

**PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN**

**(Studi pada Karyawan Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi V
Purwokerto)**

Yuli Asmi Asih (yuliasmi407@gmail.com)

Dr. Dwi Irawati, S.E.,M.Si
Fitri Rahmawati, S.E.,M.M

Universitas Muhammadiyah Purworejo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja. Populasi pada penelitian ini adalah 157 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random*. Berdasarkan teknik pengambilan sampel tersebut, jumlah sampel yang diambil sebanyak 113 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan alternatif pilihan jawaban menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima pilihan jawaban. Kuesioner telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: Stres kerja, Dukungan Organisasi, dan Kepuasan Kerja

A. PENDAHULUAN

Meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis menuntut peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi. Kurangnya pembinaan dari organisasi menyebabkan rendahnya kepuasan kerja. Berdasarkan hal tersebut, karyawan perlu adanya pembinaan sebelum masuk ke dalam sebuah organisasi agar tercipta suatu kepuasan kerja yang tinggi. Tujuan suatu organisasi akan tercapai apabila karyawan memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan yang diharapkan, begitu juga tingkat kepuasan kerja yang rendah disebabkan oleh harapan seseorang tidak terpenuhi sehingga menyebabkan karyawan dalam bekerja akan terlihat tidak bersemangat, malas dan datang terlambat.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2008:170) kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini secara tidak langsung menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah sebuah konsep kesatuan, namun karyawan merasakan kepuasan kerja dengan aspek pekerjaannya dan merasa kurang puas dengan aspek lainnya. Stres kerja dapat mempengaruhi

kepuasan kerja (Kreitner dan Kinicki, 2008:170). Sunyoto (2012:215) menyatakan bahwa, stres kerja karyawan akan meningkat disebabkan oleh lingkungan yang sedang dihadapi dan mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja karyawan. Kondisi stres yang dialami karyawan timbul karena kurangnya rasa puas pada pekerjaannya dan karyawan juga dituntut untuk selalu beradaptasi pada perubahan-perubahan dalam organisasi yang berdampak pada kondisi karyawan baik fisik maupun psikologi.

Selain stres kerja, dukungan organisasi yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2017:47). Robbins dan Judge (2017:47) menjelaskan bahwa, karyawan dengan dukungan organisasi yang tinggi cenderung memiliki sikap perilaku diluar dari apa yang menjadi tugasnya menjadi lebih tinggi, tingkat keterlambatan yang rendah, dan kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto. Hal ini dikarenakan adanya informasi yang diperoleh peneliti mengenai stres kerja karyawan yang tinggi. Adapun faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu kepuasan kerja yang rendah, terkait dengan beban kerja yang ditetapkan berlebihan, tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak, sehingga karyawan menggunakan jam istirahat untuk menyelesaikan tugasnya. Faktor lain disebabkan kurangnya komunikasi antar sesama karyawan dengan baik dan penyampaian informasi dari pimpinan ke karyawan yang kurang jelas sehingga tidak dapat dipahami oleh karyawan. Dampak dari terjadinya hal tersebut, maka karyawan akan merasakan stres kerja yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor lain yang berhasil diamati oleh peneliti yaitu rendahnya dukungan organisasi terhadap karyawan, kurangnya pelatihan secara berkala, pemberian *reward* bagi karyawan yang mencapai target kerja belum merata, dukungan penuh dari manajer untuk menyelesaikan tugas pokok belum dirasakan maksimal oleh karyawan. Oleh sebab itu, peneliti merasa penelitian yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan di Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto penting untuk dilakukan.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?

C. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

1. Kajian Teori

a. Kepuasan Kerja

Menurut Gibson *et.al* (2012:102) kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Sikap ini berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Menurut Kreitner dan Kinicki (2008:170) kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini secara tidak langsung menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah sebuah konsep kesatuan, namun karyawan merasakan kepuasan kerja dengan aspek pekerjaannya dan merasa kurang puas dengan aspek lainnya. Stres kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Kreitner dan Kinicki, 2008:170). Diharapkan manajer mengurangi dampak negatif stres kerja dengan memperbaiki kepuasan kerja.

b. Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2016:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Karyawan yang mengalami stres akan menunjukkan sikap *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga karyawan sering marah, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap tidak kooperatif. Sunyoto (2012:215) menyatakan bahwa, stres kerja karyawan akan meningkat disebabkan oleh lingkungan yang sedang dihadapi dan mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja karyawan.

