nanda dkk (2014) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu tambahan kemampuan, tambahan pengetahuan dan tingkat kejenuhan. Sementara itu menurut Affandi (2016) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu perpindahan karena kemampuan karyawan, perpindahan karena pengetahuan karyawan dan perpindahan karena kejenuhan karyawan. Tetapi menurut Robert dan Jackson yang dikutip Nursanti dkk (2014) faktor yang mempengaruhi rotasi kerja yaitu rentang waktu rotasi kerja, tingkat kemampuan masing-masing karyawan, kemampuan menyesuaikan diri dengan tugas dan lingkungan karyawan, kesesuaian penempatan kerja karyawan serta variasi pekerjaan.

2.1.5 Stres Kerja

2.1.5.1 Pengertian

Menurut Dewi dkk (2014) stres kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adapun menurut Keenam dan Newton yang dikutip Dhania (2010) stres kerja merupakan perwujudan dari kekaburan peran dan beban kerja yang berlebihan. Kalau menurut Handolo yang dikutip Afrizal dkk (2014) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Kemudian menurut Rivai yang dikutip Afrizal dkk (2014) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Sedangkan menurut Hariandja yang dikutip Himawati (2014) stres kerja adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat berat dan hambatan-hambatan yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang.

2.1.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja

Menurut Robbin dan Judge yang dikutip Mauladi dan Dihan (2015) faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu:

1. Penyebab stress on the job antara lain beban kerja yang berlebihan, tekanan dan desakan waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, iklim politik yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, kemenduaan peranan, frustrasi dan konflik antar pribadi.
2. Penyebab stres of the job antara lain kekuatiran finansial, masalah fisik, masalah perkawinan dan masalah pribadi.

Sementara itu menurut Pujiastuti yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015) faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu tugas terlalu banyak, terbatasnya waktu mengerjakan tugas, ambiguitas peran, perbedaan nilai dalam perusahaan, frustrasi, lingkungan keluarga. Tetapi menurut Davis dan Newstrom dalam Mulyani yang dikutip Afrizal dkk (2014) faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu adanya tugas yang terlalu banyak, supervisor yang kurang pandai, terbatasnya waktu dalam mengerjakan tugas, kurang mendapat tanggung jawab yang memadai,

ambiguitas peran, perbedaan nilai dengan perusahaan, frustrasi, perubahan tipe pekerjaan, konflik peran.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yaitu:

No	Nama Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Nurhamidah Gozali (2016, 44)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Beban Kerja dan Karakteristik Individu. Variabel Intervening: Kinerja	Analisis Jalur/Path Analysis	Beban Kerja Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai
2	Paundra Rizky Afrizal dkk (2014, 7)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Konflik Kerja dan Stres Kerja.	Analisis Regresi Linier Berganda	Konflik Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
3	Irvan Fauzi (2017, 43)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Kepemimpinan, Rotasi kerja dan Kompensasi.	Analisis Regresi Linier Berganda.	Rotasi Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
4	Ni Putu Erika Lestari dan I Gusti Salit Ketut Netra (2015, 1944)	Variabel Terikat: Kepuasan Kerja. Variabel Bebas: Stres Kerja dan Motivasi Kerja.	Analisis Regresi Linier Berganda	Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

5	Chadek Novi Charisma Dewi, I Wayan Bagia dan Gede Putu Agus Jana Susila (2017)	Variabel Terikat: Kinerja. Variabel Bebas: Stres Kerja dan Kepuasan Kerja.	Analisis Jalur atau Path Analysis.	Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
---	---	--	---	--

2.3 Kerangka Berpikir

2.3.1. Beban Kerja

Menurut Munandar yang dikutip Riadi (2018), beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Menurut Moekijat yang dikutip Riadi (2018), beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu.

2.3.2. Konflik Kerja

Menurut Hassanuddin dan Rossanty (2016) konflik kerja adalah suatu proses dimana upaya secara sengaja dilakukan oleh si A untuk mengimbangi si B dengan berbagai bentuk hambatan yang mengakibatkan si B frustrasi dalam mencapai tujuan dan kepentingannya. Menurut Mangkunegara yang dikutip Hassanuddin dan Rossanty (2016) konflik kerja adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan.

2.3.3. Rotasi Kerja

Menurut Holle yang dikutip Triono (2011) rotasi kerja merupakan proses perpindahan seseorang dari satu pekerjaan ke pekerjaan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dan nilai bagi organisasi. Menurut Triyono (2011) rotasi kerja merupakan tindak lanjut dari kegiatan penilaian kinerja pegawai.

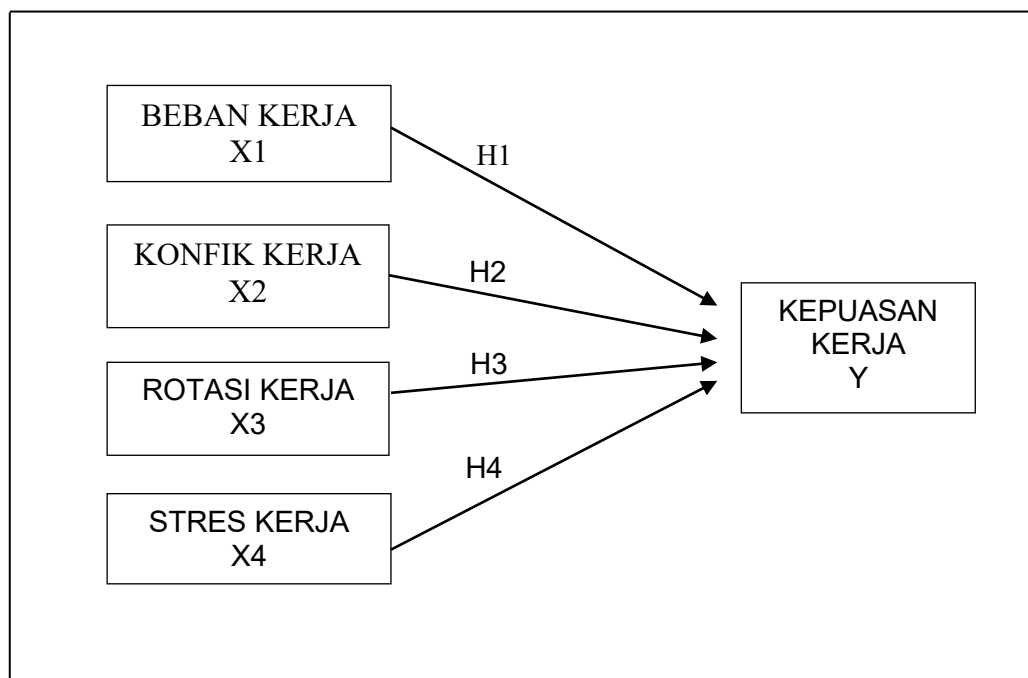
2.3.4. Stres Kerja

Menurut Handoko yang dikutip Riadi (2016), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Menurut Sasono yang dikutip Riadi (2016), stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.

Berdasarkan uraian diatas kerangka berpikir dalam penelitian ini disajikan pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir Teoritis



2.4. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Purbaningrat dan Surya (2015) menunjukkan ada pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Himawati (2014) menunjukkan ada pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H1= Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Purwatini dkk (2011) menunjukkan ada pengaruh negatif antara konflik kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Ramadanu (2016) menunjukkan ada pengaruh negatif antara konflik kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H2= Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh rotasi kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Nurfika dan Rasyid (2016) menunjukkan ada pengaruh positif antara rotasi kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Warsi (2016) menunjukkan ada pengaruh positif antara rotasi kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H3= Rotasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

4. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian Tukimin (2014) menunjukkan ada pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Maqassary (2014) menunjukkan ada pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H4= Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis regresi. Adapun lokasi penelitian ini adalah di PT Telkom Salatiga.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) populasi adalah seluruh elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Salatiga. Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Jika populasi kurang dari 100 yang dijadikan sampel adalah seluruh populasi. Jika populasi lebih dari 100 maka sampel penelitiannya sebanyak 30 persen dari populasi.

