

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta
Kota Malang)**

SKRIPSI



Oleh :

**Cahyatul Uviana
NIM : 19510120**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2023**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta
Kota Malang)**

SKRIPSI

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi pada Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN)
Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh :

Cahyatul Uviana
NIM : 19510120

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang)**

SKRIPSI

Oleh

CAHYATUL UVIANA

NIM : 19510120

Telah Disetujui Pada Tanggal 14 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. Vivin Maharani Ekowati., M.Si., MM

NIP. 19750426201608012042

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh

CAHYATUL UVIANA

NIM : 19510120

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada 23 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji:

1 Ketua Penguji

Ryan Basith Fasih Khan, M.M

NIP. 199311292020121005

2 Anggota Penguji

Syahirul Alim, MM

NIP. 197712232009121002

3 Sekretaris Penguji

Dr. Vivin Maharani Ekowati., M.Si., MM

NIP. 19750426201608012042

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Muhammad Sulhan, SE, MM

NIP. 197406042006041002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cahyatul Uviana
NIM : 19510120
Fakultas / Program Studi : Ekonomi / Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang) merupakan hasil dari karya pribadi, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, hal tersebut bukan tanggung jawab Dosen Pembimbing maupun pihak Fakultas Ekonomi, melainkan tanggung jawab saya pribadi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Malang, 15 Juni 2023

Hormat saya,



Cahyatul Uviana

NIM :19510120

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'aalamin

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan saya senantiasa kesehatan, kekuatan, kesabaran dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bismillahirrahmanirrahim

Saya persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Aidin dan Ibu Heni yang selalu mendoakan dan mendukung dalam setiap langkah saya. Serta teman-teman saya yang selalu menemani dan mendukung saya dalam suka maupun duka.

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

– (QS Al-Baqarah/286)

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”

– (QS At-Taubah /40)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dan semua karunia nikmat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “ Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang). Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang dimana ajaran-ajarannya dapat menghidupi kehidupan dengan iman, islam serta ilmu.

Dalam kesempatan ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sebagai tugas akhir yang tidak terlepas atas bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan beribu-ribu terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainudin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Muhammad Sulhan, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Ikhsan Maksam, M.SI selaku wakil Ketua Jurusan Manajemen Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ibu Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si., MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat membantu dalam memberikan arahan selama penulisan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terkhusus Ibu Dr, Maretha Ika Prajawati, MM selaku dosen pengampu mata kuliah Metodologi Penelitian dan Prof. Dr.Achmand Sani Supriyanto,SE., M.Si selaku

dosen pengampu mata kuliah Riset Manajemen Sumber Daya Manusia.

7. Bapak Aritono, S.E selaku Asisten Manajer Pengembangan Sumber Daya Manusia Tugu Tirta Kota Malang serta Ibu Nunuk Umiyati selaku Staf Administrasi PKL, Magang dan Skripsi yang telah mengizinkan melakukan penelitian serta membantu selama proses pengambilan data.
8. Kedua orang tua Penulis, yakni Bapak Aidin dan Ibu Heni Yati serta seluruh keluarga yang sudah mendukung dan mendoakan pada setiap langkah penulis.
9. Teman-teman Hasna Nisrina, Try Indah, Kebun Kita, Teman seperbimbingan dan Teman angkatan yang telah membantu dan memberikan semangat dari selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah tulus ikhlas terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Sebagai penulis dengan segala kerendahan hati menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini demi kesempurnaan penulisan . Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Aaamin ya rabbal' alamin.

Malang, 15 Juni 2023

Cahyatul Uviana

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
المخلص.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Empiris.....	8
2.2 Kajian Teoritis.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.4 Kerangka Konseptual.....	36
2.5 Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5 Data dan Jenis Data	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Definisi Operasional Variabel	40
3.8 Skala Pengukuran	43
3.9 Pengujian Instrumen.....	43
3.10 Uji Asumsi Klasik	44
3.11 Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	48
4.1.1 Profil Perumda Tugu Tirta Kota Malang.....	48
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	49
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden	51
4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Uji Validitas.....	53
4.2.2. Uji Reliabilitas	55
4.2.3 Uji Linearitas	56
4.2.4 Deskripsi Responden Variabel.....	57
4.2.5 Skema Model <i>Partial Least Square</i> (PLS)	62
4.2.6 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	63
4.2.7 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
4.2.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	71
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja	74
4.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	77
4.3.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	80

4.3.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja	83
BAB VI_PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Devisi.....	53
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	54
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.8 Uji Linearitas.....	56
Tabel 4.9 Distribusi Variabel Beban Kerja.....	57
Tabel 4.10 Distribusi Variabel Kepuasan Kerja.....	59
Tabel 4.11 Distribusi Variabel Stres Kerja.....	60
Tabel 4.12 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	63
Tabel 4.13 Nilai <i>Loading Factor</i>	66
Tabel 4.14 Nilai <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.15 Nilai Validitas <i>Average Variance Extracted</i>	69
Tabel 4.16 Hasil Reliabilitas.....	69
Tabel 4.17 Nilai R-Square.....	70
Tabel 4.18 Nilai Q-Square.....	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	71
Tabel 4.20 Uji Mediasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Rekap Pengaduan.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1 Logo.....	50
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Model Outer Model.....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Outer Model Pasca Estimasi Ulang.....	65
Gambar 4.4 Hasil Uji Outer Model Pasca Estimasi Ulang Kedua.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah.....	96
Lampiran 3 Struktur Organisasi.....	101
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	102
Lampiran 5 Analisis Data.....	102
Lampiran 6 Outer Model.....	108
Lampiran 7 Inner Model.....	110
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	111
Lampiran 9 Biodata Peneliti.....	112
Lampiran 10 Lembar Bebas Plagiarisme.....	114
Lampiran 11 Jurnal Bimbingan.....	115

ABSTRAK

Cahyatul. 2023. Skripsi. Judul: Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang

Pembimbing : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si., MM

Kata Kunci : Beban Kerja, Kepuasan, Stres Kerja

Semakin berkembangnya zaman menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat. Untuk menghasilkan output yang baik maka Perumda Tugu Tirta Kota Malang juga harus memperhatikan karyawan yang merupakan salah satu faktor penting dalam berjalannya perusahaan. Kepuasan kerja merupakan salah satu cara agar karyawan bisa melakukan pekerjaannya dengan baik. Sedangkan dalam mencapai kepuasan kerja karyawannya, Perumda Tugu Tirta Kota Malang harus memperhatikan tingkat beban kerja serta stres kerja yang dimiliki oleh tenaga. Oleh karena demikian, tujuan dalam penelitian ini untuk menguji serta menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan yang dimediasi oleh stres kerja.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah 69 orang karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang dengan teknik pengambilan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara serta kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis SmartPLS 4.0.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja dan stres kerja mampu memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.

ABSTRACT

Cahyatul. 2023. Thesis. Title: The Effect of Workload on Job Satisfaction with Job Stress as a Mediating Variable (Study Case at Permanent Employee Perumda Tugu Tirta Malang City

Advisor : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si., MM

Keywords : *Workload, Job Satisfaction, Job Stress*

The competition among businesses is becoming more intense as time passes. To create strong results, Perumda Tugu Tirta Malang City must also pay attention to its staff, who are a vital aspect in the company's operation. Employees that are satisfied with their jobs are more likely to perform successfully. Meanwhile, in order to achieve employee job satisfaction, Perumda Tugu Tirta Malang City must consider the workforce's workload and work stress. As a result, the goal of this study is to investigate and assess the impact of workload on job satisfaction as mediated by work stress.

This research uses quantitative methods. The sample in this study were 69 employees of Perumda Tugu Tirta Malang City with purposive sampling technique. Data collection techniques using interviews and questionnaires. This study used the SmartPLS 4.0 analysis technique.

The result in this study it was found that workload had a significant positive effect on job satisfaction, workload had a significant negative effect on work stress, work stress had a significant negative effect on job satisfaction and work stress was able to mediate workload on job satisfaction of Perumda Tugu Tirta employees, Malang City.

الملخص

جهياتول. ٢٠٢٣. رسالة. العنوان: تأثير عبء العمل على الرضا الوظيفي مع الإجهاد الوظيفي
كمتغير وسيط في مدينة بيرومدا توجو تيرتا مالانج
المستشار: د. فيفين ماهاراني اكواتي ، ماجستير ، مم
الكلمات المفتاحية: عبء العمل ، الرضا الوظيفي ، ضغوط العمل

أصبحت المنافسة بين الشركات أكثر حدة مع مرور الوقت. لتحقيق نتائج قوية ، يجب على Perumda Tugu Tirta ، مدينة مالانج أيضًا الانتباه إلى موظفيها ، الذين يمثلون جانبًا حيويًا في عمليات الشركة. من المرجح أن يؤدي الموظفون الراضون عن وظائفهم أداءً ناجحًا. وفي الوقت نفسه ، من أجل تحقيق الرضا الوظيفي للموظف ، يجب على Perumda Tugu Tirta ، مدينة مالانج ، مراعاة عبء عمل القوى العاملة وضغوط العمل. ونتيجة لذلك ، فإن الهدف من هذه الدراسة هو التحقيق وتقييم تأثير عبء العمل على الرضا الوظيفي كما يتوسطه ضغوط العمل.

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية. كانت العينة في هذه الدراسة 69 موظفًا في مدينة بيرومدا توجو تيرتا مالانج بتقنية أخذ العينات هادفة. تقنيات جمع البيانات باستخدام المقابلات والاستبيانات. استخدمت هذه الدراسة تقنية التحليل SmartPLS 4.0.

ووجدت نتيجة هذه الدراسة أن عبء العمل كان له تأثير إيجابي كبير على الرضا الوظيفي ، وكان لعبء العمل تأثير سلبي كبير على ضغوط العمل ، وكان لضغوط العمل تأثير سلبي كبير على الرضا الوظيفي وكان ضغوط العمل قادرة على التوسط في عبء العمل على الرضا الوظيفي. من موظفي Perumda Tugu Tirta ، مدينة مالانج.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman persaingan antar perusahaan akan semakin ketat dan luas, hal ini memicu kompetisi diantara perusahaan untuk menghasilkan output terbaik. Peran karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu faktor yang vital, karena dapat berpengaruh bagi keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu untuk mencapai tujuannya, perusahaan diharapkan untuk konsisten dalam menjaga kualitas tenaga kerja yang kompeten dan efektif (Nimalathasan & Brabete, 2010). Dalam perusahaan, apabila karyawan tidak kompeten, tidak memiliki moral yang baik, motivasi yang tinggi, semangat yang tinggi, keuletan serta hal-hal baik lainnya, maka tidak diharapkan bahwa dapat menghasilkan sesuatu yang bermutu baik, baik produk, pelayanan, harga, keamanan dan mutu-mutu lainnya (Kuswadi, 2004:18).

Karyawan yang bermutu tentu akan menghasilkan output yang baik, namun kompetensi tersebut bukan satu-satunya yang dapat mendukung kinerja karyawan. Menurut Tangkilisan (2007) faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan salah satunya yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan dianggap penting karena dapat mempengaruhi keseluruhan jalannya sebuah perusahaan. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih produktif dan akan merasa mempunyai keterlibatan serta lebih kecil kemungkinannya untuk mengundurkan diri daripada mereka yang tidak puas (Sowmnya & Panchanatham, 2011).

Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan berdampak negatif bagi perusahaan karena mereka akan tertekan terhadap masalah tersebut dan tidak mampu menyelesaikannya sehingga menimbulkan stres kerja (Riaz dkk., 2016). Menurut Mangkunegara (2013:157) penyebab stres kerja diantara lain salah satunya adalah beban kerja yang dirasakan karyawan terlalu berat. Beban kerja merupakan tugas pekerjaan yang menjadi salah satu penyebab stres, yang disebabkan seperti pekerjaan yang melibatkan bekerja lebih cepat dan harus

menciptakan sesuatu, serta konsentrasi yang tinggi dalam melakukan pekerjaan bisa menimbulkan ketegangan (Riggio, 2000:250). Beban kerja yang berlebihan cenderung akan berdampak negatif terhadap fisik maupun psikis. Seperti halnya sebuah mesin, ketika mendapatkan beban kerja yang melebihi kapasitas hal ini bisa mengakibatkan usia mesin menjadi lebih singkat. Begitupula jika kita terapkan kepada tubuh manusia, beban kerja yang berlebihan maupun terlalu rendah akan mengakibatkan meningkatnya tingkat absensi, menimbulkan stres kerja, menurunkan kualitas kerja yang pada akhirnya juga berdampak pada kesehatan dan keselamatan kerja (Koesomowidjojo, 2021:36).

Penelitian terdahulu tentang hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja dilakukan oleh Munandar dkk., (2022) pada karyawan Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, semakin beban kerja yang diterapkan sesuai dengan standar pekerjaan maka semakin besar peningkatan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan Suartana & Dewi (2020) yang menyebutkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, hasil yang berbeda dalam penelitian (Ekowati dkk., 2021) (Kirana dkk., 2021) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, hasil tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Anasi (2020) yang menyebutkan bahwa beban kerja bukan penyebab utama yang signifikan dari jika dilihat hasil statistik kepuasan kerja karyawan.

Selain beban kerja, stres kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebagaimana dalam penelitian Suartana & Dewi (2020) menunjukkan bahwa stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini dikarenakan adanya faktor konflik pekerjaan-keluarga yang merupakan salah satu penyebab munculnya stres akibat pekerjaan. Sari & Sandhidessyarti (2022) dalam penelitiannya mengenai stres kerja terhadap kepuasan kerja menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rauan & Tewal (2019) menyebutkan bahwa stres bisa timbul jika sarana dan tuntutan tugas tidak seimbang dengan kebutuhan dan kemampuan.

Kemudian, terdapat penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa ada hubungan beban kerja terhadap stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky & Afriyanti (2018) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap stres kerja. Penelitian ini didukung dengan Safitri & Astutik (2019) yang menjelaskan bahwa semakin banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja, karena stres kerja bisa timbul akibat adanya tekanan yang bersumber dari ketidakseimbangan antara kemampuan individu dengan jumlah banyaknya pekerjaan.

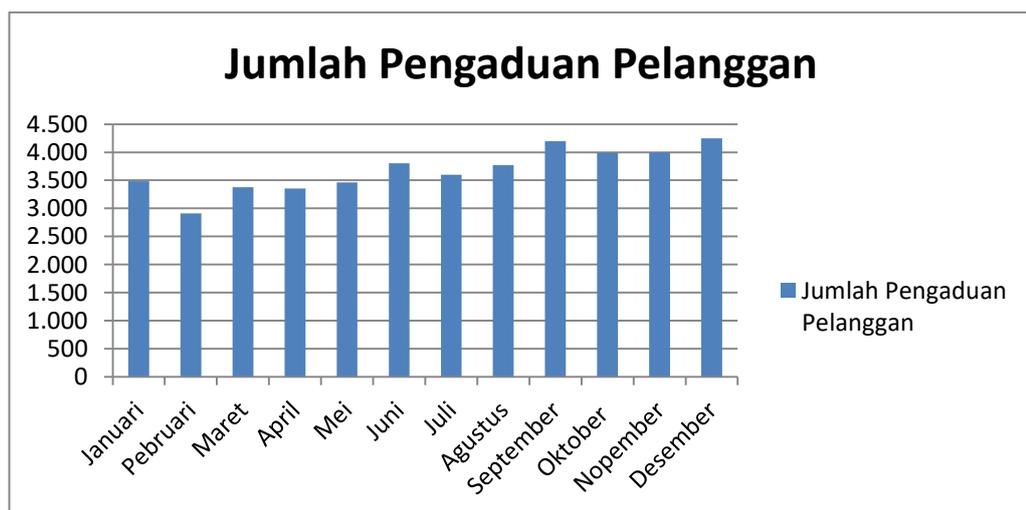
Penelitian dilakukan di Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang yang merupakan salah satu badan usaha milik daerah (BUMD), bergerak pada bidang pelayanan dan distribusi air minum untuk masyarakat sekitar, yang menandakan bahwa mereka bersinggungan langsung dengan pelanggan. Motto Perumda Tugu Tirta Kota Malang adalah “*Melayani Sepenuh Hati, Mengalir Tiada Henti*” hal ini menandakan bahwa tujuan utama mereka adalah melayani masyarakat sebaik mungkin dengan menyediakan layanan dan kualitas air yang baik. Melayani pelanggan secara langsung membuat perusahaan harus menyediakan karyawan yang mumpuni dan profesional dibidangnya sehingga kinerja yang dihasilkan dapat memuaskan perusahaan maupun pelanggan.

Perumda Tugu Tirta Kota Malang memiliki jumlah karyawan yang tidak sedikit yaitu sejumlah 287 orang dan memiliki pelanggan sejumlah 175.000 serta memiliki area pelayanan yang cukup luas yaitu sebanyak 80% dari luas wilayah Kota Malang. Memiliki jumlah pelanggan yang tidak sedikit dan area pelayanan yang luas hal ini membuat tanggung jawab yang dimiliki perusahaan cukup besar dan harus selalu siap dan sigap akan resiko-resiko yang ada seperti contohnya keluhan pelanggan yang rata-rata berasal kasus kebocoran pipa. Dalam beberapa waktu terakhir terdapat kasus kebocoran pipa antara lain: *Pertama*, Pada 11 Juni, jawapos.com. Pelanggan Perumda Tugu Tirta sebanyak 5 kelurahan yaitu Arjowinangun, Buring, Kedungkandang, Wonokoyo dan Tlogowaru kekurangan air bersih karena disebabkan 2 saluran pipa air di Pulungdowo dan Baran Kidal Pecah. *Kedua*, 5 Juli 2022, beritajatim.com. Sebanyak 11 kelurahan terdampak air mati akibat kebocoran pipa di Jalan Ranugrati, Sawojajar. Air dari pipa tersebut

sempat meluber ke jalan raya dan mengakibatkan kemacetan. *Ketiga*, Pada 11 Agustus 2022, Kompas.com. Air mati selama 5 hari yang mengakibatkan warga di Kelurahan Wonokoyo, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang mengalami kekurangan air bersih dan mengandalkan air sungai. Akibatnya hal ini berdampak pada kegiatan warga terutama dalam melakukan aktivitas sehari-hari. *Keempat*, Pada 01 September 2022, detikjatim.com. Jaringan pipa transmisi milik Perumda Tugu Tirta mengalami kebocoran yang mengakibatkan genangan air di Jalan raya Pulungdowo, Kecamatan Tumpang. *Kelima*, Pada 14 November 2022, detikjatim.com. Pipa milik Perumda Tugu Tirta Kota Malang mengalami kebocoran di Jalan Bandung yang berdampak bagi ribuan pelanggan di 30 wilayah hal ini terjadi akibat pengerjaan proyek yang ada di lokasi.

Adanya kasus kebocoran pipa yang seringkali terjadi, mengakibatkan banyaknya kasus pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan Perumda Tugu Tirta Kota Malang. Berikut data jumlah pengaduan pelanggan Perumda Tugu Tirta Kota Malang dari Januari-Desember 2022.

Gambar 1.1
Data Rekap Pengaduan Januari-Desember Tahun 2022



Sumber : Devisi Hubungan Pelanggan Perumda Tugu Tirta Kota Malang 2022

Berdasarkan data yang tersedia, terlihat bahwa jumlah pengaduan dari mulai bulan Juni sampai Desember mengalami kenaikan dari bulan-bulan sebelumnya.

Selain dikarenakan adanya kasus kebocoran, hal ini juga dipengaruhi oleh jumlah pelanggan yang bertambah setiap bulannya. Menurut data, jumlah pelanggan terhitung dari Januari sampai Desember 2022 mengalami kenaikan sejumlah 2.695 pelanggan. Dengan adanya kasus kebocoran yang mengakibatkan pengaduan pelanggan, beban pekerjaan yang diterima karyawan akan bertambah. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap salah satu pegawai Perumda Tugu Tirta, Ibu A dari divisi Hubungan Pelanggan Sub.Bagian Pelayanan mengatakan bahwa tugas utama mereka adalah melayani pelanggan secara langsung, seperti menerima kritikan, keluhan maupun saran. Ibu A mengatakan bahwa setiap hari mereka pasti akan menerima pengaduan dari pelanggan, selain itu mereka juga melakukan piket untuk bergantian membawa pulang ponsel perusahaan agar tetap bisa melayani pelanggan walaupun itu di luar jam kantor. Seringkali pelanggan masih akan tetap memprotes dan menanyakan kapan air akan hidup jika sudah melewati estimasi waktu yang diberikan, selain itu pelanggan juga cenderung bersikap acuh dan tidak sabar. Untuk bekerja di bagian pelayanan mereka diharuskan bersikap profesional untuk tetap ramah dan tenang dalam menghadapi berbagai macam karakter dari pelanggan. Resiko karyawan mengalami stres cukup tinggi jika tidak ada kontrol yang baik dari diri sendiri. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara terhadap Bapak A dan Bapak B dari divisi Kehilangan Air. Mereka bertugas langsung turun lapangan jika terdapat permasalahan pada pipa, menyatakan bahwa salah satu kesulitan yang sering mereka alami adalah mendeteksi bagian pipa yang bocor jika posisi pipa terdapat dibagian bawah tanah. Mereka juga menyatakan ketika terdapat permasalahan pada air, ada saatnya mereka akan mendapatkan tekanan tidak hanya dari masyarakat tetapi juga dari pihak pemerintah dan atasan. Hal ini membuat karyawan harus siap siaga kapanpun ketika perusahaan membutuhkan kehadiran mereka walaupun di luar jam kerja.