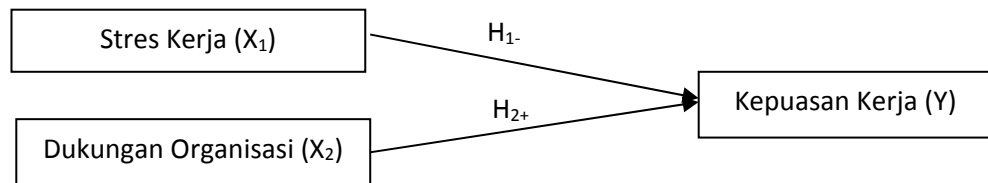
c. Dukungan Organisasi

Menurut Eisenberger *et.al* (1986) dukungan organisasi didefinisikan sebagai kepedulian organisasi terhadap keberadaan dan kesejahteraan karyawan dan menghargai kontribusi karyawan terhadap organisasi. Dukungan organisasi menghasilkan suatu perasaan wajib bagi karyawan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dan meningkatkan komitmen

terhadap organisasi dengan pengharapan bahwa kinerja yang tinggi akan dicatat dan dihargai yang dapat memberikan dampak positif pada kepuasan kerja. Selain stres kerja, dukungan organisasi yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2017:47). Robbins dan Judge (2017:47) menjelaskan bahwa, karyawan dengan dukungan organisasi yang tinggi cenderung memiliki sikap perilaku diluar dari apa yang menjadi tugasnya menjadi lebih tinggi, tingkat keterlambatan yang rendah, dan kepuasan kerja yang lebih tinggi.

2. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran penelitian ini secara sistematis dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 1
Kerangka Pikir

Keterangan:

—————> : Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

D. HIPOTESIS

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2008:173), stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Diharapkan manajer mengurangi dampak negatif stres kerja dengan memperbaiki kepuasan kerja. Hal ini dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pathak (2012) dan Sudiarditha dkk. (2016) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H₁ : Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2017:47) menjelaskan bahwa, karyawan dengan dukungan organisasi yang tinggi cenderung memiliki sikap perilaku diluar dari

apa yang menjadi tugasnya menjadi lebih tinggi, tingkat keterlambatan yang rendah, dan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hal ini dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pathak (2012), Putra dkk. (2016) dan Baliartati (2016) menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H₂ : Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja karyawan.

E. METODE PENELITIAN

1. Definisi Operasional Variabel

a. Kepuasan Kerja (Y)

Menurut Gibson *et.al* (2012:102) kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Sikap ini berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Indikator kepuasan kerja menurut Gibson *et.al* (2012:102) yaitu:

- 1) Gaji yang diterima dan keadilan yang dirasakan dari gaji.
- 2) Pekerjaan dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan bertanggung jawab.
- 3) Ada kesempatan untuk promosi.
- 4) Pimpinan mampu mengarahkan karyawan.
- 5) Rekan kerja menunjukkan sikap bersahabat dan mendukung.

b. Stres Kerja (X₁)

Menurut Hasibuan (2016:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Indikator-indikator stres kerja menurut Hasibuan (2016:204), sebagai berikut:

- 1) Beban kerja yang berlebihan.
- 2) Sikap dari pimpinan yang kurang adil.
- 3) Waktu dan peralatan kerja yang disediakan kurang memadai.
- 4) Konflik antara karyawan dengan pimpinan sering terjadi.

c. Dukungan Organisasi (X₂)

Menurut Eisenberger *et.al* (1986) dukungan organisasi didefinisikan sebagai kepedulian organisasi terhadap keberadaan dan kesejahteraan karyawan dan menghargai kontribusi karyawan terhadap organisasi. Indikator

dukungan organisasi mengacu pada pendapat Eisenberger *et.al* (1986), sebagai berikut:

- 1) Organisasi menghargai kontribusi karyawan.
- 2) Organisasi sangat mempertimbangkan tujuan dan pendapat pribadi karyawan.
- 3) Ada jaminan kesejahteraan karyawan.
- 4) Organisasi bersedia membantu ketika karyawan membutuhkan bantuan khusus.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:53). Uji validitas digunakan dengan rumus Korelasi *Pearson* (Korelasi *Product Moment*). Korelasi faktor positif besarnya lebih dari 0,4 dapat dianggap sebagai konstruk kuat atau instrumen mempunyai validitas yang baik (Kuncoro, 2013:292).

Berdasarkan hasil uji validitas, korelasi *product moment* menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel stres kerja (X_1), dukungan organisasi (X_2), dan kepuasan kerja (Y) mempunyai nilai *pearson correlation* lebih dari 0,4 dan semuanya bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator pernyataan yang diujikan valid, artinya bahwa semua butir pernyataan (instrumen) dalam kuesioner tersebut dapat mengukur variabel penelitian dengan tepat.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Nunnally (1994) dalam Ghozali (2011:47) uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Suatu konstruk variabel dikatakan reliabel jika nilai *Conbach's Alpha* $> 0,70$.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Cronbach's Alpha If Item Deleted* $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam pengujian reliabilitas data terhadap variabel stres kerja (X_1), dukungan organisasi (X_2), dan kepuasan kerja (Y) semuanya reliabel. Artinya kuesioner yang digunakan dalam

penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten apabila dipakai secara berulang kali dari waktu ke waktu dengan adanya kesamaan jawaban antar responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner tersebut.