Dalam penelitian ini digunakan metode sensus yaitu dengan memberikan angket kepada seluruh populasi yang berjumlah 53 orang.

Tabel 3.1
Teknik Pengambilan Sampel

Status	Populasi	Sampel
Karyawan tetap Telkom	10	10
Karyawan EMJ (mitra Telkom)	15	15
Karyawan Akses (anak perusahaan)	12	12
Karyawan Pt Semanggi (mitra Telkom untuk sekuriti)	16	16
Total	53	53

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan yaitu:

3.3.1.1. Sumber data primer

Menurut Yeni (2011) sumber data primer merupakan sumber informasi yang memuat informasi asli yang dapat dituangkan dalam bentuk kata, gambar ataupun objek lainnya. Informasi yang terkandung di dalam sumber data primer seringkali tidak mengalami pentuntingan, sehingga informasi yang disajikan murni apa adanya. Dengan kata lain sumber data primer merupakan sumber informasi yang tidak dilengkapi penafsiran, evaluasi, analisis, ringkasan atau berbagai jenis komentar

dari si pengarang. Sumber data primer sering kali dihasilkan pada saat atau sesaat setelah suatu peristiwa terjadi. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber data primer merupakan bukti pertama dari suatu peristiwa.

3.3.1.2. Sumber data sekunder

Menurut Yeni (2011) sumber data sekunder merupakan sumber informasi yang menyajikan penafsiran, analisis, penjelasan, ulasan dari pengarang terhadap topik tertentu. Sumber data sekunder bisa juga berupa analisis atau paparan yang mengambil dari sumber data primer sebagai objek pembahasannya sehingga dapat dikatakan bahwa sumber data sekunder merupakan reproduksi dari sumber data primer. Seringkali sumber data primer ditulis atau direkam bertahun-tahun setelah suatu peristiwa bersejarah tadi.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

3.3.2.1. Observasi

Menurut Prastowo (2011) observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikutan lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. Hal-hal yang perlu dilakukan dalam teknik observasi yaitu rencanakan terlebih dahulu observasi yang akan dilakukan, mintalah ijin terlebih dahulu dari manajer dan atau pegawai yang terlibat, bertindaklah dengan rendah hati, lengkapilah dengan catatan selama observasi dan kaji ulang hasil observasi dengan individu-individu yang terlibat.

3.3.2.2. Kuisioner

Menurut Prastowo (2011) kuisioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk tujuan khusus yang memungkinkan seorang analisis sistem untuk mengumpulkan data dan pendapat dari para responden yang telah dipilih. Daftar pertanyaan ini kemudian dikirim kepada para responden yang akan mengisinya sesuai dengan pendapat mereka. Karena kuisioner dijawab atau diisi oleh responden dan peneliti tidak selalu bertemu

langsung dengan responden, maka dalam penyusunan kuisioner perlu memperhatikan beberapa hal yaitu sebelum butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian, butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang umum digunakan serta kalimat tidak terlalu panjang dan untuk setiap pertanyaan pernyataan terbuka dan berstruktur disediakan kolom untuk menuliskan jawaban dari responden.

3.3.2.3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seorang. Studi dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup dan sketsa. Studi dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung dan film.

3.4 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu kepuasan kerja (Y), yang menjadi variabel independen yaitu beban kerja (X1), konflik kerja (X2), rotasi kerja (X3) dan stres kerja (X4).

3.5 Definisi Operasional dan Indikator

Dalam penelitian ini, definisi operasional yang diangkat disajikan pada tabel dibawah ini

Tabel 3.2
Definisi operasional, variabel dan indikator kepuasan kerja

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan kerja	Perasaan menyenangkan dan puas yang dihasilkan dari persepsi bahwa seseorang telah memenuhi pekerjaannya atau memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai penting pekerjaan. Noe Et El yang dikutip Ferdi Ardiansyah dan Sylvia Diana Purba (2015)	Cara berpikir, fasilitas kerja, hubungan kerja, lingkungan kerja dan pendidikan. Firmansyah (2008) dan Mangkunegara (2012)
Beban kerja	Sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu. Menpan yang dikutip Dhini Rama Dhania (2010)	Lamanya waktu bekerja, pekerjaan yang berlebihan, sistem pengawasan yang tidak efisien, usia dan waktu istirahat. Tarwaka dalam Hariyati yang dikutip Astianto dkk (2014) dan Davis dan Newstrom yang dikuti Riadi (2018)
Konflik kerja	Suatu situasi dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain. Gitosudarmo dan	Ketergantungan terhadap tugas, komunikasi, perbedaan pendapat, persaingan tidak sehat dalam

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
	Sudita yang di kutip Muhammad Rosidhan Anwari dkk (2016)	memperoleh penghargaan dan perselisihan pribadi. Robbin, Walton dan Duton yang dikutip Wijono dalam Kurniawan dan Syani (2014), Flippo (2006) serta Gitosudarmo dan Sudita yang dikutip Anwari dkk (2016)
Rotasi kerja	Pergantian periodik seorang karyawan dari satu tugas ke tugas yang lain. Robbins dan Jugde yang dikutip Taufik Rahman dan Siti Solikhah (2016)	Pengembangan hubungan sosial, pilihan posisi kerja yang tepat, tambahan kemampuan, tambahan pengetahuan dan tingkat kejenuhan. Kaymaz yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016)
Stres kerja	Ketegangan yang di alami pegawai karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Chadek Novi Charisma Dewi dkk (2014)	Frustasi, masalah pribadi, kurang mendapat tanggung jawab yang memadai, terbatasnya waktu mengerjakan tugas dan tugas terlalu banyak. Robbin dan Jugde yang dikutip Mauladi dan Dihan (2015) dan Pujiastuti yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015)

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan untuk menjawab pertanyaan bersifat kategori yang kemudian diubah dengan cara diberi nilai (bobot). Skala yang digunakan adalah skala likert.

3.7 Teknik Analisa Data

3.7.1 Analisis Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Nanda dkk (2014) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sesuatu kuesioner. Sedangkan menurut Dewi dan Netra (2015) instrumen yang valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas instrumen penelitian, dalam hal ini daftar pertanyaan atau kuesioner yang telah diberikan oleh responden, diuji dengan menggunakan korelasi person dimana jika r hitung lebih besar dari r tabel maka dinyatakan valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Dewi dan Netra (2015) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu variabel pasca penelitian. Sedangkan menurut Hadi yang dikutip Indrayati (2014) reliabilitas adalah derajat ketepatan atau akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian. Uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Konsistensi

jawaban ditunjukkan oleh tingginya cronbach alpha. Nilai alpha diatas 0,6 dinyatakan diterima dan nilai alpha kurang dari 0,6 dikategorikan reabilitasnya kurang baik.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1. Uji Normalitas

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sedangkan menurut Ghozali yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

3.7.2.2. Uji Multi kolinearitas

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Sedangkan menurut Subarjo (2014) uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat adanya keterkaitan antara variabel independen atau dengan kata lain setiap variabel

independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Untuk melihat apakah ada kolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai variance inflation factor (VIF). Batas nilai VIF yang diperkenankan adalah maksimal sebesar 10.

3.7.2.3. Uji Autokorelasi

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode (t) dengan kesalahan pada periode sebelumnya $(t-1)$. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Sedangkan menurut Sarwoko yang dikutip Tinungki (2016) autokorelasi dapat terjadi pada setiap penelitian dimana urutan pada pengamatan memiliki arti. Intisari autokorelasi adalah bahwa error pada suatu periode waktu secara sistematis tergantung kepada error pada periode waktu yang lain.