Karyawan Perumda Tugu Tirta mengharapkan agar perusahaan mengadakan sebuah pelatihan bernama “Manajemen Stres” agar mereka bisa mengelola stres dengan baik. Selain itu salah satu langkah perusahaan untuk memberikan kepuasan kerja terhadap karyawannya, Perumda Tugu Tirta Kota Malang telah

menerapkan pemberian kompensasi berupa insentif dan tunjangan-tunjangan. Dengan penelitian ini juga akan menentukan apakah karyawan merasa kompensasi yang telah diberikan sudah sepadan atau tidak sebagai balas jasa atas kerja mereka.

Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya, belum ditemukan pembahasan mengenai dampak dari variabel beban kerja sebagai variabel *independent* dan stres kerja sebagai variabel mediasi terhadap kepuasan kerja sebagai variabel *dependent* di Perumda Tugu Tirta Kota Malang, dan ditemukan hasil yang kontradiktif dari hubungan antar variabel dari penelitian terdahulu terutama pada korelasi variabel Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres kerja. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang?
4. Apakah stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja dalam memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penulisan penelitian merupakan syarat dalam menyelesaikan tugas akhir atau skripsi. Diharapkan untuk peneliti dapat memperluas pengetahuan dan informasi tentang kemajuan ilmu pengetahuan terutama di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja.

2. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah penemuan yang berharga dan dapat digunakan sebagai panduan atau tambahan pustaka bagi peneliti lain yang mengangkat tentang permasalahan ini.

3. Bagi Perusahaan

Temuan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi manajemen dalam meningkatkan kepuasan karyawan dan sebagai acuan untuk mengevaluasi berbagai faktor yang mempengaruhi pelaporan tujuan bersama.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Empiris

1. Rizky & Afrianty (2018), dalam judul penelitiannya “Pengaruh Beban Kerja Terhadap stres kerja dengan *Work Life Balance* Sebagai variabel Internening (Studi Kasus Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya)” menghasilkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja sedangkan berpengaruh negatif terhadap work life balance. Kemudian *work life balance* berpengaruh negatif terhadap stres kerja dan memediasi antara beban kerja terhadap stres kerja.
2. Wijaya (2018) dalam judul penelitiannya yaitu “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang” menghasilkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja tetapi stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
3. Tamtama dkk., (2019) dalam judul penelitiannya yaitu ““ *The Effet and Implication Of Wrok Stress And Workload on Job Satisfaction*” menunjukkan hasil bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Stres kerja dan beban kerja mampu berkontribusi sebesar 39,9% terhadap kepuasan kerja.
4. Safitri & Astutik (2019) dalam judul penelitiannya yaitu “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stres Kerja Pada Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang” menghasilkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi disusu lain beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja kemudian stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan stres kerja memediasi secara parsial; antara beban kerja terhadap kepuasan kerja.

5. Rauan & Tewel (2019), dalam judul penelitiannya yaitu “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT, Tropica Coco Prima di Lelema Kabupaten Minahasa Selatan” menghasilkan bahwa motivasi serta lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan kemudian stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
6. Barahama dkk., (2019), dalam penelitiannya “Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Perawatan Dewasa RSU GMIM Pancaran Kasih Manado” menunjukkan bahwa beban kerja yang ditanggung oleh perawat hasilnya cukup tinggi hal ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sehingga beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
7. Anasi (2020), dalam judul penelitiannya yaitu “*Perceived Influence of Work relationship, work load and physical work enviroment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria*” menghasilkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kepuasan kerja, kemudian hubungan kerja dan lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan kerja terdapat pustakwan di Perpustakaan Universitas Negeri di Negeria.
8. Suartana & Dewi (2020), dalam penelitiannya yaitu “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinh Hotel” menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja kemudian konflik pekerjaan-keluarga juga berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
9. Ekowati dkk., (2021), dalam judul penelitiannya “*An Empirical Effect of Workloads On Employee Satisfaction: Mediating By Work Environment*” menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, dan lingkungan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja.

10. Kirana dkk., (2021), dalam judul penelitiannya “*Analysis of the Impact of Workload and Work Stress on Job Satisfaction With Motivation As Intervening Variable (Case Study on COVID-19 Nurses in Southeast Maluku)*” menunjukkan bahwa beban kerja, dan stress kerja tidak terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi, beban kerja tidak terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sedangkan stres kerja terbukti berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian motivasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja dan stres kerja tidak terbukti mempengaruhi kepuasan kerja melalui motivasi.
11. Salsabilla dkk., (2022), dalam judul penelitiannya “*The effect Of Workload and Job Stress On Job Satisfaction Mediated By Work Motivation*” menunjukkan hasil bahwa Beban kerja yang dirasakan perawat dan bidan di RSUD Kanjuruhan tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja dan motivasi kerja. dari perawat dan bidan. Stres kerja yang dirasakan ditemukan tinggi, dan itu mampu menurunkan kepuasan kerja dan motivasi. Selain itu, ditemukan bahwa motivasi kerja yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan kerja. Motivasi kerja juga memainkan peran utama dalam meningkatkan kepuasan kerja pada kondisi beban kerja dan stres kerja yang tinggi, dimana motivasi kerja memiliki mediasi yang signifikan peran antara efek dari variabel-variabel tersebut.
12. Munandar dkk., (2022) dalam judul penelitiannya “*Effect Of Workload and Organizational Justice on Employee Performance Through Job Satisfaction (Case Study On Employees Of Perumda Air Minum Tugu Tirta , Malang)*” menunjukkan bahwa beban kerja dan keadilan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sedangkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dan keadilan organisasi juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian ditemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara beban kerja dan keadilan organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

13. Sari & Sandhidessyarti (2022), dalam penelitiannya “Pengaruh Tuntutan Tugas, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lawu Tirta Kabupaten Magetan)” menunjukkan hasil bahwa tuntutan tugas berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
14. Irsyadi & Djamil (2023) dalam judul penelitiannya “*The Influence of Work Work Environment and Workload on Turnover Intention with Job Satisfaction as an Intervening Variabel in IZF*” menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Kemudian kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.
15. Pramono & Priyono (2023) dalam judul penelitiannya “*The Effevt Of Workload And Compensation On Job Satisfaction And The Impact On Organization Commitment Study At PT Pos Indonesia Erlangga Semarang*” menyatakan bahwa dalam hasil penelitiannya beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen kerja.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun, Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rizky & Afriyanty, (2018), Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dengan <i>Work Life Balance</i> Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya)	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • <i>Work Life Balance</i> • Stres Kerja 	-Analisis deskriptif -Path analysis -SPSS	(1) Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja (2) Beban kerja berpengaruh negatif terhadap <i>work life balance</i> (3) <i>Work life balance</i> berpengaruh negatif terhadap stres kerja (4) <i>Work life balance</i> memediasi antara beban kerja terhadap stres kerja.
2.	Wijaya (2018), “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang”	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Stres Kerja • Kepuasan Kerja 	-Metode sampling jenuh -Path Analysis	(1) Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. (2) Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja (3) Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. (4) Stres kerja memediasi hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja.
3	Tentama dkk., (2019) “ <i>The Effet and Implication Of Wrok Stress And Workload on Job Satisfaction</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Stres Kerja • Beban Kerja • Kepuasan Kerja 	-SPSS	(1) Adanya hubungan signifikan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja (2) Adanya hubungan yang sangat signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja

4.	Safitri & Astutik (2019), “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stres Kerja Pada Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang”	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Stres Kerja • Kepuasan Kerja 	<p>-Metode Kuantitatif Survey</p> <p>-Analisis regresi linear berganda</p> <p>-<i>Path analysis</i></p>	<p>(1) Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>(2)Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja</p> <p>(3) Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>(4) Stres Kerja memediasi secara parsial antara beban kerja terhadap kepuasan kerja.</p>
5.	Rauan & Tewal (2019), Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT, Tropica Coco Prima di Lelema Kabupaten Minahasa Selatan	<ul style="list-style-type: none"> • Motivasi • Lingkungan Kerja Fisik • Stres Kerja • Kepuasan Kerja 	<p>- Analisis regresi linear berganda</p> <p>- SPSS</p>	<p>(1)Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</p> <p>(2)Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p> <p>(3)Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>
6.	Barahama dkk., (2019), “Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Perawatan Dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado”	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Kepuasan Kerja 	<p>-Desain analitik dengan <i>Cross Sectional</i></p>	<p>(1) Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja</p>

7,	Anasi (2020), “ <i>Perceived Influence Of Work Relationship, Work Load And Physical Work Enviroment On Job Satisfaction Of Librarians In South-West, Nigeria</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Hubungan kerja • Beban kerja • Lingkungan kerja • Kepuasan Kerja 	-Metode <i>descriptive survei</i> -Analisis regresi linear berganda	(1)Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (2) Hubungan kerja dan lingkungan berpangaruh terhadap kepuasan kerja
8.	Suartana & Dewi (2020), “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinh Hotel”	<ul style="list-style-type: none"> • Stres Kerja • Beban Kerja • Konflik Pekerjaan Keluarga • Kepuasan Kerja 	-Metode Kuantitatif -SPSS	(1) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (2) Beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (3)Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
9.	Ekowati dkk., (2021) “ <i>An Empirical Effect of Workloads On Employee Satisfaction: Mediating By Work Environment</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Lingkungan Kerja • Kepuasan Karyawan 	- <i>Partial Least Square</i>	(1)Beban kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja (2)Lingkungan kerja memediasi antara beban kerja terhadap kepuasan kerja.
10.	Kirana dkk., (2021) “ <i>Analysis of the Impact of Workload and Work Stress on Job Satisfaction With Motivation As Intervening Variable</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Stres Kerja • Motivasi • Kepuasan Kerja 	-Metode Kuantitatif -SPSS	(1) Beban kerja dan stres kerja tidak terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi, (2) Beban kerja tidak terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

				<p>(4) Stres kerja terbukti berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>(5) Motivasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</p> <p>(6) Beban kerja dan stres kerja tidak terbukti mempengaruhi kepuasan kerja melalui motivasi.</p>
11.	Salsabilla dkk., (2022) “ <i>The effect Of Workload and Job Stress On Job Satisfaction Mediated By Work Motivation</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Stres Kerja • Kepuasan Kerja • Motivasi Kerja 	<i>-Partial Least Square</i>	<p>(1)Beban Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan motivasi kerja</p> <p>(2) Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan motivasi</p> <p>(3) Motivasi dapat memediasi beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.</p>
12.	Munandar dkk., (2022), “ <i>Effect Of Workload and Organizational Justice on Employee Performance Through Job Satisfaction (Case Study On Employees Of Perumda Air Minum Tugu Tirta ,Malang)</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Keadilan Organisasi • Kepuasan Kerja • Kinerja Karyawan 	<i>-Path Analysis</i>	<p>(1) Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>(2) Keadilan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>(3)Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai</p> <p>(4)Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</p>

				(5)Keadilan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (6) Tidak ada pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja (7)Tidak ada pengaruh signifikan antara keadilan organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja
13	Sari & Sandhidessyarti (2022), “Pengaruh Tuntutan Tugas, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lawu Tirta Kabupaten Magetan)”	<ul style="list-style-type: none"> • Tuntutan Tugas • Beban Kerja • Stres Kerja • Kepuasan Kerja 	-Metode kuantitatif -Analisis regresi linear berganda -SPSS	(1)Tuntutan tugas berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (2)Beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (3)Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja
14	Irsyadi & Djamil (2023) “ <i>The Influence of Work Work Environment and Workload on Turnover Intention with Job Satisfaction as an Intervening Variabel in IZF</i> ”	<ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan Kerja • Beban kerja • Turnover Intention • Kepuasan Kerja 	- SPSS	(1) Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (2) Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (3) Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention (4) Beban kerja

				berpengaruh positif terhadap turnover intention (5) Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention
15	Pramono & Priyono (2023) <i>“The Effevt Of Workload And Compensation On Job Satisfaction And The Impact On Organization Commitment Study At PT Pos Indonesia Erlangga Semarang</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Kompensasi • Kepuasan Kerja 	-Analisis regresi linear berganda -SPSS	(1)Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (2)Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi (3)Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen kerja

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Beban Kerja

2.2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Munandar (2014:20) beban kerja adalah jumlah jam kerja sumber daya manusia yang digunakan dan dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan keterampilan dan potensi karyawan. Sedangkan menurut Koesomowidjojo (2021:21) mengartikan beban kerja sebagai jumlah tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2008, adalah jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh suatu jabatan atau unit organisasi sebagai hasil dari volume pekerjaan dan norma waktu.

Tingkat beban yang terlalu rendah dapat menyebabkan kejenuhan dan kebosanan, sedangkan tingkat beban yang terlalu tinggi dapat

menyebabkan energi dan tekanan berlebih. Manajemen beban kerja dapat memiliki dampak positif dan efek negatif pada pekerjaan, hal itu dipengaruhi oleh kemampuan individu untuk menyelesaikan pekerjaan bekerja (Rusmiati dkk., 2021). Namun, untuk mengukur tingkat beban kerja sulit dilakukan karena standar setiap individu dalam menilai tingkatan beban kerja berbeda-beda, maka dari itu membutuhkan setiap indikator-indikator beban kerja untuk melihat faktor mana saja yang mempengaruhi tingkat beban kerja tersebut (Fishbein dkk., 2019).

2.2.1.2 Faktor-Faktor Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Abang R, (2018) faktor-faktor tersebut yaitu, faktor eksternal dan faktor internal, antara lain:

1. Faktor Eksternal

- a. Tugas-tugas yang harus dilakukan bisa bersifat fisik seperti sikap kerja dan kondisi kerja, maupun tugas yang bersifat mental seperti rasa tanggung jawab dan tingkat kesulitan pekerjaan yang dapat mempengaruhi emosi karyawan.
- b. Organisasi kerja yang meliputi lamanya waktu kerja, bentuk struktur organisasi serta pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja yang meliputi lingkungan kerja fisik dan psikologis

2. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh sebagai akibat dari reaksi terhadap tuntutan eksternal. Reaksi tubuh tersebut disebut dengan *strain*, dan intensitas *strain* dapat dinilai secara objektif atau subyektif. Faktor internal ini meliputi:

- a. Faktor *somatis*, yaitu diantaranya umur, jenis kelamin dan kondisi kesehatan seseorang.
- b. Faktor kondisi psikis, diantaranya terdapat motivasi, kepuasan, keinginan dan persepsi.

2.2.1.3 Dampak Beban Kerja

Irawati & Carollina (2017) menjelaskan bahwa beban kerja dapat memberikan dampak yang negatif, antara lain:

- a. Kualitas kerja memburuk. Kelebihan beban kerja akan mengakibatkan penurunan kualitas kerja akibat kelelahan fisik dan gangguan konsentrasi, pengendalian diri, dan ketelitian kerja, sehingga menghasilkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan norma.
- b. Keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan berkembang sebagai akibat dari hasil pekerjaan yang buruk atau layanan yang tidak diberikan sesuai rencana. Pelayanan yang kurang memuaskan bermula dari faktor seperti harus menunggu lama.
- c. Kenaikan tingkat absensi. Karyawan yang terlalu banyak bekerja dapat menjadi kelelahan atau tidak sehat. Hal ini berdampak negatif bagi kelancaran operasional organisasi karena tingkat absensi yang terlalu tinggi, yang dapat merusak kinerja secara keseluruhan.

2.2.1.4 Dimensi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2015:131) mengatakan bahwa faktor utama yang menentukan beban kerja sebagai berikut:

1. Beban waktu (*time load*). Beban waktu yang dihabiskan saat menyelesaikan tugas. Beban waktu tergantung pada jenis pekerjaan yang sedang dikerjakan.
2. Beban usaha mental (*mental effort load*). Mengacu pada tuntutan mental yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Pekerjaan yang memerlukan fokus karena banyaknya informasi yang harus diproses atau kerumitan tugas seperti menghitung, membuat keputusan, mengingat atau menyimpan informasi dan memecahkan masalah.
3. Beban tekanan psikologis (*psychological stress load*). Kondisi saat seseorang mengalami kebingungan dan frustrasi ketika menyelesaikan tugas.

2.2.1.5 Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33), indikator beban kerja adalah:

- a. Kondisi kerja. Seberapa baik seorang karyawan memahami pekerjaannya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku. Perusahaan harus mensosialisasikan SOP ke seluruh bagian organisasi.
- b. Penggunaan jam kerja. Bekerja sesuai SOP tentunya akan mengurangi beban kerja staf.
- c. Target kerja yang diharus dicapai. Target kerja yang ditetapkan oleh organisasi tentunya akan berdampak langsung terhadap beban kerja yang diterima karyawan.
- d. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mempengaruhi personel dalam melaksanakan kewajibannya.

Adapun menurut Utomo (2008) dalam (Zaki & Marzolina, 2016) bahwa faktor yang mempengaruhi beban kerja diantaranya:

- a. Banyaknya jumlah pekerjaan
- b. Target kerja
- c. Kebosanan
- d. Kelebihan beban kerja
- e. Tekanan pekerjaan

2.2.1.6 Beban Kerja Menurut Pandangan Islam

Salah satu ajaran yang dilarang dalam Islam adalah membebani pekerja diatas kemampuannya karena pada dasarnya Allah tidak akan memberikan kita cobaan diluar batas kemampuan hamba-Nya. Pekerjaan yang dibebankan seseorang harus sesuai dengan kesanggupannya karena agama Islam merupakan agama yang tidak akan memberikan tanggung jawab yang sukar dikarenakan asas pokok dari agama Islam yaitu mudah, ringan dan tidak sempit. Dalam penafsiran Kementrian Agama RI dijelaskan bahwasanya dalam mencapai tujuan hidup, manusia akan diberi beban oleh Allah sesuai dengan kemampuan mereka dan diberikan

ganjaran yang lebih dari yang mereka usahakan dan akan mendapatkan hukuman sesuai dengan kesalahan yang telah dilakukan (tafsir.learn-quran.co.id). Seperti yang sudah tertuang dalam Al-surat Al-Baqarah/2: 286, Allah Swt. berfirman:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya: "Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya" (Qs. Al-Baqarah/2:286)

Menurut Ulama Quraish Shihab dalam Kitab Al-Misbah mengartikan bahwa setiap tugas yang dibebankan kepada seorang tidak keluar dari tiga kemungkinan; *pertama*, mampu dan mudah di laksanakan; *Kedua*, sebaliknya, tidak mampu dia laksanakan; dan kemungkinan. *Ketiga*, dia mampu melaksanakannya tapi dengan susah payah dan terasa sangat berat (Shihab, 2012).

Hal ini merupakan kebaikan dan kelembutan Allah kepada hamba-Nya. Jika perusahaan membebani karyawannya sebuah pekerjaan diluar jam kerja maka majikan atau atasan harus membantunya. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Kitab Sunan Ibn Majah Nomor 3680 dari Abu Dzar *radhiallahu 'anhu*. Rasulullah Saw. bersabda:

وَلَا تُكَلِّفُوهُمْ مَا يَغْلِبُهُمْ، فَإِنْ كَلَّفْتُمُوهُمْ فَأَعِينُوهُمْ

Artinya: "Janganlah kalian membebani mereka (budak), dan jika kalian memberikan tugas kepada mereka, bantulah mereka." (HR. Imam Ibn Majah dalam Kitab Sunan Ibn Majah No.3680)

Jika karyawan berada disituasi terpaksa dan mengharuskan bekerja lebih lama, maka atasan yang membebani karyawannya pekerjaan tambahan maka disarankan untuk membantu pekerjaan tersebut atau jika dalam kondisi sekarang perusahaan dapat membayarkan bonus kepada karyawan sebagai kompensasi jam tambahan. Perusahaan yang tidak

memperlakukan karyawannya dengan baik akan mengalami balasan yang buruk dalam Islam. Maka dari itu perusahaan tidak sepatutnya memberikan karyawannya beban kerja yang berlebihan. Dalam kitab *Al-Musnad Ash-Shahih 'ala At-Taqasim wa Al-Anwa* atau yang sekarang dikenal dengan Kitab Shahih Ibn Hibban dari Amr bin Huwairits, Rasulullah Saw. bersabda:

مَا خَفَّفْتَ عَنْ خَادِمِكَ مِنْ عَمَلِهِ كَانَ لَكَ أَجْرًا فِي مَوَازِينِكَ

Artinya: "Keringanan yang kamu berikan kepada budakmu, maka itu menjadi pahala di timbangan amalmu" (HR. Ibn Hibban dalam Kitab Shahih Ibn Hibban)

Dalam penafsiran Kitab *Shahih Ibn Hibban* menjelaskan bahwa seseorang dianjurkan memberikan keringanan beban pegawainya agar bisa memberikan kemudahan, karena hal ini akan menjadi pahala saat penimbangan amal nanti.