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu stres kerja dan dukungan organisasi terhadap variabel terikat kepuasan kerja, baik secara parsial, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Variabel | <i>Standardized Coefficients Beta</i> | <i>p-value (sig)</i> | Keterangan |
|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Stres Kerja (X_1) | -0,191 | 0,040 | Negatif, Signifikan. |
| Dukungan Organisasi (X_2) | 0,211 | 0,023 | Positif, Signifikan. |

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = -0,191X_1 + 0,211X_2$$

Dengan interpretasi sebagai berikut:

- 1) $b = -0,191$. Artinya stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja maka semakin rendah kepuasan kerja.
- 2) $b = 0,211$. Artinya dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan Tabel 1, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh stres kerja (X_1) terhadap kepuasan kerja (Y)
 Nilai koefisien regresi stres kerja (X_1) sebesar -0,191 dengan signifikansi sebesar 0,040 ($<0,05$). Berarti H_1 diterima. Dengan demikian, terbukti bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

2) Pengaruh dukungan organisasi (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y)

Nilai koefisien regresi dukungan organisasi (X_2) sebesar 0,211 dengan signifikansi sebesar 0,023 ($<0,05$). Berarti H_2 diterima. Dengan demikian, dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Pembahasan Hipotesis

a. H_1 : Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui hipotesis pertama yaitu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar $b = -0,191$ ($p = 0,040$) diterima. Nilai koefisien regresi negatif menunjukkan bahwa tingginya stres kerja menurunkan tingkat kepuasan kerja. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan stres kerja yang tinggi pada akhirnya kepuasan kerja menurun. Semakin tinggi stres kerja yang dialami sebab beban kerja yang terlalu berat, sikap pimpinan kurang adil, waktu dan peralatan kerja yang disediakan kurang memadai, serta konflik antara karyawan dengan pimpinan sering terjadi, maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kreitner dan Kinicki (2008:173) yang menyatakan bahwa, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Diharapkan manajer mengurangi dampak negatif stres kerja dengan memperbaiki kepuasan kerja. Diterimanya hipotesis pertama pada penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pathak (2012) dan Sudiarditha dkk. (2016), membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. H_2 : Dukungan Organisasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui hipotesis kedua yaitu dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar $b = 0,211$ ($p = 0,023$) diterima. Hal ini menunjukkan peningkatan dukungan organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja. Semakin tinggi dukungan organisasi kepada karyawan, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa, apabila dukungan organisasi yang berhubungan dengan pemberian penghargaan atas

kontribusi karyawan dalam organisasi baik berupa materi (uang pembinaan) maupun non materi (promosi jabatan). Selain itu, organisasi dapat menerima dan mempertimbangkan pendapat pribadi karyawan sebagai bentuk apresiasi terhadap perkembangan organisasi. Tersedianya jaminan kesejahteraan karyawan, dalam bentuk jaminan kerja (kesehatan dan keselamatan kerja) dan kenyamanan dalam bekerja. Organisasi bersedia membantu ketika karyawan membutuhkan bantuan khusus dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh sebab itu, semakin tinggi dukungan organisasi terhadap karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Robbins dan Judge (2017:47) yang menyatakan bahwa, karyawan dengan dukungan organisasi yang tinggi cenderung memiliki sikap perilaku diluar dari apa yang menjadi tugasnya menjadi lebih tinggi, tingkat keterlambatan yang rendah, dan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Diterimanya hipotesis pertama pada penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pathak (2012), Putra dkk. (2016) dan Baliartati (2016) membuktikan bahwa, dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh stres kerja, dan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto.
2. Dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Baliartati, Beta Oki. 2016. Pengaruh Organizational Support Terhadap Job Satisfaction Tenaga Edukatip Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 9 (1): 35-52.
- Eisenberger, Robert., Robin Huntington., Steven Hutchinson dan Debora Sowa. 1986. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3): 500-507.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James. L., John. M. Ivancevich., James. H. Donnelly dan Robert Konopaske. 2012. *Organizations Behavior, Structure, Processes*. Fourteenth Edition. New York: McGraw Hill Company.
- Hasibuan, Melayu. S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2008. *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Jakarta: Erlangga.
- Pathak, Deepti. 2012. Role of Perceived Organizational Support on Stress Satisfaction Relationship: An Empirical Study. *Asian Journal of Management Research*, 3 (1): 153-177.
- Putra, I Dewa Putu Gede. W., Desak Ketut. S. dan Made Surya. P. 2016. Pengaruh Dukungan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Studi Pada Karyawan Outsourcing Depo Arsip PT X. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5 (10): 3531-3560.
- Robbins, Stephen. P. dan Timoty. A. Judge. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudiardhita, I Ketut. R., Fikri Haikal. B. dan Agung Wahyu. H. 2016. The Influence of Job Stress and Compensation to Job Satisfaction at PT Tri Megah Makmur. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 7 (2): 219-240.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.