3.7.2.4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model

regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan menurut Ghozali yang dikutip Rahman dan Solikhah (2016) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3.7.3 Regresi Berganda

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini model analisis yang digunakan adalah model regresi berganda yang dirumuskan sebagai berikut;

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Dimana

Y = kepuasan kerja

α = konstanta

$\beta_1, 2, 3$ = koefisien variabel bebas

X1 = beban kerja

X2 = konflik kerja

X3 = rotasi kerja

X4 = stres kerja

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F.

3.7.4.1. Uji t

Menurut Ghozali (2013) uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel terikat secara parsial. Dalam pengambilan keputusan digunakan dalam uji t yaitu:

Pengujuian hepotesa akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Sedangkan menurut Denziana dkk (2014) uji t dilakukan untuk melihat pengaruh parsial dari variabel-variabel independen apakah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel-variabel dependen.

3.7.4.2. Uji F

Menurut Ghozali (2013) uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam pengambilan keputusan digunakan dalam uji F yaitu: Pengujian hipotesa akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Jika nilai F lebih besar dari F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima tetapi jika nilai F lebih kecil dari F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sudiyatno dan Fatmawati (2013) penggunaan koefisien determinasi memiliki kelemahan mendasar yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model regresi, sehingga untuk mengevaluasi model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen menggunakan nilai adjusted. Sedangkan menurut Ghozali yang dikutip Agustina dan Yoestini (2012) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara

nol dan satu. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1. Profil

PT Telkom Salatiga merupakan kantor daerah dari perusahaan BUMN dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berada di bawah kantor wilayah Telkom Solo. Bidang usahanya adalah jasa telekomunikasi. Tugas PT Telkom Salatiga adalah menyediakan jasa telekomunikasi untuk perorangan, sosial seperti panti asuhan dan bisnis baik milik pemerintah maupun swasta di wilayah Salatiga dan sekitarnya. PT Telkom Salatiga terletak di jalan Moh Yamin no 1 Salatiga. Lokasi PT Telkom Salatiga tidak jauh dari bundaran patung jenderal Sudirman. Lokasinya yang berada di tengah kota memudahkan masyarakat Salatiga dan sekitarnya untuk menjangkaunya karena sarana transportasi yang mudah.

4.2. Misi

Memimpin inovasi digital dan globalisasi Indonesia.

Memimpin inovasi digital Indonesia

1. Telkom memimpin peran aktif untuk meningkatkan daya saing Indonesia.
2. Menjadi perusahaan digital terkemuka, telkom harus menjadi teladan dalam mengembangkan ekosistem dan kolaborasi untuk melakukan berbagai inovasi.
3. Telkom mempromosikan dan memberdayakan inovasi dan pengembangan digital lokal.

Memimpin globalisasi

Memanfaatkan inovasi digital Indonesia untuk bersaing secara global.

4.3. Visi

Menjadi raja digital, telkom perlu mendorong transformasi melalui:

1. Digitalisasi bisnis: mengembangkan bisnis digital untuk meningkatkan porsi kontribusi pendapatan digital.
2. Digitalisasi perusahaan: transformasi menjadi perusahaan digital.
3. Adapsi budaya digital.

4.4. Kegiatan usaha

Ruang lingkup kegiatan perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

4.4.1. Usaha Utama

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.4.2. Usaha Penunjang

1. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem

informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

4.5 Inisiatif Strategis

1. Mengoptimalkan layanan sambungan telepon kabel tidak bergerak *Fixed wireline* ("FWL").
2. Memperkuat dan mengembangkan bisnis sambungan telepon nirkabel tidak bergerak / *fixed wireless access* ("FWA") dan mengelola portofolio nirkabel.
3. Melakukan investasi pada jaringan *broadband*.
4. Mengintegrasikan solusi bagi UKM, Enterprise dan berinvestasi di bisnis *wholesale*.
5. Mengembangkan layanan teknologi informasi termasuk *e-payment*.
6. Berinvestasi di bisnis media dan *edutainment*.
7. Berinvestasi pada peluang bisnis internasional yang strategis.
8. Mengintegrasikan *Next Generation Network* ("NGN") dan OBCE (*Operational support system, Business support system, Customer support system and Enterprise relations management*).
9. Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio.
10. Melakukan transformasi budaya perusahaan.

4.6 Logo



Tanggal 23 Oktober 2009 yang lalu PT.Telekom merayakan ulang-tahunnya yang ke 153 tahun. Sekaligus pada tanggal itu pula dilaksanakan *soft launching* suatu transformasi dan perubahan landscape bisnis Telkom. Suatu perubahan landscape bisnis dari bisnis Informasi dan komunikasi menjadi **telecommunication, information, media and edutainment** (TIME). Hal ini dikukuhkan dengan positioning Telkom yang baru yaitu **life confident** dengan taglinenya **the world in your hand**.

Sebuah logo akan menjadi suatu Brand Images dimana dari suatu perusahaan. Sudah banyak perusahaan-perusahaan yang melakukan transformasi visi dan misi melalui logo contohnya Pertamina dan Telkom. Logo juga bersifat persepsi kuat terhadap perusahaan. Adapun Arti dari simbol-simbol logo tersebut yaitu:

1. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media & Edutainment*). **Expertise.**
2. Tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar. **Empowering.**
3. Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. **Assured.**
4. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. **Progressive.**
5. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. **Heart.**

Warna-warna yang digunakan adalah :

1. **Expert Blue** pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
2. **Vital Yellow** pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis.
3. **Infinite sky blue** pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