2.2.2 Kepuasan Kerja

2.2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins & Judge (2013:108) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif terhadap pekerjaannya yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya jika kepuasan kerja dalam dirinya tinggi, begitupula sebaliknya jika seseorang memiliki kepuasan yang rendah maka akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri sendiri, bersifat mendukung atau tidak mendukung pekerjaan atau kondisi yang dirasakan.

Nilvia (2002) dalam Dhania (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, karena dengan kepuasan kerja yang dirasakan,

seorang karyawan mampu bekerja secara maksimal. Kepuasan kerja merepresentasikan emosi seseorang terhadap pemenuhan pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap karyawan yang positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dialami di tempat kerja.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kuswadi (2004:13) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan alat ukur untuk mengetahui seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan karyawannya yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatan. Beberapa aspek tersebut yaitu kesempatan pengembangan karir, aspek upaya, penempatan kerja, hubungan antar pegawai dan struktur organisasi Dost (2012) dalam Indrasari (2017:39). Orang ingin bekerja karena mereka memiliki keinginan untuk mencapai harapan yang lebih tinggi yang lebih baik dan lebih bermanfaat, yang diwujudkan dalam berbagai bentuk tindakan yang ditujukan untuk memperoleh kepuasan. Kepuasan kerja sangat penting dalam organisasi mana pun. Hal ini disebabkan kebahagiaan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan seperti kemalasan, ketekunan atau produktivitas. Menunjukkan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh motif atau keinginan pada manusia yang didasarkan pada pengakuan yang diterima sebelumnya dan terikat pada skenario dan peran organisasi (Indrasari 2017:40).

2.2.2.2 Faktor Kepuasan Kerja

Faktor yang paling berpengaruh dalam kecenderungan dan keputusan karyawan untuk berhenti bekerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan untuk bekerja dengan baik dan maksimal.

Menurut Robbins (2003:103) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat terpengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor *mentally challenging work*, *equitable rewards*, *supportive working conditions*, dan faktor *supportive mileagues*.

1. *Mentally Challenging Work*. Faktor ini menunjukkan bahwa karyawan lebih suka pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan kemampuan mereka secara mandiri. Karyawan berharap atasan mereka memuji pekerjaan mereka. Karyawan akan mengalami stres jika pekerjaannya terlalu mudah dan tidak menantang.
2. *Equitable Rewards*. Karyawan mengharapkan kompensasi yang adil dan sesuai harapan, termasuk kesempatan promosi dan sistem pembayaran. Jika gaji diberikan secara adil sesuai dengan pekerjaan, kemampuan, dan standar yang berlaku, karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan mereka. Pemberian kompensasi yang tidak sesuai akan membuat pegawai tidak merasakan kepuasan (Yusuf, 2010 dalam Indrasari, 2017: 40) dan kompensasi bisa berupa *financial* dan *non-financial* yang mereka terima sebagai bentuk balas jasa kerja.
3. *Supportive Working Conditions*. Karyawan akan selalu memperhatikan lingkungan kerja agar dapat bekerja dengan nyaman. Namun, jika fasilitas kerja tidak menyenangkan dan membahayakan keselamatan jiwa mereka, mereka cenderung tidak menyukai tempat kerja tersebut. Faktor ini memungkinkan karyawan untuk menemukan pekerjaan dengan lingkungan yang menyenangkan.
4. *Supportive Colleagues*. Banyak orang bekerja tidak hanya untuk keuntungan finansial atau sosial, tetapi untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial mereka. Rekan kerja yang positif dan mendukung meningkatkan kepuasan kerja, dan perilaku kepemimpinan memengaruhi kepuasan karyawan.

Glisson dan Durick (1988) dalam Barling, Kelloway, and Iverson (2003) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat meliputi:

1. Karakteristik individu, yang meliputi jenis kelamin, pendidikan, motivasi, kemampuan dan usia.
2. Karakteristik pekerjaan, yang meliputi ekonomi, gaji dan penghasilan lain, rutinitas, signifikansi serta tantangan dan keragaman.

3. Karakteristik organisasi, yang meliputi sentralisasi, profesionalisme, supervisi, *feedback*, dan budaya.

2.2.2.3 Pengukur Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2003:104) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan menggunakan beberapa pendekatan, yaitu:

1. *Single Global Rating Methode* (SGRM) yang dapat mengukur sikap kerja seseorang terhadap pekerjaannya
2. *Summation Score Methode* (SCM) yang mengukur tentang pengenalan tugas kerja dan beban kerja, lingkungan kerja, hubungan supervisi, kesempatan promosi karier, dan hubungan dengan relasi kerja.

2.2.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut Smith dkk., (2006) dalam Arifin & Mardikaningsih (2022), menyebutkan lima indikator meliputi:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Sejauh mana pekerjaan dapat memberikan karyawan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan berkembang, dan kesempatan untuk memikul tanggung jawab.
2. Kepuasan terhadap pembayaran/gaji. Sejauh mana jumlah gaji yang diterima dapat dianggap adil bagi para karyawan.
3. Kepuasan terhadap promosi. Sejauh mana ada peluang untuk berkembang dalam organisasi.
4. Kepuasan terhadap pimpinan atau supervisi. Sejauh mana atasan dapat menawarkan dukungan dan bantuan secara teknis.
1. Kepuasan dengan rekan kerja Sejauh mana rekan kerja memiliki kemampuan dalam pekerjaannya dan dapat memberikan dukungan sosial satu sama lain.

Sejalan dengan indikator kepuasan tersebut menurut Wexley dan Yukl (2005) dalam Indrasari (2017:45) berdasarkan karakteristik pekerjaan terdapat 7 dimensi kepuasan kerja yaitu, kompensasi, supervisi, pekerjaan itu sendiri, hubungan personal dengan rekan kerja, kondisi kerja, kesempatan memperoleh perubahan status, dan keamanan kerja.

2.2.2.5 Kepuasan Kerja dalam Islam

Kepuasan hidup manusia sudah terjamin dalam agama Islam. Kata Islam sendiri mempunyai makna selamat, sejahtera, aman dan damai. Seseorang yang ingin hidupnya selamat dan sejahtera maka harus bertakwa kepada Allah agar dapat merasakan kepuasan atau *rida*. Hal ini terkandung dalam Al-Qur'an surat An-Nahl/16: 97, menyatakan bahwa:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن دَكْرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۚ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”
(Qs. An-Nahl/16:97)

Dalam tafsir menurut Ulama Quraish Shihab dalam Kitab Al-Misbah, kalimat “kehidupan yang baik” memiliki arti bahwa Allah akan memberikan kehidupan yang tidak kenal kesengsaraan, penuh dengan kesabaran dan kerelaan dalam setiap menerima cobaan hidup. Islam mendorong umatnya untuk bekerja dan memproduksi karena bekerja merupakan salah satu ibadah bahkan menjadi sebuah kewajiban bagi orang-orang yang mampu. Mengacu pada indikator, salah satu dimensi kepuasan kerja disebabkan oleh kepuasan terhadap gaji. Dalam hal ini islam juga sudah mengatur tentang tata cara kehidupan termasuk dalam penentuan gaji, seperti yang telah dijelaskan pada Kitab Sunan Ibnu Majah Hadits Nomor 2433 dari Abdullah bin Umar tentang pemberian gaji, Rasulullah Saw. bersabda yaitu:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Artinya: “Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibnu Majah, dalam Sunan Ibn Majah No.2433).

Upah menurut Islam diartikan sebagai imbalan yang layak diterima oleh seseorang atas pekerjaan yang sudah dilakukannya dalam bentuk imbalan materi atau akhirat. Islam sangat membenci seseorang yang berbuat dzalim, jika seseorang tidak memberikan seseorang upah/gaji maka hal ini bisa dianggap sebagai perbuatan dzalim karena mereka tidak memberikan mereka untuk mendapatkan haknya, sebagaimana Rasulullah Saw. bersabda dalam Kitab Mishkat Al-Masabih 2907 sebagai berikut:

مَطْلُ الْغَنِيِّ ظُلْمٌ

Artinya: "Menunda penunaian kewajiban (bagi yang mampu) termasuk kezholiman" (HR. Bukhari dan Muslim dalam Kitab Mishkat Al-Masabih No.2907)

2.2.3 Stres Kerja

2.2.3.1 Definsi Stres Kerja

Menurut Adiguzel dkk., (2019) stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat ketegangan yang mengakibatkan perubahan kondisi fisik dan cara berpikir, serta emosi.. Sedangkan menurut Asih dkk., (2018:1) bahwa stres yang muncul dari adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki oleh individu, semakin tinggi kesenjangan yang terjadi semakin tinggi stres yang dialami individu.

Stres kerja juga disebutkan oleh Mangkunegara (2013:155) sebagai perasaan tertekan yang dialami oleh tenaga kerja dalam menghadapi pekerjaannya. Seorang dapat digolongkan mengalami stres kerja jika stres yang dialaminya menyangkut lingkungan sekitar atau bahkan perusahaan tempat ia bekerja, terlepas dari mampu atau tidaknya ia dapat memenuhi tanggung jawab pekerjaannya. Ketika stres kerja dialami oleh karyawan hal ini dapat menghambat tujuan organisasi (Masriah & Yoni, 2020)

Perlu disadari bahwa stres lebih dari sekadar kecemasan. Kecemasan hanya memengaruhi bidang emosional dan fisiologis, sedangkan stres memengaruhi bidang emosional dan fisiologis serta psikologis dan juga fisik. Stres juga lebih dari sekadar ketegangan saraf. Ketegangan mirip dengan kecemasan yang disebabkan oleh stres tetapi keduanya tidak sama, dan beberapa orang dapat mengendalikannya dengan tidak menunjukkannya melalui ketegangan saraf. Tetapi stres yang muncul tidak selalu buruk dan bukan sesuatu yang dapat dielak melainkan sesuatu yang harus kita tangani (Luthans, 2006:441).

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, stres pada dasarnya merupakan gangguan yang dialami seseorang yang mengakibatkan berpengaruh terhadap kondisi psikologis yang disebabkan adanya tekanan dan ketidakseimbangan antara kemampuan fisik dan emosional. Tekanan ini juga bisa timbul akibat ketidaksesuaian antara individu dengan pekerjaannya.

2.2.3.2 Jenis-Jenis Stres Kerja

Quick dan Quick dalam (Waluyo, 2009:161) mengklasifikasikan dua bentuk stres yaitu:

1. *Eustress*, yang merupakan hasil dari respons yang sehat, positif, dan konstruktif terhadap stres (bentuk karakteristik). *Eustress* dapat menimbulkan kepuasan kerja yang mendalam dalam profesinya.
2. *Distress*, yang merupakan konsekuensi dari respons yang tidak sehat, negatif, dan destruktif terhadap kerusakan akibat stres.

2.2.3.3 Faktor Penyebab Stres Kerja

Beberapa terdapat faktor kondisi kerja yang sering berpotensi sebagai sumber stres menurut Handoko (2001: 201) diantaranya sebagai berikut:

- a. Beban kerja yang terlalu banyak
- b. Tekanan yang terlalu berat
- c. Pimpinan yang tidak kompeten

- d. Lingkungan politik yang tidak bersahabat
- e. Umpan balik kinerja yang tidak memadai
- f. Otoritas yang tidak memadai untuk melaksanakan tanggung jawab
- g. Keambiguan peran
- h. Frustrasi
- i. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- j. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- k. Perubahan

Menurut Luthans (2006:442) ada beberapa penyebab stres kerja, antara lain:

- a) Stressor Ekstraorganisasi. Stresor ekstra-organisasi adalah stresor yang berasal dari luar organisasi misalnya yaitu perubahan teknologi, globalisasi serta perubahan yang terjadi di keluarga.
- b) Stressor Organisasi. Selain stressor potensial yang muncul di luar perusahaan, ada stressor organisasi, atau stressor yang berasal dari dalam organisasi. Beberapa dampak yang sering terjadi ketika bisnis mengalami intervensi adalah sebagai berikut:
 - 1. Kebijakan atau undang-undang pimpinan yang terlalu otoriter terhadap pegawai sehingga menyebabkan orang merasa terdesak dan tidak tenang dalam bekerja.
 - 2. Tugas yang tidak pasti; dalam skenario ini, karyawan bingung dengan tugas yang diberikan kepada mereka oleh organisasi. Karena tuntutan organisasi yang tinggi, perusahaan mungkin memberikan tugas-tugas yang seharusnya tidak dilakukan.
- c) Stressor Kelompok.

Stresor kelompok dibagi menjadi dua kategori:

- 1. Rekan kerja yang tidak puas. Karyawan sangat dipengaruhi oleh dukungan anggota kelompok yang kohesif. Karyawan jauh lebih baik dengan mendiskusikan kesedihan dan kebahagiaan mereka dengan rekan kerja. Karena seseorang akan mengalami stres jika hubungannya dengan rekan kerja memburuk.

2. Kurangnya kekompakan antar rekan kerja. Studi Hawthorne menekankan perlunya kohesi atau "bergaul" dengan karyawan, khususnya di tingkat organisasi yang lebih rendah. Karyawan akan stres jika mereka tidak memiliki kemungkinan untuk kebersamaan karena desain pekerjaan, karena terkekang, atau karena anggota kelompok mengecualikan karyawan lain.

d) Stressor Individu

Karyawan yang dituntut untuk bekerja dengan intensitas tinggi akan mengalami stres. Akibatnya, individu harus mampu mengendalikan emosinya. Lebih jauh lagi, daya tahan psikologis berpengaruh signifikan terhadap tingkat stres yang dialami seseorang, karena kondisi psikologis dua orang tidak ada yang sama. Selanjutnya, tingkat konflik intraindividu berakar pada frustrasi, tujuan, dan peran.

Berdasarkan penjelasan penyebab stres dapat ditemukan permasalahan antara pendapat menurut yaitu stres terjadi berasal dari lingkungan, organisasi/kelompok dan individu.

2.2.3.4 Gejala ditimbulkan Stres Kerja

Stres memperlihatkan gejalanya dalam berbagai cara. Menurut Muchlas (2005:502), gejala-gejala ini terbagi dalam tiga kategori besar:

- a. Gejala Fisiologis. Stres dapat menyebabkan perubahan metabolisme, meningkatkan detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menyebabkan migrain, dan memicu serangan jantung.
- b. Gejala Psikologis. Ketidakpuasan kerja dapat disebabkan oleh stres; pada kenyataannya, ini adalah dampak psikologis dari stres. Namun, bisa juga dirasakan dari kondisi psikologis tertentu, seperti stres, khawatir, tersinggung, bosan, dan keras kepala.
- c. Gejala-gejala Perilaku. Perubahan produktivitas, ketidakhadiran, perubahan pekerjaan, dan perubahan kebiasaan makan adalah contoh perilaku yang berhubungan dengan stres, seperti merokok lebih sering dan berbicara lebih cepat, kegelisahan meningkat, dan kesulitan tidur.

2.2.3.5 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut *Cooper* dalam Rivai dan Mulyadi (2009:314), yaitu sebagai berikut:

- a. Kondisi kerja, seperti beban kerja yang berlebihan dan jadwal kerja yang ketat.
- b. Peran, termasuk ambiguitas peran, adanya bias dalam melihat gender dan stereotype peran gender.
- c. Faktor interpersonal, meliputi hasil kerja, hubungan sosial yang buruk, persaingan politik, kecemburuan sosial dan kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.
- d. Peningkatan karir, meliputi penyerahan jabatan ke posisi yang tidak sesuai dengan kemampuannya, keamanan pekerjaan, dan sikap ambisi yang berlebihan..
- e. Struktur organisasi, meliputi struktur yang ketat dan tidak bersahabat, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, dan tidak adanya keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
- f. Tampilan rumah-pekerjaan. Seperti menyatukan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, konflik rumah tangga, dan frustrasi karena memiliki dua pekerjaan sekaligus.

Indikator stres kerja tersebut hampir serupa dengan indikator menurut Robbins (2006) dalam (Massie dkk., 2018) yaitu, tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi, sruktur organisasi dan kepemimpinan organisasi.

2.2.3.6 Stres Menurut Pandangan Islam

Stres mungkin tidak bisa dihindari karena cobaan dan ujian yang didatangkan Allah Swt. tidak bisa diprediksi oleh manusia, tetapi terdapat anjuran Allah swt. untuk mengelola dan menghindari stres, sebagaimana dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran/3:139 yaitu:

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman. (Qs. Ali-Imran/3:139)

Tafsir menurut Ulama Quraish Shihab dalam kitab Al-Misbah ayat ini merupakan sebuah motivasi kepada kaum muslim yang sedang mengalami kegagalan dan tidak melanjutkan perjuangan hanya karna hal-hal yang menimpa diri kita, karena derajat seseorang yang beriman lebih tinggi dibandingkan seseorang yang tidak beriman. Tafsir menurut Ibnu Katsir juga menjelaskan bahwasanya seorang muslim yang beriman ketika sedang menghadapi segala cobaan diharapkan agar tetap kuat serta tidak larut dalam kesedihan (quranhadist.com).

Ayat ini juga menyiratkan bahwa jika kita mempunyai kadar iman yang kuat maka kita akan bisa mengelola stres dan menghindarinya karena orang yang beriman selalu ber-*khusnudzon* kepada Allah Swt dan selalu *ridho* dengan apa yang diberikan oleh Allah Swt. Seperti yang tertuang pada Qs. At-Taubah ayat 59 yang berbunyi:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ
مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: "Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).(Qs. At-Taubah/59)

Dalam penafsiran menurut Ulama Quraish Shihab ayat tersebut memiliki makna bahwasanya jika kita menghargai dan menerima semua yang diberikan oleh Allah, maupun itu berupa nikmat maupun cobaan maka niscaya Allah akan memberikan kepada hamba-Nya sebagian dari karunia-Nya dan juga Rasul-Nya dengan memberikan kami lebih dari apa

yang telah diberikan. (tafsirq.com). Kemudian adapun cara seseorang untuk meminta segala urusan agar dipermudah dengan mengucapkan doa yang tertuang pada Kitab Shahih Bukhari Hadits Nomor 5659 Rasulullah Saw. bersabda:

اللَّهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ رَبِّ تَمِّم بِالْخَيْرِ

Artinya: “Permudahlah, jangan dipersulit, berilah kabar gembira, jangan ditakut-takuti” (HR. Bukhari dalam Kitab Shahih Bukhari No.5659)

Ketika kita percaya bahwa dengan membaca doa tersebut Allah akan mempermudah segala urusan dengan disertai dengan usaha maka Allah akan mempermudah segala urusan kita kelak, karena Allah sesuai dengan prasangka hamba-Nya. Maka dari itu sebaiknya kita tidak perlu terlalu khawatir dan serahkan segalanya kepada-Nya dalam setiap menghadapi segala sesuatu, dan jangan terlalu dipikirkan agar tidak menjadi stres.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja

Riggio (2000:250) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan tugas pekerjaan yang menjadi salah satu penyebab stres, seperti pekerjaan yang melibatkan bekerja lebih cepat dan harus menciptakan sesuatu, serta konsentrasi yang tinggi dalam melakukan pekerjaan bisa menimbulkan ketegangan. Beban kerja yang berlebihan cenderung akan berdampak negatif terhadap fisik maupun psikis.

Beban kerja merupakan salah satu indikator stres kerja di kalangan karyawan. Mengacu pada intensitas penugasan pekerjaan juga beban kerja dikatakan sebagai penyebab stres mental bagi karyawan (Shah dkk., 2011). Untuk mengurangi fenomena stres kerja yang muncul akibat dari beban kerja yang berlebihan, maka perlu adanya tindakan mengurangi beban karyawan. Menurut Radzali dkk., (2013 bahwa karyawan dengan beban kerja berat, stres

kerja tinggi, dan intensitas konflik keluarga-pekerjaan yang tinggi memiliki kecenderungan untuk menunjukkan perilaku menyimpang di tempat kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Safitri and Astutik (2019) di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang menyebutkan bahwa semakin banyaknya pekerjaan dan tekanan akibat adanya ketidaksesuaian antara kemampuan dan jumlah pekerjaan mengakibatkan dapat memicu stres perawat. Beban kerja tidak akan menimbulkan stres apabila beban kerja seimbang antara jumlah karyawan dan pembagian tugas yang adil.

2.3.2 Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2021:27), menyatakan jika kepuasan pada bidang kerja, upah dan lingkungan kerja yang mendukung juga tak kalah penting dalam memberikan kontribusi untuk mempengaruhi beban kerja karyawan. Ketika karyawan tidak merasakan kepuasan maka akan mempengaruhi secara psikis sehingga karyawan merasakan kesulitan dan berat dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya secara optimal. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Munandar dkk., 2022) yang menyatakan bahwa semakin sesuai beban kerja dengan standar pekerjaan maka semakin besar kemungkinan meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

2.3.3 Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja

Menurut Riaz dkk., (2016) stres kerja akan timbul jika karyawan merasakan ketidakpuasan dengan pekerjaannya dan hal ini akan berdampak negatif bagi perusahaan karena mereka akan tertekan dalam menghadapi suatu permasalahan dan tidak mampu menyelesaikannya. Salah satu gejala stres adalah seseorang akan merasakan kehilangan kepercayaan terhadap lingkungan sekitar seperti manajemen, rekan kerja dan atasan, merasa tidak diperhatikan dan lebih suka mengkritik, hal ini mengakibatkan kepuasan kerja akan menurun dan timbul munculnya niatan untuk meninggalkan pekerjaan (Asih dkk., 2018:50).

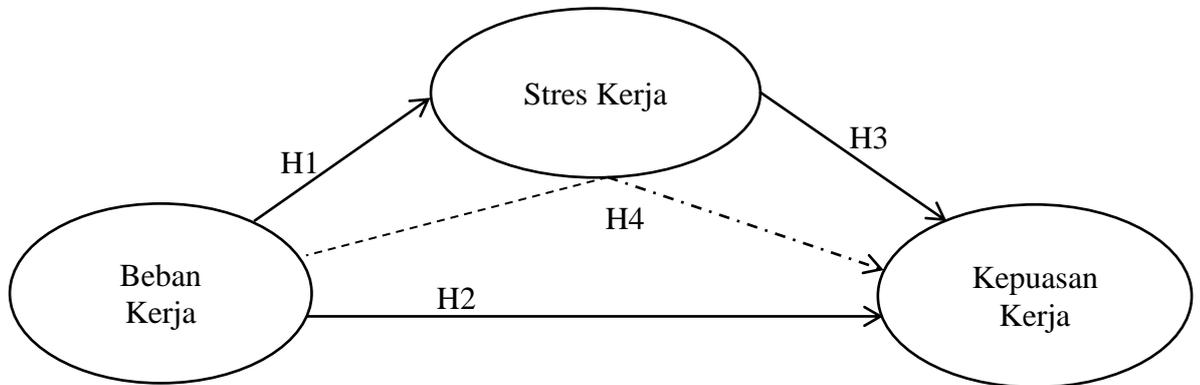
Penelitian Tamtama dkk., (2019) ditemukan bahwa jika stres kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Dimana stres menjadi salah satu penentu utama kepuasan kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Sandhidessyarti (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.3.4 Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja dimediasi Stres Kerja

Menurut Keenan & Newton (1984), stres kerja merupakan akibat dari ambiguitas peran dan beban kerja yang berlebihan. Ketika karyawan mendapatkan pekerjaan yang berlebihan dan tidak setara dengan kemampuan dan jumlah karyawan yang memadai maka hal ini akan menimbulkan kelelahan yang berlebih, hal ini bisa mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh karyawan. Teori ini didukung oleh Hamid (2014:104) bahwa beban kerja yang tinggi bisa berimplikasi munculnya stres, hal ini otomatis akan memberikan dampak negatif yaitu adanya ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2018) yang menyatakan bahwa semakin banyaknya beban kerja maka hal ini akan meningkatkan stres kerja, dan kepuasan kerja pun akan menurun.

2.4 Model Hipotesis

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara tentang hal-hal yang dibuat oleh peneliti terhadap rumusan masalah berupa pernyataan yang kemudian diuji kebenarannya lebih lanjut. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah:

H1 : Diduga Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Stres Kerja

H2 : Diduga Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja

H3 : Diduga Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan kerja

H4 : Diduga Stres Kerja memediasi antara Beban Kerja terhadap Kepuasan kerja

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif untuk menguji keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya, serta bagaimana variabel-variabel tersebut berinteraksi. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018:13) merupakan metode penelitian yang berbasis data nyata, terdiri dari angka yang diukur menggunakan statistik untuk menguji penghitungan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Kuesioner dan data berupa jawaban dari setiap karyawan digunakan sebagai teknik dalam penelitian ini dan bentuk penelitian ini bersifat eksplanatori.

Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini akan fokus pada hipotesis yang akan diteliti validitasnya. Hipotesis ini mendefinisikan hubungan antara dua variabel untuk menentukan apakah variabel tersebut terkait atau tidak dengan variabel lain (Supriyanto dan Maharani, 2013).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang yang berlokasi di Jl. Terusan Danau Sentani No.100, Madyopuro, Kec. Kedungkandang, Kota Malang. Fokus penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja melalui kepuasan kerja di Perumda Tugu Tirta Kota Malang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018:130), populasi adalah himpunan bagian dari wilayah yang terdiri dari orang-orang dan hal-hal yang telah diidentifikasi dan cocok dengan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti untuk menarik kesimpulan. Akibatnya, populasi terdiri dari manusia dan benda. Populasi

dalam penelitian ini adalah pegawai tetap di Perumda Tugu Tirta Kota Malang sebanyak 282 orang yaitu bagian direksi 3, umum 30, sumber daya manusia 11, keuangan 17, hubungan pelanggan 41, pengadaan 8, perencanaan teknik 19, produksi 41, kehilangan air 31, perawatan 33, pengawasan pekerjaan 23, satuan pengawasan internal 5, sistem manajemen 13, penelitian dan pengembangan 7.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2018:131) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari ukuran dan ciri-ciri populasi. Akibatnya, hanya sebagian dari populasi yang memenuhi kriteria penelitian ini. Sampel pada penelitian ini merupakan karyawan tetap dari beberapa divisi yang hanya bertugas turun langsung ke lapangan dan melayani pelanggan secara langsung yaitu dari divisi hubungan pelanggan 29 karyawan, produksi 9 karyawan, kehilangan air 8 karyawan, perawatan 16 karyawan dan umum 7 karyawan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 69 karyawan.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:136) *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *purposive sampling* menurut Sugiyono (2018:138) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berikut pertimbangan yang digunakan peneliti dalam menentukan sampel, sebagai berikut:

1. Karyawan tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang yang bertugas turun langsung ke lapangan
2. Karyawan tetap Perumda Tugu Tirta Kota Malang yang berinteraksi langsung dengan pelanggan

3.5 Data dan Jenis Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan menggunakan data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber aslinya atau pertama. Informasi ini tidak tersedia dalam bentuk berkas yang disusun. Data ini harus diperoleh langsung melalui narasumber atau responden. Responden yaitu orang yang kita objek penelitian atau orang yang kita gunakan sebagai alat untuk memperoleh informasi atau data (Narimawati 2008:98). Karyawan PDAM Tugu Tirta Kota Malang merupakan data primer yang akan digunakan penelitian ini. Data dalam penelitian ini akan berupa angka-angka yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner dan tergantung pada faktor-faktor yang digunakan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya sehingga kita hanya mencari dan mengumpulkan data yang sudah ada (Narimawati 2008:94). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh langsung dari data milik Perumda Tugu Tirta Kota Malang seperti sejarah, struktur organisasi, misi visi serta jumlah pegawai.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengambilan yang digunakan untuk memperoleh data untuk penelitian ini:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:198) wawancara merupakan teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti, serta ketika peneliti ingin mengetahui hal-hal secara lebih mendalam dan jumlah responden sedikit.

b. Kuesioner

Sama halnya seperti wawancara yang mengajukan sebuah pertanyaan, kuesioner menurut Sugiyono (2018:199) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan sekumpulan pertanyaan yang disediakan untuk diisi oleh responden secara langsung dan dikumpulkan kembali pada si pemberi kuesioner.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel *Independent* (eksogen) : X yaitu Beban Kerja
- 2) Variabel *Dependent* (endogen) : Y yaitu Kepuasan Kerja
- 3) Variabel Mediasi : Z yaitu Stres Kerja

Berikut definisi operasional variabel menjabarkan butiran item per variabel yang akan dijelaskan dalam tabel 3.1

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Beban Kerja (X1)	Kondisi Kerja	1. Pekerjaan yang dibebankan mempunyai arahan yang jelas 2. Pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan SOP	Koesomowidjojo, (2021) dan Zaki & Marzolina (2016)
	Penggunaan jam kerja	1. Waktu istirahat yang diberikan cukup 2. Waktu bekerja sesuai dengan standar yang sudah diterapkan	
	Target kerja	1. Target pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan 2. Target pekerjaan diberikan sesuai dengan jenis pekerjaan	
	Lingkungan kerja	1. Perusahaan memberikan fasilitas kerja yang mendukung 2. Lingkungan sekitar	

		mendukung untuk melakukan pekerjaan	
	Jumlah Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menangani jumlah pekerjaan yang dibebankan 2. Karyawan merasa jumlah pekerjaan tidak berlebihan 	
	Kebosanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merasa bosan dengan kegiatan rutin yang berulang 2. Merasa bosan karena terlalu lama bekerja 	
	Tekanan kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merasa tekanan pekerjaan terlalu berat 2. Merasa adanya tekanan dari orang sekitar 	
Stres Kerja (Z)	Kondisi kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban kerja yang berlebihan 2. Jadwal kerja yang terlalu ketat 	Rivai dan Mulyadi (2009) dan Massie, Areros, dan Rumawas (2018)
	Peran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketidakpastian peran 2. Ketidakjelasan perintah atas pekerjaan sehingga membuat bingung karyawan 	
	Faktor Interpersonal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan individu dengan rekan kerja 2. Hubungan individu dengan orang terdekat selain rekan kerja 	
	Peningkatan Karir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri 2. Pelatihan kerja tidak diselenggarakan dengan baik 3. Promosi dilakukan tidak sesuai dengan prosedur dan jarang dilakukan 	
	Struktur organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak adanya keterlibatan dalam pengambilan keputusan 2. Struktur organisasi yang tidak jelas dan tidak 	

		bersahabat.	
	Tampilan rumah-pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memiliki peran ganda 2. Kesulitan membagi antara urusan pekerjaan dengan urusan keluarga 	
Kepuasan Kerja (Y)	Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan karyawan 2. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan bidang 	Arifin & Mardikaningsih, (2022) dan Indrasari (2017)
	Gaji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji yang diberikan sesuai dengan kebutuhan 2. Gaji yang diberikan sesuai dengan posisi, prestasi dan tanggung jawab karyawan 	
	Promosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi jabatan dilakukan secara adil 2. Memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang berprestasi 	
	Supervisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisor/pimpinan mempunyai kemampuan yang mumpuni 2. Mempunyai jiwa kepemimpinan yang baik 	
	Teman kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekan kerja yang supportif 2. Rekan kerja mempunyai keahlian yang mumpuni 	
	Kompensasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompensasi yang diberikan sesuai dengan peraturan 2. Menerima imbalan berupa financial maupun imbalan non financial 	
	Keamanan kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima peralatan keamanan kerja 2. Merasakan keamanan ketika bekerja 	

3.8 Skala Pengukuran

Skala Likert menurut Sugiyono (2018:93) digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah diatur secara spesifik dengan melihat arahan untuk mengisi angket dalam penelitian. Setelah itu, responden harus mengisi kuesioner yang telah disediakan. Dalam prosedurnya jawaban setiap item instrumen dengan gradasi skala likert mulai dari sangat positif hingga sangat negative, dan dalam penelitian ini bobotnya 1 sampai 5, yang dapat berupa kata-kata antara lain: yaitu seperti: Jawaban Tidak Setuju (SS) memiliki skor 5, Jawaban Setuju (S) memiliki skor 4, Jawaban Netral (N) memiliki skor 3, Jawaban Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1 (Sugiyono, 2018:199). Hasil kuesioner dari penelitian ini sifatnya tertutup dan rahasia serta pilihan jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tidak bisa memilih dan mengisi jawaban selain yang sudah disediakan.

3.9 Pengujian Instrumen

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas data yang telah diperoleh valid atau tidak. Kuisoner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisoner mampu mengungkapkan apa saja yang akan diukur oleh kuisoner tersebut (Ghozali, 2011). Uji validitas dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Pearson Correlation*. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item kuisoner valid, apabila r hitung $<$ r tabel, maka item kuisoner tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Setelah menguji validitas langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah metode untuk menguji reliabilitas kuisoner yang meliputi indikator variabel. Ghozali (2011) mengemukakan bahwa kuisoner dinyatakan reliabel jika jawaban konsisten dari waktu ke waktu dan hanya dilakukan satu kali pengukuran. Uji reliabilitas menggunakan *Alpha*

cronbach. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila hasil *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,06.

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Linieritas

Uji linieritas menentukan apakah dua atau lebih variabel yang diuji memiliki hubungan linier atau tidak. Ini biasanya digunakan sebagai syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengambilan keputusan berdasarkan uji linearitas adalah:

- Jika nilai linearity lebih kecil dari 0.05 maka hubungan antara variabel X dengan Y dapat dikatakan linear
- Jika nilai linearity lebih besar dari 0,05 maka hubungan antara variabel X dengan Y tidak linear.

3.11 Analisis Data

3.11.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menguji data dengan menggambarannya menggunakan nilai rata-rata, minimum, maksimum, dan standar deviasi (Ghozali, 2011). Analisis ini juga proses analisis yang berfokus kepada klasifikasi data. penyajian dan manajemen. Analisis statistik deskriptif akan menggambarkan demografi responden seperti usia, pekerjaan, pendidikan, jenis kelamin dan biasanya akan ditampilkan dalam bentuk diagram dan tabel beserta dengan uraiannya.

3.11.2 Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan komponen atau varian model persamaan berdasarkan Structural Equation Modeling (SEM). PLS, merupakan pendekatan alternatif yang beralih dari pendekatan SEM berbasis kovarians ke pendekatan SEM berbasis *varians*. Model berbasis *kovarians* SEM digunakan untuk memverifikasi kausalitas / teori, sedangkan PLS lebih merupakan model prediktif. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak

memerlukan ukuran sampel yang besar karena tidak reliabel pada beberapa asumsi yang berdistribusi normal. Teknik PLS ini digemari oleh para penelitian karena 4 yaitu:

1. Metode PLS tidak hanya digunakan untuk interaksi refleksif antara indikator dan variabel laten, tetapi juga digunakan untuk hubungan formatif.
2. Walaupun ukuran sampel yang kecil, PLS dapat dimanfaatkan untuk mengestimasi jalur model.
3. PLS dapat digunakan untuk model yang sangat rumit (dengan banyak variabel laten dan manifes) tanpa menghadapi masalah estimasi data.
4. PLS dapat diterapkan walaupun distribusi data sangat miring,. Ketika independensi data pengamatan tidak dapat dipastikan, PLS dapat digunakan; tidak diperlukan asumsi distribusi.

Analisis PLS dibagi menjadi dua sub-model yaitu *outer model* dan *inner model*. *Outer Model* menggambarkan perkiraan kekuatan konstruk yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas, sedangkan *Inner Model* menggambarkan bagaimana indikator mewakili faktor laten untuk diukur.

3.11.3 Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Uji Validitas

Dalam *outer model* dilakukan uji validitas dengan 2 kriteria, yaitu:

- a. *Discriminan Validity*. Model pengukuran berdasarkan *cross loading* dengan konstruk. Validitas diskriminan menggambarkan kapasitas masing-masing indikator, membedakan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan konstruksi lainnya. Jika nilai AVE lebih besar dari nilai korelasi antar diantara konstruk, menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki nilai diskriminan yang tinggi (Ghozali, 2011).
- b. *Convergent Validity*. Ukuran refleksi individu dianggap tinggi jika nilai *loading* faktor yang akan diukur lebih dari 0,70. Meskipun demikian, untuk penelitian tahap awal, penetapan skala

pengukuran nilai AVE antara 0,50 sampai 0,60 dirasa sudah cukup (Ghozali, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi, akurasi, dan presisi dalam instrumen dalam mengukur konstruksi. Apabila instrumen menghasilkan yang konsisten maka dapat dikatakan reliabel. Uji reliabilitas menggunakan 2 metode yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's Alpha* berguna untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk dengan instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel apabila nilainya $\geq 0,70$. *Composite reliability* dianggap lebih baik dalam mengukur nilai reliabilitas sebenarnya dari suatu konstruk, dengan instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel jika nilainya $\geq 0,70$ (Chin, 1998).

3.11.4 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model merupakan model struktural yang memprediksi hubungan sebab akibat (sebab akibat) antara variabel laten atau variabel yang tidak dapat dinilai secara langsung. *Inner model* menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel laten berdasarkan substansi teori. Inner model dievaluasi dengan melihat *R-Square* (R^2) untuk konstruk dependen atau variabel laten endogen. PLS dievaluasi menggunakan *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Variasi nilai *R-square* digunakan untuk menganalisis pengaruh faktor independen spesifik terhadap variabel laten dependen yang substantif. Jika R^2 nilainya semakin tinggi maka berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Menurut (Ghozali, 2011) nilai *R-Square* sebesar 0.67 yang berarti kuat, 0.33 model moderat dan 0.19 menandakan bahwa model lemah. Cara lainnya selain menggunakan *R-Square* evaluasi *inner model* dapat dilakukan dengan cara *Q² Predictive Relevance*. *Predictive Relevance* adalah pengujian yang melihat nilai *Q-Square* untuk melihat seberapa

efektif nilai yang diamati dibuat dengan menggunakan teknik *blindfolding*. Nilai *Q-Square* lebih dari 0 maka model dapat dikatakan *predictive relevance* sebaliknya jika nilai *Q-Square* kurang dari 0 dikatakan model kurang memiliki *predictive relevance* (Chin, 1998).

3.12 Uji Mediasi

Penelitian ini terdapat variabel mediasi berupa stres kerja, maka dari itu uji hipotesis variabel mediasi perlu dilakukan. Uji mediasi dilakukan untuk mengetahui pengaruh hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam uji mediasi terdapat kriteria yang harus diikuti, antara lain menguji hubungan langsung variabel independent terhadap variabel dependent yang harus signifikan, kemudian menguji pengaruh variabelnya. Tahap akhir menguji pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen menjadi pengaruh utama. Diharapkan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen menghasilkan yang signifikan. Uji mediasi juga dikenal sebagai efek mediasi penuh jika kita memenuhi kriteria tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Profil Perumda Tugu Tirta Kota Malang

Sejak pemerintahan Belanda kuno, penyediaan air minum Kota Malang sudah ada pada tanggal 31 Maret 1915, dengan nama *Waterleiding Verordening* Kora Besar Malang. Pada awalnya, pemerintahan Belanda menggunakan air dari Sumber Karang untuk memenuhi kebutuhan air bersih warganya. Seiring perkembangan teknologi, pada tahun 1928, sistem penyadap yang dikenal sebagai Brom Captering mulai diterapkan. Air yang berasal dari sumber dapat dipindahkan ke reservoir Betek dan Dinoyo melalui sistem ini. Kebutuhan akan air bersih meningkat sebagai akibat dari pertumbuhan populasi yang cepat. Pada tahun 1935, Pemerintah Daerah Kota Malang merencanakan untuk meningkatkan debit air produksi dengan menggunakan Sumber Binangun. Saat Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 1974 dikeluarkan pada tanggal 18 Desember 1974, Unit Air Minum berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum. Sejak saat itu,

Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Malang telah memperoleh status badan hukum dan otonomi untuk mengelola air minum. PDAM Kota Malang meningkatkan kapasitas produksinya dengan mengelola Sumber Air Wendit serta beberapa mata air lainnya di Kota Malang melalui sistem pompa. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pelanggan dapat mendapatkan air minum setiap hari. PDAM Kota Malang telah mengembangkan berbagai

program, sistem, dan inovasi baru selama bertahun-tahun. Salah satunya adalah pelaksanaan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) sebagai proyek pilot di Perumahan Pondok Blimbing. Dengan bantuan teknis dari Perpamsi dan USAID, program ZAMP memungkinkan air untuk diminum langsung dari air kran tanpa melalui proses pengelolaan. Untuk wilayah pelayanan Tandon Mojolangu, program ini dibuat sebagai tindak lanjut dari PP Nomor 16 Tahun 2005, yang menetapkan bahwa sejak tahun 2008 air yang diberikan PDAM kepada pelanggan harus berkualifikasi air minum. Untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area pelayanan, PDAM Kota Malang secara aktif membangun jaringan distribusi dan beberapa tandon air antara tahun 2014 dan 2016. Untuk sistem kendali dan monitoring dari jarak jauh, PDAM menggunakan Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA) pada tahun 2016. Dengan keluarnya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2019, PDAM Kota Malang secara resmi beralih menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tugu Tirta Kota Malang.

4.1.2 Visi Misi Perusahaan

Visi

Menjadi Perusahaan Air Minum yang sehat dan dibanggakan dengan pelayanan prima yang berkelanjutan.