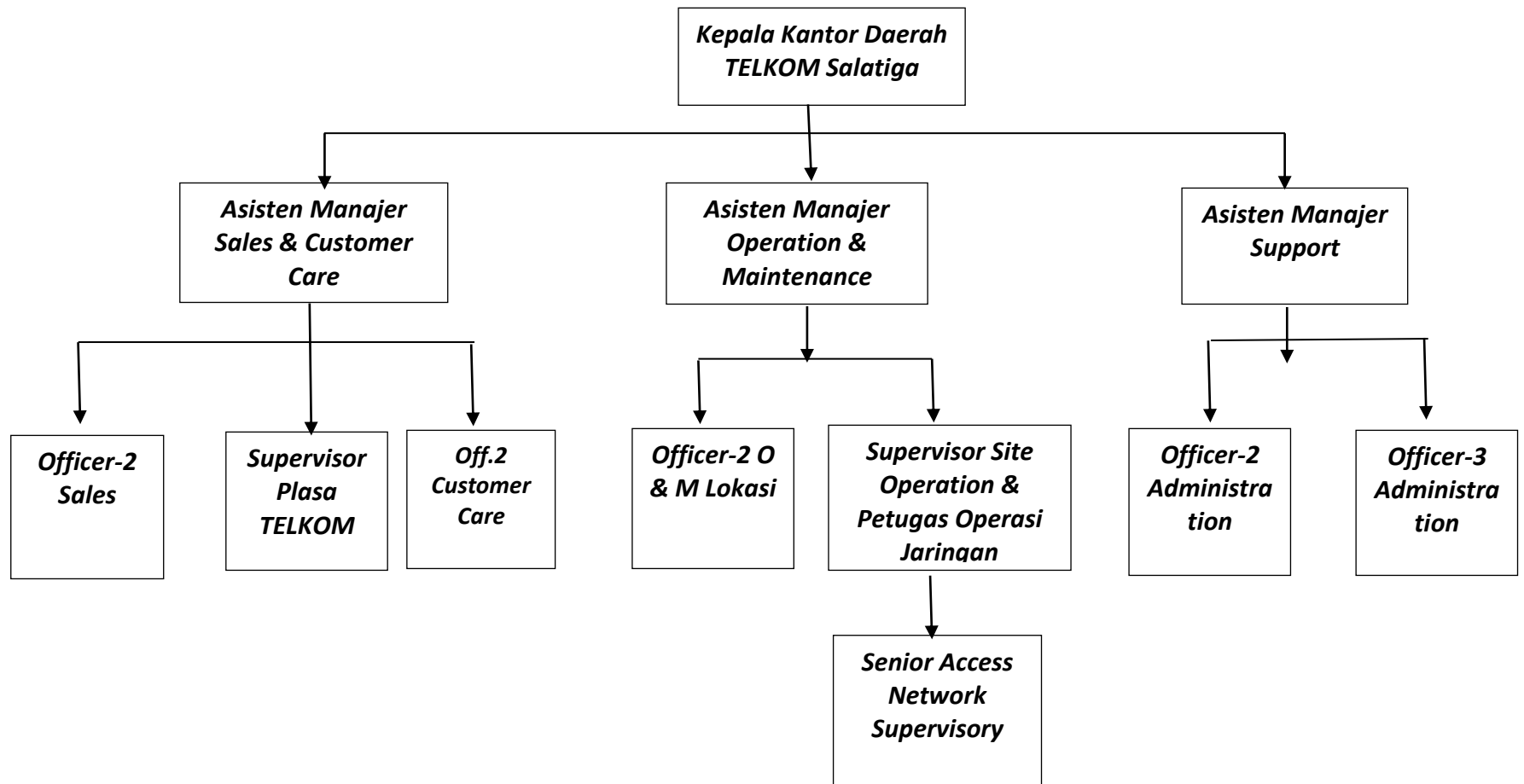
Seperti yang diketahui, Telkom melakukan perubahan dikarenakan harus menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada, baik lingkungan Makro maupun Mikro. Perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan industri teknologi komunikasi dan informasi di Indonesia juga mendorong untuk melakukan perubahan. Potensi pasar dan pengguna di bisnis ini memang masih sangat besar. Namun itu juga harus bersaing dengan kompetitor lain dari merebutkan pasar dan pelanggan. Perubahan bisnis Telkom menyeluruh dan terintegrasi yang melibatkan empat aspek dasar perusahaan. Yakni, transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi, serta transformasi sumber daya manusia. yang menjadi pertanyaan apakah Telkom sudah siap dengan perubahan itu ? Kebijakan manajerial dan Strategik (*Telkom ways*) Budaya Organisasi, Perkembangan Teknologi. Apalagi dengan perkembangan *new wave era* (web 2.0) dan *destructive Technology* yang menyebabkan suatu tren cepatnya suatu laju untuk mengalami perubahan . jika tidak ingin tertinggal dan kalah bersaing dengan yang lain.

Yang penting dalam melakukan transformasi bisnis ini yang tetap jadi patokan adalah pelanggan. Seperti yang diketahui perusahaan ini bergerak di bidang jasa teknologi, komunikasi dan informasi maka yang menjadi tujuan utama dari perusahaan adalah pencapaian kepuasan pelanggan. Dalam bidang jasa kepuasan pelanggan sangat menentukan.

Sekali pelanggan dikecewakan, maka persepsi dan citra suatu produk di mata pelanggan akan berkurang.

4.7 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANINSASI KANDATEL SALATIGA



4.8 Uraian Tugas

4.8.1. Kepala kantor daerah telkom Salatiga

1. Mengelola pencapaian target revenue datel.
2. Mengelola pencapaian target pemasaran datel.
3. Mengelola pencapaian target pelayanan datel.
4. Membuat plan, do, check dan action datel.
5. Mengelola pencapaian target index customer satisfaction..
6. Mengelola pencapaian target index employ satisfaction.
7. Melaksanakan GCC dan GCG.

4.8.2. Asisten manajer sales dan customer care

1. Mengelola target pemasaran concumer service.
2. Mengelola target pelayanan concumer service.
3. Mengelola data pelanggan.
4. Mengelola kemitraan dan customer relationship.
 1. Agen canvasser → downline.
 2. Agen avenger.
 3. Komunitas.

4.8.3. Asisten manajer operasional dan manintenance

1. Mengelola pasang baru.
2. Mengelola asuransi / gangguan.
3. Mengelola sumber provisioning.

4. Mengelola recovery gamas dan vandalisme.

4.8.4. Asisten manajer general support

- a. Mengelola keuangan daerah telkom Salatiga.
- b. Mengelola logistik daerah telkom Salatiga.
- c. Mengelola sumber daya manusia daerah telkom Salatiga.
- d. Mengelola sarana dan prasarana daerah telkom Salatiga.

4.8.5. Supervisor plasa

1. Mengelola pemasaran indihome.
2. Mengelola pelayanan:
 - i. Pengaduan gangguan indihome.
 - ii. Pengaduan/claim tagihan indihome.
 - iii. Pasang baru dan migrasi indihome.

4.8.6. Officer 2 sales

1. Mengelola promosi dan iklan indihome.
2. Mengelola provisioning indihome.
3. Mengelola agen sales indihome.
4. Mengelola data perencanaan pemasaran

4.7.7. Officer 2 customer care

1. Mengelola pengaduan via e service.
2. Mengelola pengaduan via plasa telkom.
3. Mengelola pengaduan via call center 147.

4.7.8. Supervisor site operation dan petugas operasi jaringan

1. Mengelola operasi OSP access network.
2. Mengelola permintaan pasang baru.
3. Mengelola penanggulangan gangguan.
4. Mengelola pelaksanaan pembangunan alat produksi.

4.7.9. Officer 2 O dan M lokasi

1. Mengelola operasional ISP access network.
2. Mengelola validitas data access network.
3. Mengelola maintenance access network.
4. Mengelola pelaksanaan pembangunan alat produksi.

4.7.10. Senior access network supervisory

1. Menjaga availability perangkat.
2. Menganalisa kapability perangkat.
3. Melaksanakan uji petik fulfilment dan assurance.

4.7.11. Officer 2 administrasi

1. Menganalisa kebutuhan logistik dan pengadaannya.
2. Mengelola kebutuhan sumber daya manusia.
3. Mengelola impress fund daerah telkom Salatiga.
4. Mengelola kesekretariatan.
5. Mengelola support operasional.

4.7.12. Officer 2 administrasi

1. Melaksanakan pengadaan kebutuhan logistik.
2. Melaksanakan impress fund daerah telkom Salatiga.
3. Melaksanakan kesekretariatan.
4. Melaksanakan support operasional.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Responden

5.1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berdasarkan jenis kelamin karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.1 dibawah ini.

Tabel 5.1.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	35	77,7
2	Perempuan	10	22,2
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi laki-laki yaitu sejumlah 35 orang atau 77,7% dan responden perempuan sejumlah 10 orang atau 22,2%.

5.1.2 Responden berdasarkan masa kerja

Jumlah responden berdasarkan masa kerja karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan bervariasi. Berdasarkan masa kerja karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.2 dibawah ini.

Tabel 5.1.2
Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Prosentase
1	< 5 tahun	18	40
2	5 - < 10 tahun	8	17,8
3	10 - < 15 tahun	5	11,1
4	15 – < 20 tahun	3	6,7
5	20 - < 25 tahun	6	13,3
6	25 > tahun	5	11,1
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar masa kerja responden dalam penelitian ini yaitu < kurang 5 tahun sejumlah 18 karyawan atau 40%, diikuti responden yang masa kerjanya 20 - < 25 tahun sejumlah 6 karyawan atau 13,3%, diikuti responden yang masa kerjanya 10 - <15 tahun sejumlah 5 karyawan atau 11,1%, diikuti responden yang masa kerjanya 25> tahun

berjumlah 5 karyawan atau 11,1% dan paling sedikit 15<20 tahun berjumlah 3 karyawan atau 6,7%.