Misi

1. Menyediakan pelayanan air minum yang prima dan berkelanjutan dengan harga yang terjangkau kepada masyarakat Kota Malang

2. Memberikan kontribusi penghasilan kepada Pemerintah Kota Malang dari bagian laba usaha perusahaan
3. Melaksanakan peran aktif dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan pelestarian lingkungan

Logo

Gambar 4.1
Logo



Sumber: perumdatugutirta.co.id

Motto

“Mengalir Tiada Henti Melayani Sepenuh Hati”

Maklumat Pelayanan

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan merespon keluhan dengan cepat terhadap pengaduan serta akan selalu melakukan perbaikan secara terus menerus, Apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku”

4.1.3 Struktur Organisasi

Tabel 4.1
Struktur Organisasi

No	Jabatan	Nama
1	Direktur Utama	M. Nor Muhlas, S.Pd, M.Si
2	Direktur Administrasi dan Keuangan	Moch. Syaifudin Zuhri, SE, MM
3	Direktur Teknik	Ir. Ari Mukti, MT
4	Kepala Satuan Pengawasan Internal	Ahmad Fathoni, ST
5	Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan	Hendrik Riboro, ST
6	Plt. Kepala Pusat Sistem Informasi Manajemen	Rahma Hadi Sasmito, SH
7	Manajer Keuangan	Aneka Puspa Wardhani, SE
8	Manajer Hubungan Pelanggan	Dyah Sri Andayani, S.Sos
9	Manajer Umum	Machfiyah, S.E., M.H
10	Plt. Manajer Sumber Daya Manusia	Moch. Syaifudin Zuhri SE, MM
11	Plt. Manajer Pengadaan	Slamet Raharjo, S.IP, MM
12	Manajer Perencanaan Teknik	Hendrik Ribowo, ST
13	Manajer Perawatan	Sutjibto, S.Kom
14	Manajer Produksi	Sulis Andri Asmawan, ST
15	Manajer Pengawasan Pekerjaan	Sutjibto, S.Kom
16	Manajer Kehilangan Air	Rahman Hadi Sasmito, SH

Sumber: perumdatugutirta.co.id

4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden

Untuk mengidentifikasi karakteristik klasifikasi responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, digunakan gambaran tentang responden. Responden dalam penelitian ini diklasifikasikan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, dan divisi.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	51	74%
2	Perempuan	18	26%
	Total	69	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 hasil penelitian telah diperoleh responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 51 orang (74%) dan 18 orang (26%) berjenis perempuan. Sehingga kesimpulannya sebagian responden sebagian besar adalah laki-laki.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	20-30	6	8,7%
2	30-40	8	11,6%
3	40-50	11	16%
4	>50	44	63,7%
	Total	69	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan usia diperoleh usia 20-30 tahun sejumlah 6 orang (8,7%), usia 30-40 tahun sejumlah 8 (11,6%), usia 40-50 tahun sejumlah 11 (16%), usia >50 tahun sejumlah 44 (63,7%) sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa sebagian besar responden adalah karyawan berusia >50 tahun.

Tabel 4.4
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	SMP	2	2,9%
2	SMA	15	21,8%
3	S1	50	72,4%
4	S2	2	2,9%
	Total	69	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar responden pada penelitian ini telah menempuh pendidikan sampai jenjang S1 dengan presentase terbesar yaitu sejumlah 50 orang (72,4%). Kemudian angka tertinggi kedua karyawan menempuh pendidikan SMA/SMK sejumlah 15 orang (21,8%) dan angka selanjutnya sebesar masing-masing 2 orang 2,9% karyawan menempuh pendidikan terakhir sampai SMP dan Magister atau S2. Sehingga bisa disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan merupakan lulusan sarjana.

Tabel 4.5
Karakteristik Berdasarkan Devisi

No	Bagian	Jumlah	Presentase (%)
1	Hubungan Pelanggan	29	42%
2	Produksi	9	13%
3	Kehilangan Air	8	11%
4	Umum	7	10%
5	Perawatan	16	23%
	Total	69	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan devisi sebagian besar responden merupakan karyawan devisi hubungan pelanggan dengan jumlah 29 orang (42%) hal ini dikarenakan jumlah keseluruhan karyawan devisi hubungan pelanggan terbanyak dari devisi lain. Kemudian posisi kedua sebagian besar responden dari devisi perawatan dengan jumlah 16 orang (23%), dan devisi umum 7 orang (10%), devisi produksi 9 orang (13%), devisi kehilangan air 8 orang (11%).

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan metode untuk mengukur dan mengetahui kelayakan dari suatu item dalam pertanyaan. Suatu item dapat dikatakan valid apabila R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} dengan nilai sig 0,05 atau 5%, jika

memenuhi pengukuran tersebut maka variabel dapat dikatakan valid. Berikut merupakan hasil dari uji validitas:

Tabel 4.6
Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
BEBAN KERJA	BK.1	0,787	0,234	Valid
	BK.2	0,705	0,234	Valid
	BK.3	0,720	0,234	Valid
	BK.4	0,747	0,234	Valid
	BK.5	0,768	0,234	Valid
	BK.6	0,694	0,234	Valid
	BK.7	0,632	0,234	Valid
	BK.8	0,715	0,234	Valid
	BK.9	0,610	0,234	Valid
	BK.10	0,608	0,234	Valid
	BK.11	0,517	0,234	Valid
	BK.12	0,432	0,234	Valid
	BK.13	0,678	0,234	Valid
	BK.14	0,633	0,234	Valid
KEPUASAN KERJA	KK.1	0,580	0,234	Valid
	KK.2	0,572	0,234	Valid
	KK.2	0,720	0,234	Valid
	KK.4	0,732	0,234	Valid
	KK.5	0,707	0,234	Valid
	KK.6	0,684	0,234	Valid
	KK.7	0,738	0,234	Valid
	KK.8	0,688	0,234	Valid
	KK.9	0,756	0,234	Valid
	KK.10	0,741	0,234	Valid
	KK.11	0,633	0,234	Valid
	KK.12	0,654	0,234	Valid
	KK.13	0,707	0,234	Valid
	KK.14	0,672	0,234	Valid

Lanjutan Tabel 4.6
Uji Validitas

STRES KERJA	SK.1	0,832	0,234	Valid
	SK.2	0,811	0,234	Valid
	SK.2	0,757	0,234	Valid
	SK.4	0,772	0,234	Valid
	SK.5	0,667	0,234	Valid
	SK.6	0,644	0,234	Valid
	SK.7	0,774	0,234	Valid
	SK.8	0,684	0,234	Valid
	SK.9	0,719	0,234	Valid
	SK.10	0,816	0,234	Valid
	SK.11	0,667	0,234	Valid
	SK.12	0,341	0,234	Valid
	SK.13	0,624	0,234	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari Tabel 4.6 bisa dilihat bahwa setiap item dari setiap variabel memiliki Rhitung yang lebih besar dari Rtabel yang menunjukkan bahwa semua data yang diperoleh valid.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode untuk melihat apakah jawaban responden memiliki kestabilan yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan dalam indikator variabel yang telah disusun dalam bentuk kuesioner. Berikut hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Beban Kerja	0,893	Reliabel
2	Kepuasan Kerja	0,910	Reliabel
3	Stres Kerja	0,908	Reliabel

^^^Sumber: Data diolah. 2023

Hasil pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan nilai diatas 0,6. Hasil *crombach's Alpha* pada variabel Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja memiliki nilai diatas 0,6 yang menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner bersifat reliabel dan penelitian bisa dilanjutkan.

4.2.3 Uji Linearitas

Uji reliabilitas merupakan metode untuk memperlihatkan hubungan linear yang signifikan maupun tidak signifikan antara dua variabel. Berikut hasil pengujian linearitas pada dua variabel dengan menggunakan *compare means* berdasarkan melihat nilai sig. Linearity dengan syarat nilai sig lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4.8
Uji Linieritas Berdasarkan *Linearity*

Model	Sig	alpha	Keterangan
X ke Y	0,000	0,05	Linear
X ke Z	0,000	0,05	Linear
Z ke Y	0,000	0.05	Linear

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan uji asumsi linearitas pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja linear dimana ditinjau dari signifikansinya menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hubungan beban kerja terhadap stres kerja menunjukkan hasil yang linear dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Kemudian hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja juga

menunjukkan hasil yang linear dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05.

4.2.4 Deskripsi Responden Variabel

Dalam penelitian ini deskripsi variabel merupakan bagian dari analisis statistik deskriptif agar dapat mengetahui kontribusi jawaban responden terhadap kuesioner yang diajukan. Berikut variabel pada penelitian ini yaitu:

- a) Variabel Beban Kerja

Tabel 4.9
Distribusi Variabel Beban Kerja

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata	
	SS	S	N	TS	STS		
Kondisi Kerja							
BK1	F	17	39	9	3	1	3,99
	%	24,64	56,52	13,04	4,35	1,45	
BK2	F	18	42	5	3	1	4,06
	%	26,09	60,87	7,25	4,35	1,45	
Rata-Rata Indikator Kondisi Kerja						4,03	
Penggunaan Jam							
BK3	F	9	36	17	7	0	3,68
	%	13,04	52,17	24,64	10,14	0,00	
BK4	F	12	37	9	7	4	3,67
	%	17,39	53,62	13,04	10,14	5,80	
Rata-Rata Indikator Penggunaan Jam						3,68	
Target Kerja							
BK5	F	10	48	8	3	0	3,94
	%	14,49	69,57	11,59	4,35	0,00	
BK6	F	10	48	9	2	0	3,96
	%	14,49	69,57	13,04	2,90	0	
Rata-Rata Indikator Target Kerja						3,95	
Lingkungan Kerja							
BK7	F	17	39	7	6	0	3,97
	%	24,64	56,52	10,14	8,70	0	
BK8	F	16	41	8	3	1	3,99
	%	23,18	59,42	11,59	4,35	1,45	

Lanjutan Tabel 4.9
Distribusi Variabel Beban Kerja

Rata-Rata Indikator Lingkungan Kerja							3,98
Jumlah Pekerjaan							
BK9	F	12	40	14	3	0	3,88
	%	17,39	57,97	20,29	4,35	0	
BK10	F	6	18	27	14	4	3,12
	%	8,70	26,09	39,13	20,29	5,80	
Rata-Rata Indikator Jumlah Pekerjaan							3,50
Kebosanan							
BK11	F	2	15	21	28	3	2,78
	%	2,90	21,74	30,43	40,58	4,35	
BK12	F	3	13	29	20	4	2,87
	%	4,35	18,84	42,03	28,99	5,80	
Rata-Rata Indikator Kebosanan							2,83
Tekanan Kerja							
BK13	F	7	18	21	21	2	3,10
	%	10,14	26,09	30,43	30,43	2,90	
BK14	F	10	25	11	22	1	3,30
	%	14,49	36,23	15,94	31,88	1,45	
Rata-Rata Indikator Tekanan Kerja							3,20
Rata- Rata Variabel Beban Kerja							3,60

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.9 menurut hasil perhitungan menggunakan analisis statistik deskriptif pada variabel beban kerja terlihat rata-rata sebesar 3,60 yang terletak di skor 4 yang artinya mayoritas responden menjawab setuju. Kemudian rata-rata tertinggi setiap indikator terletak pada indikator kondisi kerja sebesar 4,03 dan lingkungan kerja sebesar 3,98, artinya kondisi kerja dan lingkungan yang diberikan oleh perusahaan sudah memenuhi standar yang baik. Sedangkan rata-rata terendah terletak pada indikator kebosanan sebesar 2,83 yang artinya karyawan merasakan kebosanan ketika melakukan pekerjaannya yang berulang dan ketika mereka minim pekerjaan.

b) Variabel Kepuasan Kerja

Tabel 4.10
Distribusi Variabel Kepuasan Kerja

Indikator		Jawaban Responen					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS	
Pekerjaan							
KK1	F	9	48	9	3	0	3,91
	%	13,04	69,56	13,04	4,35	0,00	
KK2	F	9	43	15	2	0	3,86
	%	13,04	62,31	21,74	2,90	0,00	
Rata-Rata Indikator Pekerjaan							3,88
Gaji							
KK3	F	4	44	13	7	1	3,62
	%	5,80	63,76	18,84	10,14	1,45	
KK4	F	4	39	19	6	1	3,57
	%	5,80	56,52	27,53	8,69	1,44	
Rata-Rata Indikator Gaji							3,59
Promosi							
KK5	F	5	25	21	13	5	3,17
	%	7,24	36,21	30,43	18,84	7,24	
KK6	F	4	28	19	13	5	3,19
	%	5,80	40,57	27,53	18,84	7,24	
Rata-Rata Indikator Promosi							3,18
Supervisi							
KK7	F	10	39	16	1	3	3,75
	%	14,49	56,52	23,18	1,45	4,34	
KK8	F	10	45	10	2	2	3,86
	%	14,49	65,21	14,49	2,90	2,90	
Rata-Rata Indikator Supervisi							3,80
Teman Kerja							
KK9	F	11	45	10	3	0	3,93
	%	14,49	65,21	14,49	4,35	0,00	
KK10	F	7	44	15	3	0	3,80
	%	10,14	63,76	21,73	4,35	0,00	
Rata-Rata Indikator Teman Kerja							3,86
Kompensasi							
KK11	F	15	43	9	2	0	4,03
	%	21,74	62,31	13,04	2,90	0,00	
KK12	F	16	39	11	3	0	3,99
	%	23,18	56,52	15,94	4,35	0,00	

Lanjutan Tabel 4.10
Distribusi Variabel Kepuasan Kerja

Rata-Rata Indikator Kompensasi							4,01
Kemanan Kerja							
KK13	F	18	39	6	4	2	3,97
	%	26,08	56,52	8,69	5,79	2,90	
KK14	F	19	39	8	3	0	4,07
	%	27,53	56,52	11,59	4,35	0,00	
Rata-Rata Indikator Kemanan Kerja							4,02
Rata-Rata Variabel Kepuasan							3,77

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan pada Tabel 4.10 menunjukkan rata-rata variabel kepuasan kerja sebesar 3,77 yang terletak di skor 4, artinya mayoritas responden menjawab setuju. Kemudian indikator dengan rata-rata tertinggi terletak pada indikator kemanan kerja sebesar 4,02 dan kompensasi sebesar 4,01 yang artinya karyawan merasakan keamanan saat bekerja serta merasa bahwa kompensasi yang diberikan perusahaan sudah sesuai. Sedangkan indikator dengan rata-rata terendah terletak pada indikator promosi dengan rata-rata 3,18, artinya karyawan merasakan kepuasan yang rendah terhadap prosedur promosi yang diterapkan oleh perusahaan.

c) Variabel Stres Kerja

Tabel 4.11
Distriubsi Variabel Stres Kerja

Indikator	Jawaban Responden					Rata-rata	
	SS	S	N	TS	STS		
Kondisi Kerja							
SK1	F	1	23	16	21	8	2,83
	%	1,45	33,33	23,19	30,43	11,59	
SK2	F	0	21	18	23	7	2,77
	%	0,00	30,43	26,09	33,33	10,14	
Rata-Rata Indikator Kondisi Kerja							2,80

Lanjutan Tabel 4. 11
Distribusi Variabel Stres Kerja

Peran							
SK3	F	1	19	16	28	5	2,75
	%	1,45	27,54	23,19	40,58	7,25	
SK4	F	0	24	17	23	5	2,87
	%	0,00	34,78	24,64	33,33	7,25	
Rata-rata Indikator Peran							2,81
Interpersonal							
SK5	F	2	6	14	34	13	2,28
	%	2,90	8,70	20,29	49,28	18,84	
SK6	F	1	4	10	37	17	2,06
	%	1,45	5,80	14,49	53,62	24,64	
Rata-Rata Indikator Interpersonal							2,17
Peningkatan Karir							
SK7	F	0	20	19	24	6	2,77
	%	0,00	28,99	27,54	34,78	8,70	
SK8	F	1	13	25	24	6	2,70
	%	1,45	18,84	36,23	34,78	8,70	
SK9	F	3	26	18	15	7	3,04
	%	4,35	37,68	26,09	21,74	10,14	
Rata-Rata Indikator Peningkatan Karir							2,84
Struktur Organisasi							
SK10	F	0	18	24	21	6	2,78
	%	0,00	26,09	34,78	30,43	8,70	
SK11	F	1	19	21	23	5	2,83
	%	1,45	27,54	30,43	33,33	7,25	
Rata-Rata Indikator Struktur Organisasi							2,80
Peran Ganda							
SK12	F	8	10	8	28	15	2,54
	%	11,59	14,49	11,59	40,58	21,74	
SK13	F	1	8	8	31	21	2,09
	%	1,44	11,59	11,59	44,93	30,43	
Rata-Rata Indikator Peran Ganda							2,31
Rata-Rata Variabel Stres Kerja							2,62

Sumber: Data Diolah, 2023

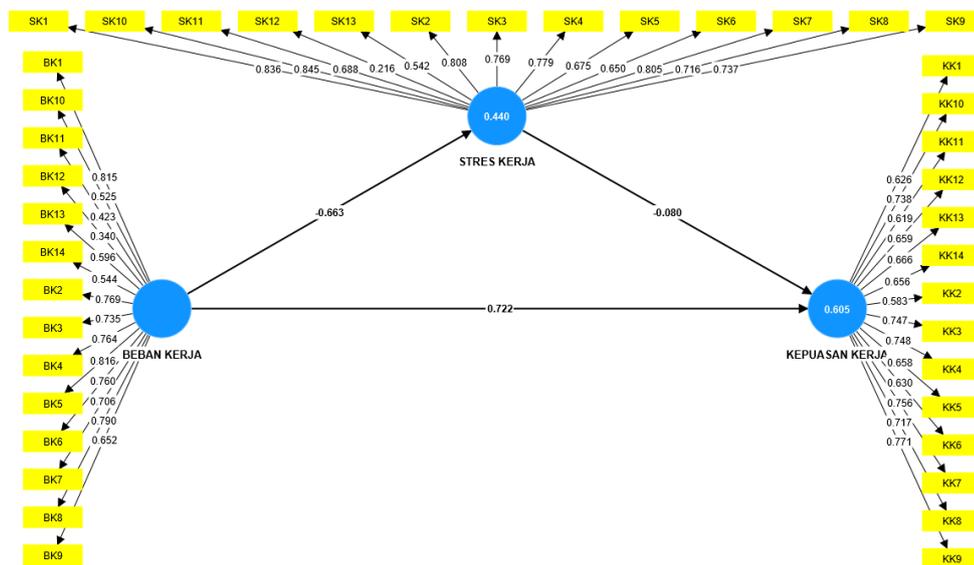
Berdasarkan pada Tabel 4.11 terlihat rata-rata pada variabel stres kerja menunjukkan hasil 2,62 yang terleletak pada skor 3 artinya mayoritas responden

menjawab netral atau ragu-ragu. Kemudian pada indikator tertinggi terletak pada peningkatan karir dengan hasil 2,84 dengan rata-rata tertinggi pada item SK.9 dengan nilai 3,04 yang menunjukkan bahwa karyawan merasakan bahwa promosi jabatan dilakukan masih dilakukan tidak sesuai dengan prosedur dan jarang dilakukan. Sedangkan indikator dengan rata-rata terendah sebesar 2,17 terdapat di interpersonal yang menyatakan bahwa karyawan mempunyai hubungan interpersonal yang baik antara satu sama lain.

4.2.5 Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

Skema model PLS yang digunakan dalam penelitian disajikan pada gambar 4.3. Teknik analisis *Partial Least Square*, yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS 4.0.

Gambar 4.2
Hasil Pengujian Diagram *Outer Model*



Sumber: Data primer diolah, 2023

4.2.6 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada model pengukuran diuji untuk menunjukkan hasil pengujian validitas konstruk yang dilakukan dengan cara menghitung *convergent validity* dan *discriminant validity* agar mengetahui apakah konstruk memenuhi persyaratan ke tahap penelitian atau tidak, kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas.