5.1.3 Responden berdasarkan pendidikan

Jumlah responden berdasarkan pendidikan karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan bervariasi dengan tingkat pendidikan tertinggi yaitu sarjana dari 45 karyawan yang ada. Berdasarkan pendidikan karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 4.2.3 dibawah ini.

Tabel 5.1.3
Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SMP	1	2,2
2	SMA/SMK	25	55,6
3	Diploma	8	17,8
4	Sarjana	10	22,2
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sejumlah 25 karyawan atau 55,6%, diikuti pendidikan

terakhir sarjana sejumlah 10 karyawan atau 22,2%, diikuti pendidikan terakhir Diploma sejumlah 8 karyawan atau 17,8%, dan paling sedikit yaitu responden yang pendidikannya SMP sejumlah 1 karyawan atau 2,2 %.

5.1.4 Responden berdasarkan status perkawinan

Jumlah responden berdasarkan status perkawinan karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan terdiri dari kawin, tidak kawin dan berpisah. Berdasarkan status perkawinan karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.4 dibawah ini

Tabel 5.1.4
Status Perkawinan Responden

No	Status Perkawinan	Frekuensi	Prosentase
1	Kawin	28	62,2
2	Tidak Kawin	16	35,6
3	Berpisah	1	2,2
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar status perkawinan dalam penelitian ini yaitu kawin sejumlah 28

karyawan atau 62,2% dan tidak kawin sejumlah 16 karyawan atau 35,6% dan paling sedikit berpisah sejumlah 1 karyawan atau 2,2%.

5.1.5 Responden berdasarkan usia

Jumlah responden berdasarkan usia karyawan PT Telkom Salatiga sejumlah 45 karyawan bervariasi. Berdasarkan usia karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 5.1.5 dibawah ini.

Tabel 5.1.5
Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	<30 tahun	20	44,4
2	30 - <40 tahun	12	26,7
3	40 - <50 tahun	5	11,1
4	>50 tahun	8	17,8
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa usia responden dalam penelitian ini paling banyak yaitu kurang dari 30 tahun sejumlah 20 atau 44,4%, diikuti antara 30 tahun sampai dengan kurang 40 tahun sejumlah 12 karyawan atau 26,7%, diikuti lebih dari 50 tahun sejumlah 8 karyawan atau 17,8% dan paling sedikit

antara 40 tahun sampai dengan kurang 50 tahun sejumlah 5 karyawan atau 11,1%.

5.2 Analisis kualitatif

Analisis kualitatif ini dimaksudkan untuk menganalisa data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari responden, sehingga dapat dianalisa untuk mendapatkan suatu perumusan yang logis.

5.2.1 Kepuasan Kerja

Tabel 5.2.1
Variabel Kepuasan Kerja (Y)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Cara berpikir karyawan yang ada dalam perusahaan cenderung berpikir secara negatif.	18	0,4	5	0,111	4	0,089	8	0,178	10	0,222	45	100
2	Dalam menyelesaikan pekerjaan saudara sangat tergantung dengan fasilitas yang ada	1	0,022	12	0,267	7	0,156	5	0,111	20	0,444	45	100
3	Hubungan kerja yang dibangun pihak manajemen dengan karyawan tidak berhasil memotivasi semangat kerja karyawan.	9	0,2	11	0,244	8	0,178	17	0,378	6	0,133	45	100
4	Lingkungan fisik di perusahaan menyenangkan, aman dan mendukung pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saudara.	1	0,022	3	0,067	11	0,244	24	0,533	6	0,133	45	100
5	Peluang pengembangan karir lebih ditentukan berdasarkan pendidikan yang dimiliki karyawan.	5	0,111	9	0,2	22	0,061	2	0,044	7	0,156	45	100

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator pertama mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab sangat kurang baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab cukup baik yaitu 4 orang atau 0,089 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator kedua mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab sangat baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator ketiga mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 17 orang atau 0,378 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 8 orang atau 0,178 %

sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 6 orang atau 0,133 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator keempat mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 24 orang atau 0,533 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 6 orang atau 0,182 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 6 orang atau 0,133 % sedangkan responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

Pada tabel 5.2.1 variabel kepuasan kerja bahwa indikator kelima mengenai kepuasan kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 22 orang atau 0,489 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

5.2.2 Beban kerja

Tabel 5.2.2
Variabel Beban Kerja (X1)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan waktu yang diberikan perusahaan terbatas.	1	0,022	3	0,067	19	0,422	14	0,311	9	0,2	45	100
2	Pekerjaan yang berlebihan bukan berarti membuat saya tidak berdaya menghadapinya.	7	0,156	4	0,212	11	0,244	22	0,489	1	0,022	45	100
3	Pengawasan pekerjaan yang ada sekarang ini perlu diperbaiki agar hasil yang diperoleh bisa maksimal	2	0,044	4	0,089	15	0,333	18	0,4	6	0,133	45	100
4	Dalam usia sekarang ini saudara tetap merasa fit untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.	0	0	0	0	7	0,156	26	0,578	12	0,267	45	100
5	Waktu istirahat yang ditentukan perusahaan sudah mencukupi untuk memulihkan tenaga dari kelelahan.	0	0	3	0,067	10	0,222	24	0,533	8	0,178	45	100

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator pertama mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 19 orang atau 0,422 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 14 orang atau 0,311 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 3 orang atau 0,067 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 1 orang atau 0,03 %.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator kedua mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 22 orang atau 0,489 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 1 orang atau 0,022.%.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator ketiga mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, dan jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 15 orang atau 0,333 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 6 orang atau 0,133 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator keempat mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 26 orang atau 0,578 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 % sedangkan responden yang menjawab kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.2 variabel beban kerja bahwa indikator kelima mengenai beban kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 24 orang atau 0,533 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 3 orang atau 0,067 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

5.2.3 Konflik Kerja

Tabel 5.2.3
Variabel Konflik Kerja (X2)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Dalam pelaksanaan tugas saudara mempunyai ketergantungan dengan karyawan lain.	0	0	1	0,022	23	0,511	8	0,178	13	0,289	45	100
2	Komunikasi yang kurang baik di perusahaan dapat menimbulkan gesekan antar karyawan	0	0	3	0,067	18	0,4	15	0,333	10	0,222	45	100
3	Dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan ada perbedaan dengan karyawan lain.	0	0	1	0,022	21	0,467	14	0,311	9	0,2	45	100
4	Persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan dari perusahaan dapat menimbulkan permusuhan antar karyawan	2	0,044	5	0,111	11	0,244	20	0,4	7	0,156	45	100
5	Masalah pribadi antara saudara dengan karyawan lain mengakibatkan ketegangan yang cukup serius.	7	0,156	9	0,2	19	0,422	8	0,178	2	0,044	45	100

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator pertama mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 23 orang atau 0,511 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 13 orang atau 0,289 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator kedua mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 15 orang atau 0,333 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator ketiga mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 21 orang atau 0,467 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 14 orang atau 0,311 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator keempat mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 7 orang atau 0,156 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 5 orang atau 0,111 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

Pada tabel 5.2.3 variabel konflik kerja bahwa indikator kelima mengenai konflik kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 19 orang atau 0,422 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 7 orang atau 0,156 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 2 orang atau 0,022 %.