4.2.6.1 *Convergent Validity*

Pengujian validitas konstruk dihitung dengan melihat nilai *convergent validity* dan *discriminant validity* kemudian diuji reliabilitas. Penentuan *Convergent validity* berdasarkan pada nilai *loading factor*. Nilai *loading factor* dapat dinyatakan valid atau memenuhi syarat jika memiliki $> 0,07$, untuk penelitian tahap awal penetapan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup (Ghozali, 2011). Oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan nilai loading $> 0,6$. Berikut hasil pengujian *convergent validity* melalui *loading factor* pada penelitian ini:

Tabel 4.12
Pengujian *Convergent Validity*

Variabel	Item/Indikator	Nilai
Beban Kerja	BK.1	0,815
	BK.2	0,769
	BK.3	0,735
	BK.4	0,764
	BK.5	0,816
	BK.6	0,760
	BK.7	0,706
	BK.8	0,790
	BK.9	0,652
	BK.10	0,525
	BK.11	0,423
	BK.12	0,340
	BK.13	0,596
	BK.14	0,544

Lanjutan Tabel 4. 12
Pengujian *Convergent Validity*

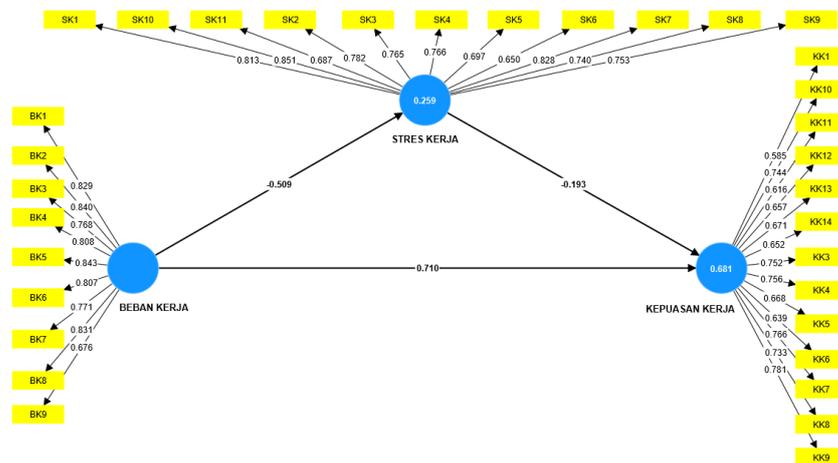
Kepuasan Kerja	KK.1	0,626
	KK.2	0,583
	KK.3	0,747
	KK.4	0,748
	KK.5	0,658
	KK.6	0,630
	KK.7	0,756
	KK.8	0,717
	KK.9	0,771
	KK.10	0,738
	KK.11	0,619
	KK.12	0,659
	KK.13	0,666
	KK.14	0,656
Stres Kerja	SK.1	0,836
	SK.2	0,808
	SK.3	0,769
	SK.4	0,779
	SK.5	0,675
	SK.6	0,650
	SK.7	0,805
	SK.8	0,716
	SK.9	0,737
	SK.10	0,845
	SK.11	0,688
	SK.12	0,216
	SK.13	0,542

Sumber: *Outer Loading* SmartPLS 4.0, 2023

Hasil uji validitas konvergen *outer loading* menunjukkan bahwa beberapa item masih tidak valid. Namun, item yang dinyatakan valid tidak selalu memenuhi persyaratan untuk pengujian validitas diskriminan dan *Average Variance Extracted* (AVE). Dengan demikian, beberapa item yang tidak valid harus dihapus untuk memastikan bahwa data dan model pengujian dinyatakan valid serta reliabel, diantaranya dengan menghapus

item BK10, BK11, BK12, BK13, dan BK14 dari variabel beban kerja karena memiliki nilai yang tidak valid. Kemudian pada variabel Kepuasan Kerja item yang tidak valid terdapat di KK2 sedangkan pada variabel stres kerja item yang tidak valid terletak pada SK12 dan SK13. Setelah melakukan penghapusan pada item yang tidak valid maka hasil estimasi ulang bisa dilihat pada Gambar 4.4 sebagai berikut.

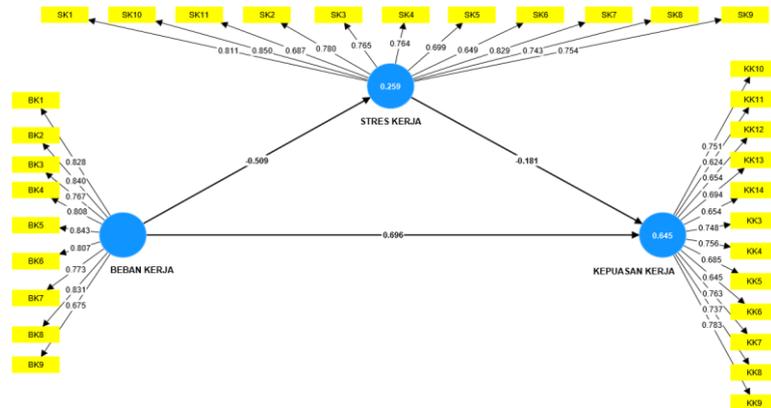
Gambar 4.3
Hasil Uji Outer Model Pasca Estimasi Ulang



Sumber: Data Primer diolah, 2023

Pada Gambar 4.4 merupakan hasil estimasi ulang dan terlihat pada item KK1 bahwa nilai *loading factor* masih dibawah 0,6, yaitu sebesar 0,585 sehingga harus dilakukan estimasi ulang kedua dengan menghilangkan item tersebut. Hasil estimasi ulang bisa dilihat pada Gambar 4.5 berikut.

Gambar 4.4
Hasil Uji Ulang *Outer Model* Pasca Estimasi Ulang Kedua



Sumber: Data primer diolah, 2023

Berikut hasil estimasi ulang setelah menghilangkan item yang tidak valid pada seluruh konstruk beban kerja, kepuasan kerja dan stres kerja.

Tabel 4.13
Nilai *Loading Factor* Seluruh Konstruk

Variabel	Item/Indikator	Nilai
Beban Kerja	BK.1	0,828
	BK.2	0,840
	BK.3	0,767
	BK.4	0,808
	BK.5	0,843
	BK.6	0,807
	BK.7	0,773
	BK.8	0,831
	BK.9	0,675
Kepuasan Kerja	KK.3	0,748
	KK.4	0,756
	KK.5	0,685
	KK.6	0,645
	KK.7	0,763
	KK.8	0,737
	KK.9	0,783
	KK.10	0,751
	KK.11	0,624
	KK.12	0,654
KK.13	0,694	
KK.14	0,654	

Lanjutan Tabel 4.13
Nilai *Loading Factor* Seluruh Konstruk

Stres Kerja	SK.1	0,811
	SK.2	0,780
	SK.3	0,765
	SK.4	0,764
	SK.5	0,699
	SK.6	0,649
	SK.7	0,829
	SK.8	0,743
	SK.9	0,754
	SK.10	0,850
	SK.11	0,687

Sumber: *Outer Loading SmartPLS*, 2023

Berdasarkan Tabel 4.13 yang merupakan hasil estimasi ulang dari *loading factor* nilai setiap item yang dihasilkan konstruk beban kerja, kepuasan kerja dan stres kerja memiliki nilai *loading factor* > 0,6 sehingga semua item dapat dinyatakan telah memenuhi syarat dari standar *convergent validity*. Dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dinyatakan valid.

4.2.6.2 *Discriminant Validity*

Model pengukuran dengan uji validitas diskriminan dengan melihat nilai *cross loading* untuk mengukur valid atau tidaknya item indikator. Berikut merupakan hasil uji validitas diskriminan berdasarkan nilai *cross loading*.

Tabel 4.14
Nilai *Cross Loading*

Item	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Stres Kerja
BK.1	0,828	0,585	-0.393
BK.2	0,840	0,676	-0.424
BK.3	0,767	0,511	-0.421
BK.4	0,808	0,503	-0.334
BK.5	0,843	0,623	-0.441
BK.6	0,807	0,651	-0.395
BK.7	0,773	0,780	-0.401
BK.8	0,831	0,765	-0.431
BK.9	0,675	0,453	-0.406
KK.3	0,713	0,748	-0.315
KK.4	0,712	0,756	-0.520
KK.5	0,425	0,685	-0.348
KK.6	0,474	0,645	-0.329
KK.7	0,619	0,763	-0.369
KK.8	0,644	0,737	-0.277
KK.9	0,673	0,783	-0.380
KK.10	0,516	0,751	-0.390
KK.11	0,436	0,624	-0.494
KK.12	0,478	0,654	-0.513
KK.13	0,419	0,694	-0.275
KK.14	0,404	0,654	-0.343
SK.1	-0,346	-0.313	0,811
SK.2	-0.366	-0.308	0,780
SK.3	-0.315	-0.452	0,765
SK.4	-0.412	-0.407	0,764
SK.5	-0.456	-0.596	0,699
SK.6	-0.361	-0.329	0,649
SK.7	-0.396	-0.418	0,829
SK.8	-0.376	-0.355	0,743
SK.9	-0.414	-0.471	0,754
SK.10	-0.386	-0.376	0,850
SK.11	-0.361	-0.292	0,687

Sumber: Data diolah, 2023

Nilai *cross loading* setiap item variabel laten lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya, seperti terlihat pada Tabel 4.15 Nilai AVE menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2011) yang menunjukkan bahwa semua item valid.

Tabel 4.15
Nilai Validitas *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Beban Kerja (X)	0,638
Kepuasan Kerja (Y)	0,504
Stres Kerja (Z)	0,577

Sumber: Data diolah, 2023

4.2.6.3 Reliabilitas

Cronbach's alpha dan *composit reliability* dalam SmartPLS digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. *Cronbach's alpha* dianggap lebih unggul untuk mengukur batas atas reliabilitas konstruk dengan instrumen penelitian. Item dianggap dapat reliabel jika nilainya $> 0,7$. *Composit reliability* dianggap unggul untuk mengukur nilai keandalan suatu konstruk, dan karakteristiknya dianggap reliabel jika nilainya $> 0,7$.

Tabel 4.16
Hasil Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Beban Kerja	0,929	0,934	0,940
Kepuasan Kerja	0,910	0,918	0,924
Stres Kerja	0,926	0,931	0,937

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan pengujian realibitas yang ditunjukkan Tabel 4.16 menunjukkan *cronbach's alpha* pada variabel beban kerja memiliki nilai 0,929, kepuasan kerja menunjukkan 0,910 dan stres kerja menunjukkan nilai 0,926, hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,7, hal ini menyatakan bahwa dari semua indikator pegukur variabel laten dinyatakan

valid. Kemudian hasil nilai *composite reliability* pada setiap variabelnya menunjukkan hasil $> 0,7$, hal ini menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.2.7 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Dua metode digunakan untuk menilai model struktural uji yaitu *Q-Square*, yang dikenal sebagai penggunaan sampel prediktif, dan *R-Square* untuk tiap-tiap variabel laten endogen (terikat).

4.2.7.1 *R-Square*

Tabel 4.17
Nilai *R-Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Kerja	0,645	0,635

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 4.17 menunjukkan nilai *R Squar* untuk kepuasan kerja sebesar 0,645, yang menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja memengaruhi variabel kepuasan kerja sebesar 63,5%. Variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini memengaruhi 36,5% dari total.

4.2.7.2 *Q-Square*

Tabel 4.18
Nilai *Q-Square*

	Q^2 Predict	RMSE	MAE
Kepuasan Kerja	0,582	0,681	0,531

Sumber: Data diolah, 2023

Pengujian dengan menggunakan nilai *Q-Square predictive relevance* (Q^2) menunjukkan variabel kepuasan kerja memiliki nilai 0,582 atau 58,2%.

Hasil ini mengindikasikan bahwa model dapat dikatakan *predictive relevance* karena Q^2 memiliki hasil lebih dari 0.

4.2.8 Hasil Pengujian Hipotesis

Nilai jalur koefisien yang diperoleh melalui *bootstrapping* digunakan untuk melihat pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Kriteria pengujian menyatakan bahwa nilai t-statistik signifikan jika angka lebih dari 1,96 (Ghozali & Latan, 2015) dan nilai *p-value* kurang dari 0,05. Kedua kriteria ini digunakan untuk mengevaluasi validitas hipotesis. Berikut hipotesis:

H1 : Diduga Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Stres Kerja

H2 : Diduga Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja

H3 : Diduga Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan kerja

H4 : Diduga Stres Kerja mampu memediasi antara Beban Kerja terhadap Kepuasan kerja

Tabel 4. 19
Hasil Uji Pengaruh Langsung

	Original sample (O)	Sample Mean (M)	Standart deviation (STDEV)	T statistic ((O/STD EV))	P values
Beban Kerja-> Kepuasan Kerja	0,696	0,691	0,072	9,659	0,000
Beban Kerja -> Stres Kerja	-0,509	-0,519	0,075	6,748	0,000
Stres Kerja-> Kepuasan Kerja	-0,181	-0,183	0,076	2,383	0,018

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan pada Tabel 4.19 dapat ditarik beberapa kesimpulan dari pengaruh Beban kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja sebagai berikut:

4.2.8.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja

Pengaruh dari variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja memiliki nilai koefisien -0,509 dengan t-statistik lebih dari 1,96 yaitu sebesar 6,748 dengan nilai *p values* lebih kecil dari 0,05 yakni 0,000 sehingga ada pengaruh negatif signifikan antara Beban Kerja terhadap Stres Kerja, maka dari itu **H1 ditolak**. Artinya semakin baik penerapan beban kerja hal ini juga akan mengurangi stres kerja yang dirasakan karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.

4.2.8.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh dari variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja memiliki nilai koefisien 0,696, t-statistik lebih dari 1,96 yaitu sebesar 9,659 dan nilai *p values* lebih kecil dari 0,05 yakni 0,000, sehingga ada pengaruh positif signifikan secara langsung Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja, maka dari itu **H2 diterima** yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara Beban kerja terhadap Kepuasan Kerja. Artinya beban kerja yang diterapkan sesuai dengan standar, hal ini akan meningkatkan rasa kepuasan kerja karyawan.

4.2.8.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh dari variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja memiliki nilai koefisien -0,181 nilai t-statistik lebih dari 1,96 yaitu sebesar 2,383 dengan nilai *p values* lebih kecil dari 0,05 yakni 0,018, sehingga ada pengaruh negatif dan signifikan, maka dari itu **H3 diterima** yang menyatakan bahwa ada pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Artinya ketika semakin

berkurangnya rasa stres kerja yang dirasakan hal ini akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang

4.2.8.4 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Stres Kerja

Setelah mengetahui hasil pengujian variabel independen dengan variabel dependen, maka selanjutnya adalah melakukan pengujian mediasi. Pengujian mediasi dilakukan untuk melihat apakah variabel mediasi yaitu stres kerja memiliki pengaruh tidak langsung. Berikut hasil uji mediasi yang bisa dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20
Uji Mediasi

	Original sample (O)	Sample Mean (M)	Standart deviation (STDEV)	T statistic ((O/STDEV))	P values
Beban Kerja-> Stres kerja->Kepuasan Kerja	0,092	0,094	0,041	2,227	0,027

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil pengujian mediasi memperlihatkan bahwa stres kerja mampu memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja. Hal ini berdasarkan pada nilai koefisien 0,092 dengan t-statistik sebesar $2,227 > 1,96$ dan *p values* lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian **H4 diterima**. Artinya, semakin beban kerja berkurang maka semakin stres yang dirasakan oleh karyawan menurun dan hal ini akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Hasil ini berdasarkan nilai koefisien beban kerja terhadap stres kerja sebesar -0,509 dengan t-statistik 6,748 > 1,96 dan nilai *p values* 0,000 < 0,05. Sehingga, ada pengaruh negatif dan signifikan antara beban kerja terhadap stres kerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizky & Afriyanti (2018) yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap stres kerja.

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil analisis beban kerja bahwa karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang memiliki tingkat stres kerja yang cukup rendah dikarenakan indikator beban kerja berupa kondisi kerja, penggunaan kerja, target kerja dan lingkungan kerja (Koesomowidjojo, 2017:33) mempunyai hasil yang tinggi. Artinya, ketika hasil indikator-indikator beban kerja yang dihasilkan tinggi dalam artian beban kerja yang diterapkan sudah sesuai dengan standar, maka hal tersebut bisa mengurangi tingkat stres kerja yang dialami karyawan. Kemudian Riggio (2000:250) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan tugas pekerjaan yang menjadi salah satu penyebab stres. Dalam hal ini sebagian karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang merasakan bahwasanya jumlah pekerjaan yang mereka tanggung cukup berlebihan namun sebagian besar dari mereka menyatakan masih mampu menyelesaikannya. Mangkunegara (2013:157) menyatakan

bahwa salah satu penyebab stres kerja adalah karena beban kerja yang dirasakan karyawan terlalu berat dengan waktu kerja sedikit. Walaupun karyawan merasa bahwa jumlah pekerjaan dirasa cukup berlebihan, namun Perumda Tugu Tirta tetap memberikan target sesuai dengan kemampuan karyawan serta jenis pekerjaan tersebut, maka dari itu karyawan tidak merasakan kewalahan. Hal inilah yang mempengaruhi tingkat stres karyawan Perumda Tugu Tirta tidak terlalu tinggi.

Namun, ketika perusahaan sudah memberikan yang terbaik untuk karyawannya, seringkali karyawan pernah ada dalam posisi mengalami kesulitan dalam ketika melakukan sebuah pekerjaan. Dalam Islam, ketika sedang menghadapi situasi tersebut karyawan diharapkan agar tetap kuat dan jangan bersedih hati, seperti yang sudah terkandung dalam Qs. Ali-Imran ayat 139 yang berbunyi:

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman. (Qs. Ali-Imran/3:139)

Tafsir menurut Ulama Quraish Shihab dalam kitab Al-Misbah ayat ini merupakan sebuah motivasi kepada kaum muslim yang sedang mengalami kegagalan dan tidak melanjutkan perjuangan hanya karna hal-hal yang menimpa diri kita, karena derajat seseorang yang beriman lebih tinggi dibandingkan seseorang yang tidak beriman.

Tafsir menurut Ibnu Katsir, ayat ini mengandung arti sebuah motivasi kepada kaum muslim yang sedang mengalami cobaan. Dalam ayat ini menjelaskan bahwasanya orang-orang yang beriman ketika menghadapi cobaan, yang harus dilakukan yaitu tetap menguatkan diri dan jangan berlarut dalam kesedihan (tafsir.learn-quran.co.id).

Kemudian amalan yang bisa dilakukan ketika sedang menghadapi cobaan adalah dengan senantiasa memanjatkan doa kepada Allah SWT. Dalam Kitab Shahih Bukhari Hadits Nomor 5659, Rasulullah memberikan nasihat yang berbunyi:

اللَّهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ رَبِّ تَمِّم بِالْخَيْرِ

Artinya: “Permudahlah, jangan dipersulit, berilah kabar gembira, jangan ditakut-takuti” (HR. Bukhari dalam Kitab Shahih Bukhari No.5659)

Ayat tersebut merupakan doa permohonan kepada Allah agar segala urusan mendapatkan kemudahan. Namun, Allah SWT juga tidak akan memberikan cobaan maupun kesulitan diluar kemampuan hamba-Nya. Dalam Islam, ketika memberikan pekerjaan kepada seseorang kita tidak boleh terlalu membebankan pekerjaan diluar kesanggupan dan harus sesuai dengan prosedur sehingga kita tidak menyusahkan pekerjaan orang lain. Pembagian kerja perusahaan tidak boleh mengabaikan prinsip-prinsip kesetaraan, kemanusiaan terhadap karyawannya seperti yang sudah dilakukan oleh Perumda Tugu Tirta Kota Malang. Karena Islam mempunyai aturan jelas mengenai kontrak kerja, serta hukum mengenai perusahaan dalam memberikan perlindungan terhadap

karyawannya. Sebagaimana dengan firman Allah dalam Qs.Al-Baqarah ayat 286.

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya: "Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya" (Qs. Al-Baqarah/2:286)

Menurut Ulama Quraish Shihab dalam Kitab Al-Misbah mengartikan bahwa setiap tugas yang dibebankan kepada seorang tidak keluar dari tiga kemungkinan; pertama, mampu dan mudah di laksanakan; Kedua, sebaliknya, tidak mampu dia laksanakan; dan kemungkinan. Ketiga, dia mampu melaksanakannya tapi dengan susah payah dan terasa sangat berat (Shihab 2012).

4.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja memiliki nilai koefisien 0,696 dengan t-statistik $9,659 > 1,96$ dan nilai *p values* $0,000 < 0,05$. Sehingga ada pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Barahama dkk, 2019) yang menyebutkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Munandar dkk., (2022) dengan nilai t-statistic 3,654 dan nilai sig. sebesar 0,000, yang menyatakan bahwa semakin beban kerja diterapkan sesuai standar maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa karyawan Perumda Tugu Tirta merasakan kepuasan kerja yang cukup tinggi diantara variabel lainnya, hal ini dikarenakan beban kerja sudah diterapkan sesuai standar Artinya, ketika indikator beban kerja sudah diterapkan dengan baik, hal ini juga akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang. Menurut Koesomowidjojo (2021:27), tingkat kepuasan pada bidang kerja, upah dan lingkungan kerja yang mendukung juga tak kalah penting dalam memberikan kontribusi untuk mempengaruhi beban kerja karyawan. Dalam variabel kepuasan kerja, mereka mendapatkan keamanan serta kompensasi dengan baik. Perumda Tugu Tirta merupakan perusahaan yang berfokus pada pelayanan distribusi air bersih kepada masyarakat dan mempunyai pipa hampir diseluruh penjuru Kota Malang, jika terdapat kebocoran maupun masalah pada pipa, maka karyawan bagian lapangan yang akan turun tangan menangani permasalahan tersebut. Pada proses ini karyawan membutuhkan keamanan kerja untuk menghindari kecelakaan kerja yang terjadi di lapangan, kemudian ketika pengerjaan sulit dilakukan, hal ini akan memakan kurun waktu yang lama, akibatnya karyawan akan bekerja lembur.