5.2.4 Rotasi kerja

Tabel 5.2.4
Variabel Rotasi Kerja (X3)

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Rotasi kerja sangat diperlukan agar hubungan sosial karyawan menjadi lebih baik.	3	0,067	0	0	14	0,311	18	0,4	10	0,222	45	100
2	Ditempat saudara bekerja rotasi kerja menjadikan saudara ditempatkan pada posisi yang tepat.	0	0	2	0,044	18	0,4	21	0,467	4	0,089	45	100
3	Untuk meningkatkan kemampuan karyawan maka perusahaan perlu melakukan rotasi kerja.	0	0	2	0,044	17	0,378	11	0,244	2	0,044	45	100
4	Perusahan perlu melakukan rotasi kerja agar dapat menambah pengetahuan karyawan sehingga karyawan merasa siap untuk dipromosikan untuk jabatan yang lebih tinggi.	0	0	4	0,089	10	0,222	15	0,333	6	0,133	45	100
5	Dengan adanya rotasi kerja yang dilakukan perusahaan akan mengurangi kejenuhan karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaan.	0	0	1	0,022	8	0,178	16	0,356	4	0,089	45	100

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator pertama mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 14 orang atau 0,311 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 4 orang atau 0,089 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator kedua mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 21 orang atau 0,545 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 4 orang atau 0,089 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator ketiga mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 19 orang atau 0,422 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 16 orang atau 0,356 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2 orang atau 0,044 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator keempat mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.4 variabel rotasi kerja bahwa indikator kelima mengenai rotasi kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab baik yaitu 25 orang atau 0,556 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 1 orang atau 0,022 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 0 orang atau 0 %.

5.2.5 Stres Kerja

Tabel 5.2.5
Variabel Stres Kerja

No	Indikator	Kreteria										JML	
		SKB		KB		CB		B		SB			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saudara merasa putus asa karena sudah lama bekerja tetapi mengalami kenaikan pangkat tertunda.	3	0,067	6	0,133	17	0,378	11	0,244	8	0,178	45	100
2	Seiring berjalannya waktu saudara kurang diberi tanggung jawab karena dianggap kurang mampu dalam menjalankan tugas.	0	0	13	0,289	15	0,333	10	0,222	7	0,156	45	100
3	Saudara sering menunda pekerjaan karena masalah pribadi yang saudara alami belum terselesaikan dengan baik.	8	0,178	22	0,489	12	0,267	1	0,022	2	0,044	45	100
4	Atasan sering menuntut dan memberikan tugas tanggung jawab yang sangat banyak kepada karyawan.	9	0,2	10	0,222	20	0,444	2	0,044	4	0,089	45	100
5	Karyawan sering mengeluh dalam menyelesaikan tugas pekerjaan karena terbatasnya waktu untuk menyelesaikan tugas.	4	0,089	18	0,4	13	0,289	9	0,2	1	0,022	45	100

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator pertama mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 17 orang atau 0,378 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 11 orang atau 0,244 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 6 orang atau 0,133 % sedangkan responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 3 orang atau 0,067 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator kedua mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 15 orang atau 0,333 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 13 orang atau 0,289 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 7 orang atau 0,156 % sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 0 orang atau 0 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator ketiga mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab kurang baik yaitu 22 orang atau 0,489 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 12 orang atau 0,267 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 8 orang atau 0,178 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 2 orang atau

0,044 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator keempat mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab cukup baik yaitu 20 orang atau 0,444 %, jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 10 orang atau 0,222 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab baik yaitu 2 orang atau 0,044 %.

Pada tabel 5.2.5 variabel stres kerja bahwa indikator kelima mengenai stres kerja yang ditetapkan sebagian besar responden menjawab kurang baik yaitu 18 orang atau 0,4 %, jumlah responden yang menjawab cukup baik yaitu 13 orang atau 0,289 %, jumlah responden yang menjawab baik yaitu 9 orang atau 0,2 %, jumlah responden yang menjawab sangat kurang baik yaitu 4 orang atau 0,089 % sedangkan responden yang menjawab sangat baik yaitu 1 orang atau 0,022 %.

5.3 Uji Respon Bias

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara kuisisioner, observasi dan studi dokumentasi. Kuisisioner dibagikan langsung kepada masing-masing responden. Dengan pertimbangan untuk menjaga kerahasiaannya maka responden tidak diminta memberikan identitas namanya. Hal ini untuk menjaga keraguan responden dalam menjawab pertanyaan yang sifatnya sensitif.

Kuisisioner yang dibagikan kepada responden dan sampai batas pengembalian kuisisioner yang kembali lebih dari setengah jumlah responden. Jumlah kuisisioner yang kembali sebesar 84,9% dari total responden yang berjumlah 53 responden. Rincian kuisisioner dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3
Tingkat pengembalian kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Total kuisisioner yang dikirim	53
Total kuisisioner yang kembali	45
Kuisisioner yang tidak kembali	8
Kuisisioner yang dapat diolah	45
Tingkat pengembalian kuisisioner $45/53 \times 100\%$	84,9

5.4. Analisis hasil penelitian

5.4.1 Pengujian validitas dan realibilitas

5.4.1.1 Validitas indikator empirik variabel kepuasan kerja

Tabel

5.4.1

Validitas dari indikator empirik variabel kepuasan kerja

No	Indikator Empirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/ tidak valid
1	Cara berpikir karyawan yang ada dalam perusahaan cenderung berpikir secara negatif.	0,826	Valid
2	Dalam menyelesaikan pekerjaan saudara sangat tergantung dengan fasilitas yang ada	0,857	Valid
3	Hubungan kerja yang dibangun pihak manajemen dengan karyawan tidak berhasil memotivasi semangat kerja karyawan.	0,771	Valid
4	Lingkungan fisik di perusahaan menyenangkan, aman dan mendukung pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saudara.	0,528	Valid
5	Peluang pengembangan karir lebih ditentukan berdasarkan pendidikan yang dimiliki karyawan.	0,439	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.2 Validitas indikator empirik variabel beban kerja

Tabel
5.4.2
Validitas dari indikator empirik variabel beban kerja

No	Indikator Impirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/ tidak valid
1	Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan waktu yang diberikan perusahaan terbatas.	0,563	Valid
2	Pekerjaan yang berlebihan bukan berarti membuat saya tidak berdaya menghadapinya.	0,705	Valid
3	Pengawasan pekerjaan yang ada sekarang ini perlu diperbaiki agar hasil yang diperoleh bisa maksimal	0,734	Valid
4	Dalam usia sekarang ini saudara tetap merasa fit untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.	0,557	Valid
5	Waktu istirahat yang ditentukan perusahaan sudah mencukupi untuk memulihkan tenaga dari kelelahan.	0,465	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.3 Validitas indikator empirik variabel konflik kerja

Tabel
5.4.3
Validitas dari indikator empirik variabel konflik kerja

No	Indikator Impirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/tidak valid
1	Dalam pelaksanaan tugas saudara mempunyai ketergantungan dengan karyawan lain.	0,703	Valid
2	Komunikasi yang kurang baik di perusahaan dapat menimbulkan gesekan antar karyawan	0,681	Valid
3	Dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan ada perbedaan dengan karyawan lain.	0,574	Valid
4	Persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan dari perusahaan dapat menimbulkan permusuhan antar karyawan.	0,833	Valid
5	Masalah pribadi antara saudara dengan karyawan lain mengakibatkan ketegangan yang cukup serius.	0,676	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.4 Validitas indikator empirik variabel rotasi kerja

Tabel

5.4.4

Validitas dari indikator empirik variabel rotasi kerja

No	Indikator Empirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/tidak valid
1	Rotasi kerja sangat diperlukan agar hubungan sosial karyawan menjadi lebih baik.	0,584	Valid
2	Ditempat saudara bekerja rotasi kerja menjadikan saudara ditempatkan pada posisi yang tepat.	0,646	Valid
3	Untuk meningkatkan kemampuan karyawan maka perusahaan perlu melakukan rotasi kerja.	0,577	Valid
4	Perusahaan perlu melakukan rotasi kerja agar dapat menambah pengetahuan karyawan sehingga karyawan merasa siap untuk dipromosikan untuk jabatan yang lebih tinggi.	0,829	Valid
5	Dengan adanya rotasi kerja yang dilakukan perusahaan akan mengurangi kejenuhan karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaan.	0,681	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.4.1.5 Validitas indikator empirik variabel stres kerja