Ketika karyawan harus melakukan pekerjaan lembur, maka seperti yang dijelaskan dalam Kitab *Sunan Ibn Majah* Nomor 3680 dari Abu Dzar *radhiallahu'anhu*. Rasulullah Saw. bersabda:

وَلَا تُكَلِّفُوهُمْ مَا يَغْلِبُهُمْ، فَإِنْ كَلَّفْتُمُوهُمْ فَأَعِينُوهُمْ

Artinya: "Janganlah kalian membebani mereka (budak), dan jika kalian memberikan tugas kepada mereka, bantulah mereka." (HR. Imam Ibn Majah dalam Kitab Sunan Ibn Majah No.3680)

Hadist tersebut menjelaskan bahwasanya ketika perusahaan membebani karyawannya sebuah pekerjaan, maka bantulah mereka. Dalam hal ini, Perumda Tugu Tirta membantu dengan cara memberikan keamanan serta memberikan bonus kepada karyawannya sebagai kompensasi jam tambahan atau bisa disebut juga dengan upah lembur. Kebijakan tersebut menandakan bahwasanya Perumda Tugu Tirta sudah menerapkan kemudahan kepada karyawannya, hal ini akan menjadikan perbuatan tersebut berpahala. Maka dari itu setiap perusahaan sudah sepatutnya memberikan kemudahan dan memperlakukan karyawannya dengan baik. Seperti yang terkandung dalam kitab *Al-Musnad Ash-Shahih 'ala At-Taqasim wa Al-Anwa* atau yang sekarang dikenal dengan Kitab *Shahih Ibn Hibban dari Amr bin Huwairits*, Rasulullah Saw. bersabda:

مَا خَفَّفْتَ عَنْ خَادِمِكَ مِنْ عَمَلِهِ كَانَ لَكَ أَجْرًا فِي مَوَازِينِكَ

Artinya: "Keringanan yang kamu berikan kepada budakmu, maka itu menjadi pahala di timbangan amalmu" (HR. Ibn Hibban dalam Kitab Shahih Ibn Hibban)

Dalam penafsiran Kitab *Shahih Ibn Hibban* menjelaskan bahwa seseorang dianjurkan memberikan keringanan beban pegawainya agar bisa memberikan kemudahan, karena hal ini akan menjadi pahala saat penimbangan amal nanti. Ketika seseorang melakukan suatu kebaikan, seperti memberikan

kemudahan dan keringanan terhadap urusan orang lain, maka hidupnya akan terasa sejahtera.

4.3.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, diketahui nilai koefisien $-0,181$ dengan nilai t -statistik $2,383 > 1,96$ dan nilai p values $0,018 < 0,05$. Sehingga ada pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suartana & Dewi (2020) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian penelitian lain dari Sari & Sandhidessyarti (2022) juga menunjukkan hasil negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Menurut Robbins (2003:103) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah *Supportive Colleagues* yang artinya seseorang bekerja tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan finansial tetapi juga kebutuhan sosialisasi mereka. Karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang secara general mempunyai stres kerja yang cukup rendah hal ini dikarenakan karyawan mempunyai hubungan interpersonal yang bagus satu sama lain. Sehingga hal ini dapat memudahkan mereka berkomunikasi dengan nyaman satu sama lain. Dengan memiliki rekan kerja yang mempunyai sikap supportif dan ahli dalam bidangnya, hal ini akan sangat membantu dalam setiap menyelesaikan pekerjaan.

Faktor kepuasan kerja lainnya menurut Robbins (2003:103) yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *Equitable Rewards*, dalam indikator tersebut menyatakan bahwasanya setiap karyawan mengharapkan sebuah penghargaan berupa kompensasi maupun kesempatan dalam melakukan promosi yang dilakukan secara adil dan sesuai harapan. Namun, dalam peningkatan karir yang bisa dilihat pada variabel stres kerja menghasilkan skor yang tinggi, dimana karyawan merasakan bahwa promosi yang dilakukan masih belum sesuai dengan harapan. Hal ini didukung oleh hasil kepuasan kerja mereka pada promosi memiliki hasil yang rendah. Artinya, mereka belum merasakan kepuasan pada prosedur promosi yang dilakukan oleh perusahaan.

Jika promosi jarang dilakukan dan tidak terlaksanakan dengan baik, maka hal tersebut bisa menimbulkan kekecewaan dan rasa ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan dan akan membuat karyawan merasa bahwa perusahaan tidak memberikan kesempatan untuk berkembang dalam berkarir dengan baik. Untuk menghindari hal tersebut maka solusinya adalah perusahaan harus berbuat adil kepada setiap karyawannya tanpa membeda-bedakan siapapun, seperti yang terkandung dalam Qs. An-Nahl ayat 97 yang berbunyi:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۚ
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”(Qs. An-Nahl/16:97)

Dalam tafsir menurut Ulama Quraish Shihab dalam Kitab *Al-Misbah* dijelaskan bahwa setiap muslim yang beriman dan memiliki amal saleh dalam berbuat maupun bekerja, maka akan menjalani kehidupan yang tidak mengenal kesengsaraan dan hidup dengan penuh rasa bahagia, ikhlas, sabar dalam menerima cobaan dan akan mensyukuri setiap nikmat yang telah Allah limpahkan kepada mereka (tafsirq.com). Hal ini menunjukkan bahwa seorang Muslim akan menemukan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan dalam hidupnya jika ia percaya dan melakukan perbuatan baik. Dengan kata lain, orang-orang (Muslim) yang beriman dan beramal kebaikan akan merasakan kebahagiaan yang ditandai dengan kerelaan dan rasa lega yang besar dalam menghadapi kesulitan, serta memiliki sifat *rida*. Kemudian untuk mencapai salah satu indikator penting kepuasan kerja lainnya, yaitu kepuasan terhadap gaji, Islam sudah mengatur mengenai tata cara mengenai penentuan gaji, hal ini dijelaskan pada Kitab Sunan Ibnu Majah Hadits Nomor 2433 dari Abdullah bin Umar, Rasulullah Saw. bersabda yaitu:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ

Artinya: “Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering.”(HR. Ibnu Majah, dalam Sunan Ibn Majah No.2433).

Upah menurut Islam diartikan sebagai imbalan yang layak diterima oleh seseorang atas pekerjaan yang sudah dilakukannya. Berdasarkan ayat tersebut perusahaan harus memberikan gaji atau upah terhadap karyawannya dengan waktu yang sudah ditentukan, tidak boleh melewati batas perjanjian. Ketika perusahaan memperlakukan karyawannya dengan baik maka perbuatan

tersebut akan dihitung sebagai amal saleh dan juga akan berdampak positif terhadap perusahaan.

4.3.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa stres kerja mampu memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil ini berdasarkan nilai t-statistik $2,227 > 1,96$ dan nilai probability $0,027 > 0,05$.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ada pengaruh mediasi yang signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja, mengindikasikan bahwa ada hubungan yang kuat stres kerja sebagai variabel mediasi terhadap beban kerja dan kepuasan kerja. Hamid (2014:104) menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi bisa berdampak pada munculnya stres, hal ini secara otomatis akan memberikan dampak negatif yaitu adanya ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Begitupula sebaliknya, jika karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan berdampak negatif bagi perusahaan karena mereka akan merasakan tekanan kerja dan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik sehingga menimbulkan stres kerja (Riaz dkk., 2016). Pernyataan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wijaya (2018) yang menyatakan bahwa semakin banyaknya beban kerja maka hal ini akan meningkatkan stres kerja, dan kepuasan kerja pun akan menurun, begitupula sebaliknya. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menemukan bahwa tingkat stres kerja yang rendah dengan

penerapan beban kerja yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh Karyawan Perumda Tugu Tirta meningkat.

Dalam islam, bekerja merupakan sebuah ibadah. Maka dari itu, seseorang yang bekerja dengan seolah-olah ia melihat Allah mempunyai tingkatan yang tinggi karena dia akan melakukan pekerjaan dengan cara yang di *ridho* Allah. Tidak memberikan beban kerja yang berlebihan, serta tidak membuat karyawannya merasakan stres kerja yang tinggi. Sebagai agama yang bertujuan untuk mengantarkan kehidupan manusia kepada kesejahteraan dunia akhirat, lahir dan batin Islam telah menerapkan pola hidup yang ideal dan tidak menyusahkan umatnya. Pola tersebut telah tertuang pada Al-Qur'an dan telah dijelaskan pada sunnah-sunnah Rasulullah SAW. Ketika seorang karyawan menikmati kehidupannya dengan baik dengan merasakan ketenangan batin, ketenangan hati serta nikmat *ridha'*. Kepuasan kerja berdasarkan rasa *ridha* tertuang pada Qs. At-Taubah ayat 59:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ
مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: “Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).(Qs. At-Taubah/59)

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwasanya jika kita menghargai dan menerima semua yang diberikan oleh Allah, maupun itu berupa nikmat maupun cobaan maka niscaya Allah akan memberikan kepada hamba-Nya

sebagian dari karunia-Nya serta Rasul-Nya akan memberikan kami lebih dari apa yang telah diberikan (Shihab 2012). Yang artinya, ketika kita bekerja dengan cara yang baik, maka kita akan merasakan kepuasan hidup. Sebaliknya jika bekerja dengan cara yang tidak baik dan hidup dengan penuh keserakahan, maka kepuasan hidup juga tidak akan kita akan rasakan, seperti pada penundaan kewajiban pada karyawan, hal ini termasuk perbuatan yang zholim. Sebagaimana Rasulullah Saw. bersabda dalam Kitab Mishkat Al-Masabih 2907 sebagai berikut:

مَطْلُ الْغَنِيِّ ظُلْمٌ

Artinya: *"Menunda penunaian kewajiban (bagi yang mampu) termasuk kezholiman"* (HR. Bukhari dan Muslim dalam Kitab Mishkat Al-Masabih No.2907)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, serta penjelasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja sebagai variabel mediasi di Perumda Tugu Tirta Kota Malang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin beban kerja diterapkan sesuai dengan standar, maka semakin meningkatkan rasa kepuasan kerja karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang. Begitu sebaliknya, jika beban kerja yang dirasakan berlebihan dan diterapkan tidak sesuai dengan standar maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.
2. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Artinya semakin banyaknya beban kerja yang diterapkan maka akan semakin meningkatnya stres kerja karyawan. Begitu sebaliknya, semakin baik penerapan beban kerja, maka semakin menurun stres kerja yang dirasakan karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.
3. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya ketika tingkat stres kerja yang dirasakan oleh karyawan meningkat, maka kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Perumda Tugu Tirta Kota

Malang akan semakin menurun. Ketika tingkat stres kerja menurun, maka kepuasan kerja akan meningkat.

4. Stres kerja mampu memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja. Artinya, ketika penerapan beban kerja tidak berlebihan dan diterapkan dengan baik, maka tingkat stres kerja karyawan akan menurun dan hal ini mampu mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Perumda Tugu Tirta Kota Malang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian serta kesimpulan yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penerapan beban kerja yang sudah sesuai dengan standar, harus tetap dipertahankan agar karyawan merasakan kenyamanan dan bisa meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi rasa stres pada karyawan. Untuk aspek kepuasan kerja serta stres kerja harus diperhatikan lagi dalam penerapan promosi atau peningkatan karir sehingga karyawan bisa berkembang lebih baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel atau menggunakan variabel *independent* lain seperti lingkungan kerja, dan kompensasi untuk mengembangkan penelitian terhadap kepuasan kerja, sehingga hasil penelitian bisa lebih baik dan lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abang R., Nursiani N. (2018) . “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Kantor Rektorat Universitas Nusa Cendana Kupang.” *Journal Of Management (SME’s)* 7(2): 225–46.
- Adiguzel, Zafer. (2019). “Examining of The Effects of Employees on Work Stress, Role Conflict and Job Insecurity on Organizational Culture.” *International Journal of Economics and Management* 1(4): 37–48.
- Anasi, Stella Ngozi. (2020). “Perceived Influence of Work Relationship, Work Load and Physical Work Environment on Job Satisfaction of Librarians in South-West, Nigeria.” *Global Knowledge, Memory and Communication* 69(6–7): 377–98.
- , Samsul, & Rahayu Mardikaningsih. (2022). “Pencapaian Kepuasan Kerja Bagi Karyawan Melalui Kondusivitas Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja.” *Jurnal Ilmiah Satyagraha* 5(2): 98–106.
- Barahama, Kifly Franco., Mario Katuuk, & Wenda M. Oroh. (2019). “Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado.” *Jurnal Keperawatan* 7(1).
- Barling, Julian., E. Kevin Kelloway., & Roderick D. Iverson. (2003). “High-Quality Work, Job Satisfaction, and Occupational Injuries.” *Journal of Applied Psychology* 88(2): 276–83.
- Chin, Wynne W. (1998) . “The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.)” *Modern methods for business research*: 295–336.
- Dhania, Dhini Rama. (2010). “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representif Di Kota Kudus).” *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus* I(1): 15–23.
- Ekowati, Vivin Maharani et al. (2021). “An Empirical Effect of Workloads on Employee Satisfaction: Mediating by Work Environment.” *Journal of Southwest Jiaotong University* 56(1).
- Fishbein, Danieal et al. (2019). "Objective measures of workload in healthcare: a narrative review." *International Journal Of Health Care Quality Assurance* 33(1): 0952-6862
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam., & Hengky Latan. (2015). *Partial Least Square Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamid, Sanusi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Ed 1, Cet. Yogyakarta: Deepublish.
- Handoko, & T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2 Ce. Yogyakarta: BPFE.
- Indrasari, Methiana. (2017). *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan. Tinjauan Dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, Dan Karakteristik Pekerjaan*. Pertama. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Irawati, Rusda, and Dini Arimbi Carrollina. (2017). "Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja." *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 5(1): 51.
- Irsyadi, Muhammad Tegar, and Masydzulhak Djamil. (2023). "The Influence of Work Work Environment and Workload on Turnover Intention with Job Satisfaction as an Intervening Variabel in IZI." *Dinasi International Journal Of Digital Business Management (DIJDBM)* 4(4): 638–47.
- Keenan, A., and T.J Newton. (1984). "Fractration in Organizations: Relationship to Role Stress Chinate, and Psychological Strain." *Journal of Occupational Psychologi.*: 67–65.
- Kirana, Kusuma Chandra., Ambar Lukitaningsih., & Dorce Marchiliya Londin. (2021). "Analysis of the Impact of Workload and Work Stress on Job Satisfaction With Motivation As Intervening Variable." *Jurnal Of Applied Management (JAM)* 19(4): 791–803.
- Koesomowidjojo, Suci R. Mari'h. (2021). *Panduan Praktis Menyusun; Analisis Beban Kerja*. ed. Andriansyah. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan: Mungkinkah Kepuasan Pelanggan Tanpa Kepuasan Karyawan?* Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi*. 10th ed. Yogyakarta: ANDI.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Masriah, Imas & Yoni. (2020). "The Effect Of Locus Of Control, Job Stress, And Turnover On The Performance Of The Employees Of PT. Winnersumbiri

- Knitting Factory Tangerang-Banten." *The 1st International Conference On Management and Science: HUMANIS* 1(1): 262-268
- Massie, Rachel Natalya., Willia A. Areros, & Wehelmina Rumawas. (2018). "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 3(2): 74–83.
- Muchlas. (2005). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Munandar, Aris., Agus Hermawan., & Syihabudhin. (2022). "Effect Of Workload and Organizational Justice on Employee Performance Through Job Satisfaction (Case Study On Employees Of Perumda Air Minum Tugu Tirta , Malang)." *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship* 2(2): 356–66.
- Munandar, Ashar S. (2014). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: (UI Press) Penerbit Universitas Indonesia.
- Narimawati, Umi. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*. Badnung: Agung Media.
- Nimalathanan, B., & Brabete, V. (2010). "Job Satisfaction and Employees." *International Journal of Humanities and Social Science* 2(14).
- P. Robbins, Stephen. (2003). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi Dan Aplikasi, Jilid 1*. Edisi 9. Jakarta: PT. Prehalindo Persada Jakarta.
- Pramono, Ferdhika Diovian., & Suko Priyono. (2023). "The Effect Of Workload And Compensation On Job Satisfaction And The Impact On Organization Commitment Study At PT Pos Indonesia Erlangga Semarang." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4(4): 3120–31.
- Radzali, Farah Mardiana., Ahmad Aminah., & Zoharah Omar. " Workload, Job Stres, Family-To-Work Conflict and Deviant Workplace Behavior." *International Journal Of Academic Research In Bussines and Social Sciences* 3(12) 109-115
- Rauan, Franly J., & Bernhard Tewel. (2019). "Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Tropica Coco Prima Di Lelema Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 7(4): 4681–90.
- Riaz, Muhammad et al. (2016). "Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction." *International Review of Management and Business Research* 5(4): 1370–82.

- Riggio, R. E. (2000). *Introduction To Industrial/Organizational Psychology*. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Rivai, Veitzhal., & Deddy Mulyadi. (2009). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. 2 Cetakan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rizky, Denizia., & Tri Wulida Afrianty. (2018). "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dengan Work Life Balance Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 61(4): 47–53.
- Robbins, Stephen P., & Timothy A. Judge. (2013). *Organization Behaviour Fourteenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rusmiati, Eti., Dikdik Harjadi., & Lili Karmela Fitriani. (2021). "Analysis of the Impact of Risk and Workload on Motivation and Impact on Employee Performance." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 5(2): 386–98.
- Safitri, Laily Nurida., & Mardi Astutik. (2019). "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stress Kerja." *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara* 2(1): 13–26.
- Salsabilla, Annisa, Margono Setiawan., & Himmiyatul Amanah Jiwa Juwita. (2022). "The Effect of Workload and Job Stress on Job Satisfaction Mediated by Work Motivation." *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)* 11(9): 97–106.
- Sari, Rosita Purnama., & Robby Sandhidessyarti. (2022). "Pengaruh Tuntutan Tugas, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lawu Tirta Kabupaten Magetan." *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan ...* 4(3): 1–13.
- Shah, S. S., Jaffari, A. R., Aziz, J., Ejaz, W., Ul-Haq, I., & Raza, S. N. (2011). "Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business." *International Research Centre* , 3 (4), 1-986.
- Shihab, Quraish. (2012). *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sowmya, K. R., & N. Panchanatham. (2011). "Factors Influencing Job Satisfaction of Banking Sector Employees." *Journal of Central Banking Theory and Practice* 3(5): 76–79.

- Suartana, I Putu., & I Gusti Ayu Manuati Dewi. (2020). "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinn Hotel." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 9(3): 863.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Achmad Sani., & Vivin Maharani. (2013). *Metodelogi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Kuisisioner, Dan Analisis Data*. Uin Maliki Press.
- Tamtama, Fatwa., Puspirana Arum Rahmawati., & Pipih Muhopilah. (2019). "The Effect And Implication Of Work Stress And Workload On Job Satisfaction." *International Journal Of Scientific & Technology Research* 8(11): 2498-2502
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2007). *Manajemen Publik*. ed. Yovita Hardiwati. Jakarta: PT Grasindo.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapam Press.
- Waluyo, Minto. (2009). *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, Andri. (2018). "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Di Hotel Maxone Di Kota Malang." *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* 4(1): 391.
- Zaki, Hammam., Marzolina. (2016). "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Adira Quantum Multifinance Cabang Pekanbaru." *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* 8(3): 1–23.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

“PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PERUMDA TUGU TIRTA KOTA MALANG”

Petunjuk pengisian:

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon isi dan beri tanda () pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i anggap benar.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : 20-30 30-40 40-50 >50
3. Jenis Kelamin : L P
4. Pendidikan Terakhir :
5. Devisi :

Petunjuk Pengisian Angket

Mohon untuk memberikan tanda () pada setiap pertanyaan yang anda pilih sesuai dengan keadaan sebenarnya. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Keterangan

5 : Sangat Setuju

4 : Setuju

3 : Netral

2 : Tidak Setuju

1 : Sangat Tidak Setuju

A. Beban Kerja

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya diberikan arahan pekerjaan yang jelas					
2	Saya diberikan pekerjaan sesuai dengan SOP					
3	Saya mempunyai waktu istirahat yang cukup					
4	Saya bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan					
5	Perusahaan memberikan target pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya					
6	Perusahaan memberikan target pekerjaan sesuai dengan jenis pekerjaan saya					
7	Saya mendapatkan fasilitas kerja yang layak dan mendukung					
8	Lingkungan sekitar mendukung saya untuk bekerja					
9	Saya mampu menangani semua pekerjaan yang dibebankan					
10	Saya tidak merasa bahwa jumlah pekerjaan terlalu berlebihan					
11	Saya tidak merasa bosan dengan kegiatan kerja rutin yang berulang					
12	Saya tidak merasa bosan ketika minim pekerjaan					
13	Saya tidak merasa bahwa tekanan pekerjaan terlalu berat					
14	Saya tidak mendapatkan tekanan kerja dari orang sekitar terutama pelanggan					

B. Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya					
2	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan bidang saya					
3	Saya merasa gaji yang diberikan sesuai dengan kebutuhan					
4	Saya merasa gaji yang diberikan sesuai dengan posisi, prestasi dan tanggung jawab					
5	Saya merasa promosi jabatan dilakukan secara adil					
6	Saya merasa promosi jabatan diberikan kepada karyawan yang berprestasi					
7	Atasan saya mempunyai kemampuan yang					

	mumpuni					
8	Atasan saya mempunyai jiwa kepemimpinan yang baik					
9	Rekan kerja saya memiliki sikap yang supportif					
10	Rekan kerja saya memiliki keahlian yang mumpuni					
11	Saya menerima kompensasi dari perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku					
12	Saya menerima imbalan berupa financial maupun non financial dari perusahaan					
13	Saya mendapatkan peralatan keamanan kerja					
14	Saya merasa aman ketika bekerja					