Tabel
5.4.5

Validitas dari indikator empirik variabel stres kerja

No	Indikator Empirik	Koefisien korelasi (r)	Valid/ tidak valid
1	Saudara merasa putus asa karena sudah lama bekerja tetapi mengalami kenaikan pangkat tertunda.	0,785	Valid
2	Seiring berjalannya waktu saudara kurang diberi tanggung jawab karena dianggap kurang mampu dalam menjalankan tugas.	0,836	Valid
3	Saudara sering menunda pekerjaan karena masalah pribadi yang saudara alami belum terselesaikan dengan baik.	0,705	Valid
4	Atasan sering menuntut dan memberikan tugas tanggung jawab yang sangat banyak kepada karyawan.	0,693	Valid
5	Karyawan sering mengeluh dalam menyelesaikan tugas pekerjaan karena terbatasnya waktu untuk menyelesaikan tugas.	0,658	Valid

Sumber hasil pengolahan data 2019

Berdasarkan data yang diolah ternyata semua indikator empirik dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua indikator empirik mempunyai nilai r lebih besar dari 0,344.

5.5.2 Reabilitas indikator empirik seluruh variabel

Tabel 5.4.6
Reabilitas

Variabel	Nilai alpha (α)
Kepuasan kerja	3,81
Beban kerja	2,44
Konflik kerja	3,32
Rotasi kerja	3,06
Stres kerja	3,73

Berdasarkan perhitungan pada tabel 5.4.6 dengan nilai alpha kepuasan kerja karyawan sebesar 3,81, beban kerja sebesar 2,44, konflik kerja sebesar 3,32, rotasi kerja sebesar 3,06 dan stres kerja sebesar 3,73. Keseluruhan nilai alpha diatas 0,6 sehingga indikator empirik dan seluruh variabel dinyatakan valid.

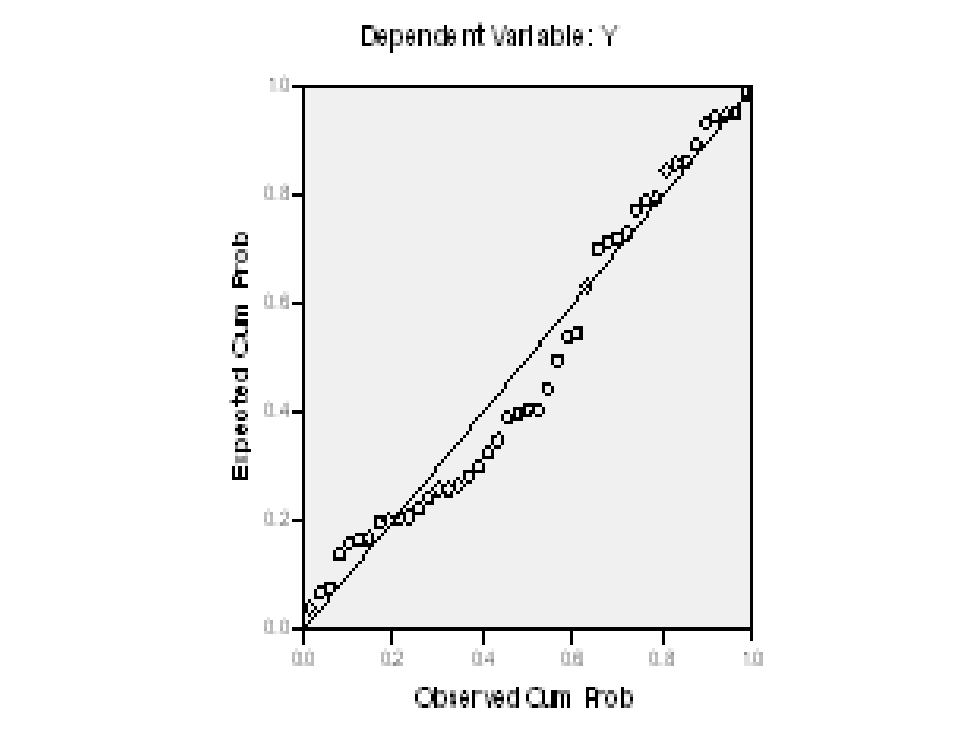
5.6. Uji Asumsi Klasik

5.6.1. Uji Normalitas

Dalam melakukan uji normalitas dapat menggunakan uji one sample kolmogorov smirnov test. Data yang normal jika tes asymp sig hasilnya kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil pengolahan data nilai asymp sig nilainya kurang dari 0,05 berarti variabel tersebut normal.

Gambar 5.6.1

Uji Normalitas



5.6.2. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan program SPSS diperoleh angka Durbin watson sebesar 2,153 sedangkan tabel Durbin Watson diketahui $N=45$ dan 4 eksplanatori variabel. Maka $DL=2,6643$ dan $DU=2,28$ dengan tingkat signifikansi 5%. Sehingga $DL > DW > DU$ $2,6643 > 2,153 > 2,28$. Ini menunjukkan bahwa model tersebut tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 5.6.2

Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.815 ^a	.652	.588	2.62450	2.153

Sumber hasil pengolahan data 2019

5.6.3. Uji Heteroskedastisitas

Masalah heteroskedastisitas dapat diketahui jika pengaruh variabel independen yang signifikan terdapat nilai logaritma residual yaitu t hitung lebih besar dari t tabel. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.6.3

Uji Heteroskedastisitas

Pearson Correlation	Y	1.000	.008	.124	.641	.683
	X1	.008	1.000	.418	.362	.286
	X2	.124	.418	1.000	.034	.289
	X3	.641	.362	.034	1.000	.337
	X4	.683	.286	.289	.337	1.000
Sig. (1- tailed)	Y	.	.527	.279	.000	.000
	X1	.527	.	.016	.055	.084
	X2	.279	.016	.	.446	.071
	X3	.000	.055	.446	.	.042
	X4	.000	.084	.071	.042	.

Sumber hasil pengolahan data 2019

Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,65) berarti tidak ada masalah heteroskedastisitas pada penelitian ini.

5.6.3. Uji Multi Kolineritas

Uji multikolineritas dapat dilakukan dengan menilai nilai VIF. Jika nilai VIF kurang dari 10 berarti tidak ada multikolineritas. Berdasarkan tabel 5.6.2 masing-masing variabel tidak mengandung gejala multikolineritas karena nilai VIF kurang dari 10.

Tabel 5.6.3
Uji Multi Kolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Beban Kerja (X1)	.704	1.713
Konflik Kerja (X2)	.822	1.458
Rotasi Kerja (X3)	.765	1.416
Stres Kerja (X4)	.783	1.529

Sumber hasil pengolahan data 2019

5.7 Analisis Data

5.7.1 Analisis Regresi

Tabel 5.7.1
Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.318	2.601		4.481	.000
Beban Kerja (X1)	-.513	.223	.061	-2.246	.006
Konflik Kerja (X2)	-.595	.164	.067	-2.504	.002
Rotasi Kerja (X3)	.702	.182	.455	3.195	.000
Stres Kerja (X4)	-.754	.143	.549	-3.729	.000