C. Stres Kerja

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa beban kerja yang diberikan berlebihan					
2	Saya merasa jadwal kerja yang diberikan terlalu ketat					
3	Saya merasakan ketidakpastian peran pada pekerjaan					
4	Saya merasa perintah pekerjaan dari atasan seringkali membingungkan					
5	Saya mempunyai hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja					
6	Saya mempunyai hubungan yang tidak baik dengan keluarga dan teman disekitar saya					
7	Saya tidak mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri					
8	Saya tidak mendapatkan pelatihan kerja yang baik					
9	Saya merasa promosi yang dilakukan tidak sesuai dengan prosedur dan jarang dilakukan					
10	Saya merasa tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan					
11	Saya merasa struktur organisasi perusahaan tidak beraturan					
12	Saya memiliki peran ganda menjadi karyawan dan ibu rumah tangga					
13	Saya merasa kesulitan akibat peran ganda yang saya miliki					

Lampiran 2: Tabulasi Data Mentah

A. Beban Kerja

BK 1	BK 2	BK 3	BK 4	BK 5	BK 6	BK 7	BK 8	BK 9	BK 10	BK 11	BK 12	BK 13	BK 14
4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
4	2	2	1	3	3	2	3	2	3	4	3	3	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
3	3	2	1	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5
5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	1	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	1	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3
4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3
4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3
5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4
3	4	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2
3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2
2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2

2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2
5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	2
4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2
3	3	2	2	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3
4	4	3	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2
5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2
3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4
2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1

B. Kepuasan Kerja

K K1	K K2	K K3	K K4	K K5	K 6	K K7	K K8	K K9	KK 10	KK 11	KK 12	KK 13	KK 14
4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	5
3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2
3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	1	1	4	4	3	2	4	4	1	3
5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3

4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	1	5	1	1	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3
5	5	3	3	1	1	3	4	4	3	3	3	2	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	2	2	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3
4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4
4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	5	4
4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3
5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5
4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

C. Stres Kerja

SK	SK1	SK1	SK1	BK1									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	
2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1
3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	1	1
1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	4	1	3	3	5	2	2	2	5	1
2	1	3	1	1	1	1	4	3	2	3	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2
1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1
3	2	5	3	4	3	4	4	4	4	3	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
2	2	2	2	4	1	3	3	3	3	2	4	4	2
4	2	2	2	1	1	2	3	4	2	4	2	4	4
1	1	1	4	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1
3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3
2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	1	4	5	5	3	3	2	2	2
3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	5	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	1	1
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5
4	3	2	2	5	5	4	2	3	3	3	3	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	1	3	2	5	2	3	5	2	2
3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	1	1	1
3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	1	1	1
2	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	1	1	1

2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3
4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1
3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	5	4
4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	5	2
4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	1	1
4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	4	4
4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4
4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4
4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	2
4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2
4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2
3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2
3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	2	2
4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2
4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	2
4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2
4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1

Lampiran 4: Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	51	74%
2	Perempuan	18	26%
	Total	69	100%
No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	20-30	6	8,7%
2	30-40	8	11,6%
3	40-50	11	16%
4	>50	44	63,7%
	Total	69	100%
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	SMP	2	2,9%
2	SMA	15	21,8%
3	S1	50	72,4%
4	S2	2	2,9%
	Total	69	100%
No	Bagian	Jumlah	Presentase (%)
1	Hubungan Pelanggan	29	42%
2	Produksi	9	13%
3	Kehilangan Air	8	11%
4	Umum	7	10%

Lampiran 5: Analisis Data

a. Uji Validasi

Correlations

		BK1	BK2	BK3	BK4	BK5	BK6	BK7	BK8	BK9	BK10
BK1	Pearson Correlation	1	,751**	,717**	,741**	,694**	,534**	,484**	,609**	,476**	,279*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,020
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK2	Pearson Correlation	,751**	1	,624**	,676**	,671**	,588**	,657**	,632**	,384**	,207
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,088
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK3	Pearson Correlation	,717**	,624**	1	,874**	,634**	,564**	,366**	,428**	,466**	,234
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,052
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

BK4	Pearson Correlation	,741**	,676**	,874**	1	,681**	,592**	,432**	,452**	,510**	,306*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,011
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK5	Pearson Correlation	,694**	,671**	,634**	,681**	1	,666**	,553**	,654**	,498**	,227
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,060
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK6	Pearson Correlation	,534**	,588**	,564**	,592**	,666**	1	,583**	,660**	,591**	,237
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,050
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK7	Pearson Correlation	,484**	,657**	,366**	,432**	,553**	,583**	1	,818**	,469**	,192
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,113
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK8	Pearson Correlation	,609**	,632**	,428**	,452**	,654**	,660**	,818**	1	,560**	,303*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,011
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK9	Pearson Correlation	,476**	,384**	,466**	,510**	,498**	,591**	,469**	,560**	1	,193
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,111
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK10	Pearson Correlation	,279*	,207	,234	,306*	,227	,237	,192	,303*	,193	1
	Sig. (2-tailed)	,020	,088	,052	,011	,060	,050	,113	,011	,111	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK11	Pearson Correlation	,241*	,037	,193	,235	,264*	,233	,104	,169	,133	,487*
	Sig. (2-tailed)	,046	,766	,112	,052	,028	,054	,395	,164	,276	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK12	Pearson Correlation	,186	,167	,191	,191	,225	,040	,182	,075	,020	,292*
	Sig. (2-tailed)	,126	,171	,116	,116	,064	,743	,135	,542	,868	,015
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK13	Pearson Correlation	,340**	,238*	,258*	,229	,413**	,275*	,188	,279*	,320**	,636*
	Sig. (2-tailed)	,004	,049	,032	,059	,000	,022	,122	,020	,007	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
BK14	Pearson Correlation	,385**	,177	,265*	,161	,224	,229	,135	,280*	,276*	,639*
	Sig. (2-tailed)	,001	,145	,028	,187	,065	,059	,268	,020	,022	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
TOT	Pearson Correlation	,787**	,705**	,720**	,747**	,768**	,694**	,632**	,715**	,610**	,608*
AL_											*

BK	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10
KK1	Pearson Correlation	1	,704**	,436**	,404**	,233	,301*	,444**	,362**	,405**	,356**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,054	,012	,000	,002	,001	,003
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK2	Pearson Correlation	,704**	1	,360**	,349**	,306*	,312**	,262*	,178	,325**	,356**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,003	,011	,009	,029	,144	,006	,003
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK3	Pearson Correlation	,436**	,360**	1	,704**	,458**	,381**	,613**	,569**	,451**	,370**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK4	Pearson Correlation	,404**	,349**	,704**	1	,459**	,471**	,475**	,426**	,476**	,408**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK5	Pearson Correlation	,233	,306*	,458**	,459**	1	,741**	,568**	,477**	,480**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,054	,011	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK6	Pearson Correlation	,301*	,312**	,381**	,471**	,741**	1	,418**	,276*	,465**	,490**
	Sig. (2-tailed)	,012	,009	,001	,000	,000		,000	,022	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK7	Pearson Correlation	,444**	,262*	,613**	,475**	,568**	,418**	1	,877**	,572**	,531**
	Sig. (2-tailed)	,000	,029	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK8	Pearson Correlation	,362**	,178	,569**	,426**	,477**	,276*	,877**	1	,637**	,590**
	Sig. (2-tailed)	,002	,144	,000	,000	,000	,022	,000		,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK9	Pearson Correlation	,405**	,325**	,451**	,476**	,480**	,465**	,572**	,637**	1	,783**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK10	Pearson Correlation	,356**	,356**	,370**	,408**	,523**	,490**	,531**	,590**	,783**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK11	Pearson Correlation	,266*	,393**	,419**	,482**	,338**	,382**	,280*	,246*	,314**	,298*
	Sig. (2-tailed)	,027	,001	,000	,000	,004	,001	,020	,041	,009	,013
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

KK12	Pearson Correlation	,381**	,372**	,425**	,405**	,224	,263*	,369**	,356**	,447**	,396**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000	,001	,065	,029	,002	,003	,000	,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK13	Pearson Correlation	,189	,373**	,321**	,444**	,367**	,462**	,335**	,309**	,526**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,119	,002	,007	,000	,002	,000	,005	,010	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KK14	Pearson Correlation	,339**	,429**	,409**	,520**	,279*	,299*	,249*	,283*	,433**	,490**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,020	,013	,039	,019	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
TOT	Pearson Correlation	,580**	,572**	,720**	,732**	,707**	,684**	,738**	,688**	,756**	,741**
AL_	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
KK	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

Correlations

		SK1	SK2	SK3	SK4	SK5	SK6	SK7	SK8	SK9	SK10
SK1	Pearson Correlation	1	,894**	,638**	,662**	,373**	,452**	,568**	,464**	,573**	,651**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK2	Pearson Correlation	,894**	1	,667**	,700**	,355**	,436**	,563**	,381**	,494**	,650**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,000	,000	,001	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK3	Pearson Correlation	,638**	,667**	1	,600**	,485**	,374**	,550**	,525**	,445**	,590**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK4	Pearson Correlation	,662**	,700**	,600**	1	,362**	,386**	,552**	,423**	,608**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,002	,001	,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK5	Pearson Correlation	,373**	,355**	,485**	,362**	1	,694**	,600**	,487**	,462**	,488**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000	,002		,000	,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK6	Pearson Correlation	,452**	,436**	,374**	,386**	,694**	1	,536**	,367**	,245*	,519**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,001	,000		,000	,002	,043	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK7	Pearson Correlation	,568**	,563**	,550**	,552**	,600**	,536**	1	,703**	,606**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK8	Pearson Correlation	,464**	,381**	,525**	,423**	,487**	,367**	,703**	1	,652**	,599**
	Sig. (2-tailed)										
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,000		,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK9	Pearson Correlation	,573**	,494**	,445**	,608**	,462**	,245*	,606**	,652**	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,043	,000	,000		,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK10	Pearson Correlation	,651**	,650**	,590**	,655**	,488**	,519**	,702**	,599**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK11	Pearson Correlation	,636**	,503**	,536**	,438**	,287*	,377**	,471**	,561**	,466**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,017	,001	,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK12	Pearson Correlation	,121	,210	,115	,170	,266*	,166	,076	-,021	,108	,049
	Sig. (2-tailed)	,323	,084	,345	,162	,027	,172	,532	,863	,378	,691
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
SK13	Pearson Correlation	,544**	,514**	,403**	,470**	,261*	,428**	,215	,201	,237	,362**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,031	,000	,076	,098	,050	,002
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
TOT	Pearson Correlation	,832**	,811**	,757**	,772**	,667**	,644**	,774**	,684**	,719**	,816**
AL_S	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
K	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

b. Uji Reliabilitas

Beban Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,893	14

Kepuasan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	14

Stres Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	13

c. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN KERJA * BEBAN KERJA	Between Groups	(Combined)	2841,370	26	109,283	3,816	,000
		Linearity	1901,173	1	1901,173	66,384	,000
		Deviation from Linearity	940,196	25	37,608	1,313	,213
Within Groups			1202,833	42	28,639		
Total			4044,203	68			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
STRES KERJA * BEBAN KERJA	Between Groups	(Combined)	3969,970	26	152,691	3,924	,000
		Linearity	2703,099	1	2703,099	69,470	,000
		Deviation from Linearity	1266,871	25	50,675	1,302	,220
Within Groups			1634,233	42	38,910		
Total			5604,203	68			

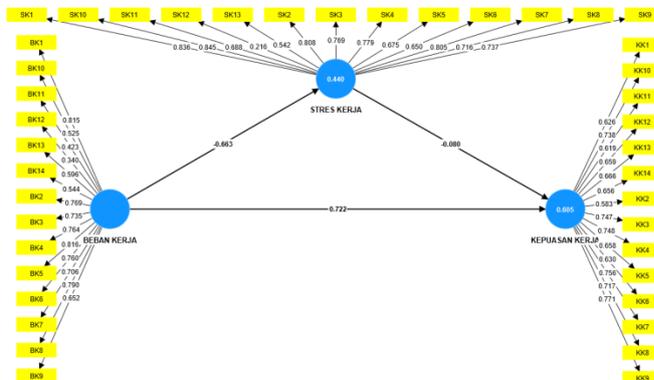
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN KERJA * STRES KERJA	Between Groups	(Combined)	2908,086	31	93,809	3,055	,001
		Linearity	1150,485	1	1150,485	37,468	,000
		Deviation from Linearity	1757,601	30	58,587	1,908	,031
Within Groups			1136,117	37	30,706		
Total			4044,203	68			

LAMPIRAN 6 : Outer Model

a. Validitas Konvergen

	BEBAN KERJA	KEPUASAN KERJA	STRES KERJA
B.K1	0.815		
B.K10	0.525		
B.K11	0.423		
B.K12	0.340		
B.K13	0.596		
B.K14	0.544		
B.K2	0.769		
B.K3	0.735		
B.K4	0.764		
B.K5	0.816		
B.K6	0.760		
B.K7	0.706		
B.K8	0.790		
B.K9	0.652		
K.K1		0.626	
K.K10		0.738	
K.K11		0.619	
K.K12		0.659	
K.K13		0.666	
K.K14		0.656	
K.K2		0.583	
K.K3		0.747	
K.K4		0.748	
K.K5		0.658	
K.K6		0.630	
K.K7		0.756	
K.K8		0.717	
K.K9		0.771	
S.K1			0.836
S.K10			0.845
S.K11			0.688
S.K12			0.216
S.K13			0.542
S.K2			0.808
S.K3			0.769
S.K4			0.779
S.K5			0.675
S.K6			0.650
S.K7			0.805
S.K8			0.716
S.K9			0.737



b. Validitas Diskriminan

Cross Loading

	BEBAN KERJA	KEPUASAN KERJA	STRES KERJA
BK1	0.828	0.585	-0.393
BK2	0.840	0.676	-0.424
BK3	0.787	0.511	-0.421
BK4	0.808	0.503	-0.334
BK5	0.843	0.623	-0.441
BK6	0.807	0.651	-0.395
BK7	0.773	0.780	-0.401
BK8	0.831	0.785	-0.431
BK9	0.675	0.453	-0.408
KK10	0.518	0.751	-0.390
KK11	0.438	0.624	-0.494
KK12	0.478	0.654	-0.513
KK13	0.419	0.694	-0.275
KK14	0.404	0.654	-0.343
KK3	0.713	0.748	-0.315
KK4	0.712	0.756	-0.520
KK5	0.425	0.685	-0.348
KK6	0.474	0.645	-0.329
KK7	0.619	0.783	-0.369
KK8	0.644	0.737	-0.277
KK9	0.673	0.783	-0.380
SK1	-0.348	-0.313	0.811
SK10	-0.388	-0.376	0.850
SK11	-0.381	-0.292	0.887
SK2	-0.388	-0.308	0.780
SK3	-0.315	-0.452	0.785
SK4	-0.412	-0.407	0.764
SK5	-0.456	-0.596	0.899
SK6	-0.381	-0.329	0.849
SK7	-0.398	-0.418	0.829
SK8	-0.378	-0.355	0.743
SK9	-0.414	-0.471	0.754

c. Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BEBAN KERJA	0.929	0.934	0.940	0.638
KEPUASAN KERJA	0.910	0.918	0.924	0.504
STRES KERJA	0.926	0.931	0.937	0.577

Lampiran 7: Inner Model

a. Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted
KEPUASAN KERJA	0.645	0.635
STRES KERJA	0.259	0.248

b. Uji Q-Square

	Q ² predict	RMSE	MAE
KEPUASAN KERJA	0.582	0.681	0.531
STRES KERJA	0.398	0.793	0.661

Lampiran 7: Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O-STDEV))	P values
BEBAN KERJA -> KEPUASAN KERJA	0.696	0.691	0.072	9.659	0.000
BEBAN KERJA -> STRES KERJA	-0.509	-0.519	0.075	6.748	0.000
STRES KERJA -> KEPUASAN KERJA	-0.181	-0.183	0.076	2.383	0.018

Lampiran 8



OFFICE:
JL. TERUSAN DANAU SENTANI NO 100
KOTA MALANG TELP.(0341) 715103
FAX (0341) 715107
PO BOX 132 MALANG 65138
Website : www.perumdatugutirta.com
email : humas@perumdatugutirta.go.id



Malang , 11 Januari 2023

Nomor : 072 / 003 / 35.73.601 / 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian Skripsi

Kepada
Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Jl.Gajayana Nomor 50
di
MALANG

Berkenaan dengan surat Saudara Nomor : B-006/FEK.1/PP.00.9/01/2023 tanggal 05 Januari 2023 perihal dimaksud pada pokok surat, bersama ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui menerima Mahasiswa saudara, atas nama sebagai berikut :

No	NIM	Nama	Program Studi
1	19510120	Cahyatul Uviana	Manajemen

Adapun ketentuan lain untuk pelaksanaan Penelitian Skripsi di Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Penempatan diatur oleh pihak Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang
 2. Tidak mengganggu aktivitas kerja
 3. Memenuhi peraturan/persyaratan yang ada di Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang
- Demikian untuk menjadikan periksa.

a.n.DIREKTUR ADMINISTRASI DAN KEUANGAN
PERUMDA AIR MINUM TUGU TIRTA KOTA MALANG

u.b

PtL. MANAJER SUMBER DAYA MANUSIA

u.b

MANAJER PEMBANGUNAN SDM



Lampiran 9

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Cahyatul Uviana

Tempat,tanggal lahir: Tegal, 8 Februari 2001

Alamat Asal : Jl. Tumbal Negara No 42, Kedungkandang-Kota Malang

Telepon/HP : 081335025349

E-mail : cahyatuluviana@gmail.com

Instagram : @__uviana

Pendidikan Formal

2007-2013 : SD KARTIKA IV-7

2013-2016 : SMP AL-RIFA'IE

2016-2019 : MAN 2 KOTA MALANG

2019-2023 : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2019-2020 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim
Malang

2020-2021 : Program Pengembangan Bahasa Inggris
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim
Malang

Pengalaman Organisasi

- Anggota Koperasi Padang Bulan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim tahun 2020

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Campaign Project Butterfly dengan Tema “*Self Awareness*” 2021
- Peserta Pelatihan Copywriting “UMKM Talks: Pasarkan Produk dengan Copywriting yang Ciamik” 2021
- Peserta Pelatihan Online Grow with Google “ Optimalkan Bisnis Anda Dengan Memanfaatkan Google Ads”
- Peserta Seminar Nasional *Millenial Creativepreneur “Facing The World Through Creativity”* 2021
- Peserta pelatihan online “Berintaksi Secara Efektif dengan Pelanggan Anda melalui Media Sosial”
- Peserta Webinar Psikologi “Kenali Diri, Temukan Passion, Raih Suksesmu” By Literasi Psikologi Indonesia 2021
- Peserta Roadshow Pasar Modal Syariah dengan Tema “ Melek Investasi Halal Menuju Indonesia Emas”
- Peserta Webinar Ngopinspirasi *Virtual Class Road to Lokate Marketing Competition* 2021
- Peserta Pelatihan Statistik dnegan Software PLS Fakultas Ekonomi Universitas Maulana Malik Ibrahin Malang 2022

Malang, 15 Juni 2023

Cahyatul Uviana

Lampiran 10 Lembar Bebas Plagiarisme

6/15/23, 10:54 AM

Print Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M
NIP : 198710022015032004
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Cahyatul Uviana
NIM : 19510120
Konsentrasi : Manajemen SDM
Judul Skripsi : **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Di Perumda Tugu Tirta Kota Malang**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
2%	3%	2%	2%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Juni 2023

UP2M



Puji Endah Purnamasari, M.M

Lampiran 11 Jurnal Bimbingan

6/15/23, 6:23 AM

Print Jurnal Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 19510120
Nama : Cahyatul Uviana
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : Dr. Vivin Maharani Ekowati., M.Si., MM
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PERUMDA TUGU TIRTA KOTA MALANG

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	10 November 2022	Mengajukan judul terbaru untuk penelitian skripsi kepada dosen pembimbing	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
2	23 Februari 2023	Bimbingan offline dengan menyerahkan proposal bab 1-3 secara hardfile di fakultas ekonomi	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	18 Maret 2023	Bimbingan proposal bab 1-3 secara online dan merevisi proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	20 Maret 2023	Merevisi proposal dengan menambah sumber dibagian DOV	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
5	4 Mei 2023	Melakukan bimbingan terkait hasil revisian seminar proposal beserta pengecekan tabel DOV	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
6	8 Mei 2023	Mengirimkan hasil revisi DOV beserta list pernyataan Kuesioner melalui email	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
7	30 Mei 2023	Melakukan bimbingan terkait pengolahan data pada bab 4	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
8	6 Juni 2023	Mengirimkan file skripsi dari Bab 1-5 beserta lampirannya melalui email	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
9	14 Juni 2023	Mengirimkan hasil revisi pada bab 4 dan bab 5 melalui email	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi

Malang, 14 Juni 2023
Dosen Pembimbing



Dr. Vivin Maharani Ekowati., M.Si., MM