Dari tabel 5.7.1 tersebut dapat disusun sebuah model regresi berganda sebagai berikut: $Y = 21,318 - 0,513 X_1 - 0,595 X_2 + 0,702 X_3 - 0,754 X_4$. Dari model persamaan regresi berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta yaitu sebesar 21,318 artinya apabila variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja nilainya nol (0) maka besarnya kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga 21,318.
- b. Nilai koefisien variabel beban kerja yaitu sebesar -0,513 bertanda negatif menjelaskan adanya pengaruh negatif antara beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila beban kerja mengalami penurunan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,513 atau 51,3%.
- c. Nilai koefisien variabel konflik kerja yaitu sebesar -0,595 bertanda negatif menjelaskan adanya pengaruh negatif antara konflik kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila konflik kerja mengalami penurunan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,595 atau 59,5%.
- d. Nilai koefisien variabel rotasi kerja yaitu sebesar 0,702 bertanda positif menjelaskan adanya pengaruh positif antara rotasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila rotasi kerja mengalami peningkatan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,702 atau 70,2%.
- e. Nilai koefisien variabel stres kerja yaitu sebesar -0,754 bertanda negatif menjelaskan adanya pengaruh negatif antara stres kerja

dengan kepuasan kerja karyawan. Artinya apabila stres kerja mengalami penurunan 1% maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,754 atau 75,4%

5.7.2. Pengujian Hipotesis

5.7.2.1. Pengujian Hipotesis Parsial

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian secara parsial variabel beban kerja memiliki t hitung -2,246 dengan signifikansi 0,006. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung -2,246 yang lebih kecil dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel beban kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Pengujian secara parsial variabel konflik kerja memiliki t hitung -2,504 dengan signifikansi 0,002. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung -2,504 yang lebih kecil dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel konflik kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

3. Pengujian secara parsial variabel rotasi kerja memiliki t hitung 3,195 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung 3,195 yang lebih besar dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel rotasi kerja memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
4. Pengujian secara parsial variabel stres kerja memiliki t hitung -3,729 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung -3,729 yang lebih kecil dari t tabel (1,96) menunjukkan bahwa variabel stres kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis keempat diterima.

4.7.2.2. Pengujian Hipotesis Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	281.472	4	69.170	-11.492	.000 ^b
Residual	174.683	40	6.240		
Total	457.155	32			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Pengujian secara simultan variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja memiliki F hitung -11,492 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan F hitung -11,492 yang lebih kecil dari F tabel (2,66) menunjukkan bahwa variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian hipotesis keempat diterima

5.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model persamaan regresi (independen variabel) dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa R^2 sebesar 0.652 yang artinya variasi kepuasan kerja karyawan dapat di jelaskan oleh variabel-variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja. Sedangkan sisanya sebesar 0.348 dijelaskan faktor-faktor lain di luar model seperti kompensasi, fasilitas kerja, pengalaman kerja, pangkat, hubungan kerja dan rekan kerja.

5.8 PEMBAHASAN

1. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,006. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif antara beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Himawati (2014) pemberian beban kerja menjadi tugas dan kebijakan yang dilakukan oleh sebuah lembaga yang akan diberikan pada setiap karyawan hendaknya sesuai dengan bidang dan kemampuannya. Dimana pemberian beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan tentunya akan menjadikan karyawan senang dalam bekerja dan akhirnya mendorong tercapainya

kepuasan kerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Pontoh (2014) dan Tandi serta Nur (2016) bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin banyak beban kerja maka semakin sedikit kepuasan kerja karyawan.

2. Pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,002.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif antara konflik kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Afrizal dkk (2014) konflik kerja yang dialami karyawan harus lebih diperhatikan lagi. Hal ini dikarenakan jika konflik kerja yang terjadi diperusahaan rendah maka kepuasan kerja meningkat. Maka dari itu diperlukan pengelolaan konflik kerja yang baik dengan cara metode manajemen konflik kerja Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Budiarti (2017) dan De Dreu dalam Alfiah yang dikutip Afrizal dkk (2014) bahwa konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin banyak konflik kerja maka semakin sedikit kepuasan kerja karyawan.

3. Pengaruh rotasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel rotasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara rotasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Menurut Warsi (2016) ketatnya tingkat persaingan sumber daya manusia baik dalam bisnis maupun dalam organisasi mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Karyawan sebagai salah satu aset sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi kualitasnya harus diperhatikan termasuk softskill yang dimiliki. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan rotasi kerja. Rotasi kerja memberikan dampak positif bagi karyawan karena karena perputaran pekerjaan tersebut atau dapat menghindarkan rasa jenuh atau bosan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Rahman dan Solikhah (2016) serta Triyono (2011) bahwa rotasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin baik rotasi kerja maka semakin baik kepuasan kerja karyawan.

4. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) diketahui nilai signifikansi untuk variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,000. Menurut Tukimin (2014) karyawan merupakan salah satu sumber daya terpenting yang perlu dikelola secara efisien dan efektif oleh organisasi. Dalam pengelolaan sumber daya manusia pimpinan suatu organisasi perlu memperhatikan stres karyawan. Karyawan yang tidak memperoleh pekerjaan sesuai keinginannya tidak akan mencapai kepuasan kerja dan pada gilirannya menjadi frustrasi dan stres. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh negatif antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Ayu (2016) dan Budiarti (2017) bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya semakin banyak stres kerja semakin sedikit kepuasan kerja karyawan.

5. Pengaruh beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) diketahui nilai signifikansi untuk variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,000.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja dengan kepuasan kerja

karyawan. Artinya semakin banyak beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja semakin sedikit kepuasan kerja karyawan. Menurut Hidayatullah (2009) jika perusahaan tidak dapat memenuhi kepuasan kerja karyawan, berdasarkan beberapa hasil penelitian akan timbul berbagai sikap negatif dari karyawan yang sedikit banyak mempengaruhi terciptanya visi, misi, tujuan, sasaran atau target perusahaan secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan produktivitas maupun mempertahankan kinerja pegawai. Menurut Mathias & Jackson dalam Andini yang dikutip Gracia (2011) seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau yang kurang berkomitmen pada organisasi akan terlihat menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran atau masuk keluar. Menurut Harnoto yang dikutip Gracia (2005) ketidakhadiran ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain absensi yang meningkat, karyawan mulai malas bekerja dengan sering telat masuk kantor, peningkatan pelanggaran tata tertib serta peningkatan protes terhadap atasan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Untuk menjawab masalah beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja maka dilakukan penelitian tentang pengaruh beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan data yang diolah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk variabel beban kerja hasil perhitungan diketahui t hitung -2,246 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi -0,513. Artinya apabila beban kerja mengalami penurunan 1 maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,513 atau 51,3%. Berarti hipotesa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.
2. Untuk variabel konflik kerja hasil perhitungan diketahui t hitung -2,504 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi -0,595. Artinya apabila konflik kerja mengalami penurunan 1 maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,595 atau 59,5%. Berarti hipotesa konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.

3. Untuk variabel rotasi kerja hasil perhitungan diketahui t hitung 3,195 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi 0,702. Artinya apabila rotasi kerja mengalami peningkatan 1 unit maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,702 atau 70,2%. Berarti hipotesa rotasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.
4. Untuk variabel stres kerja hasil perhitungan diketahui t hitung -3,729 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan 5%) dan nilai regresi -0,754. Artinya apabila rotasi kerja mengalami penurunan 1 unit maka kepuasan kerja karyawan PT Telkom Salatiga akan meningkat sebesar 0,754 atau 75,4%. Berarti hipotesa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan diterima.

6.2 Saran

1. Dari hasil uji determinasi diketahui variabel beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 65,2%. Ini berarti 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kompensasi, fasilitas kerja, pengalaman kerja, pangkat, hubungan kerja dan rekan kerja.

2. Dari penelitian ini variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah stres kerja dengan nilai koefisien 0,754 bertanda negatif. Untuk mengatasi stres maka jangan menunda nunda pekerjaan. Menunda pekerjaan akan mengakibatkan karyawan stres. Semakin ditunda pekerjaan maka pekerjaan akan bertambah banyak. Kerjakan pekerjaan dengan segera dan buat daftar pekerjaan yang harus diselesaikan dahulu. Dengan begitu akan membuat karyawan bekerja secara disiplin dan efektif.