

# LAPORAN PENELITIAN



PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KARAKTERISTIK PEKERJAAN  
DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN STRES  
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh:

Dr. SURATI, M.Si (NIDN : 0031126241)

Dra. SULAIMIAH, M.Si (NIDN : 0023116506)

WAHIDATUL HUSNAINI, SE., M.Si (NIDN : 0004107804)

ZUHROTUL ISNAINI, SE., M.Si (NIDN : 0028048001)

RAHMAT FAKHRURROZI (NIM : I2A011050)

Dibiayai Dari Sumber Dana PNBPU Universitas Mataram  
Tahun Anggaran 2013

KELOMPOK PENELITI BIDANG ILMU  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PASCASARJANA UNIVERSITAS MATARAM

LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS MATARAM  
TAHUN 2013

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening
2. Topik Unggulan : *Stressor* dan Kepuasan Kerja
3. Kelompok Bidang Ilmu : Manajemen Sumber Daya Manusia
4. Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Dr. Surati, SE., M.Si
  - b. NIP : 196212311990011001L
  - c. NIDN : 0031126241
  - d. Jabatan fungsional : Lektor Kepala
  - e. Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen
  - f. Alamat Institusi : Jl. Majapahit 62, Mataram
  - g. Telpon/Fax/e-mail : 0370 - 671878
5. Waktu Penelitian : 10 (Sepuluh) bulan
6. Pembiayaan : Rp 20.000.000
  - a. PNBPN Unram
  - b. Biaya dari Instansi lain
  - c. Swadana

Mengetahui:  
Ketua Kelompok Peneliti Bidang Ilmu,



Dr. L. Suparman, MM  
NIP. 195708051986031002

Mataram, Desember 2013

Ketua Peneliti,



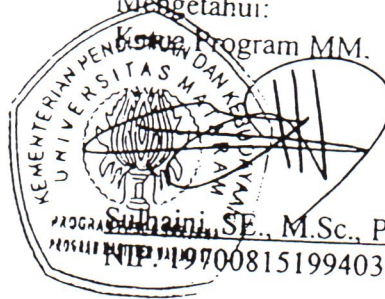
Dr. Surati, M.Si  
NIP. 196212311990011001

Mengetahui:  
Direktur Pascasarjana



Ir. I Gde Ekaputra Gunartha, M.Agr., Ph.D  
NIP. 195703081983031002

Mengetahui:  
Ketua Program MM.



Sulhaini, SE., M.Sc., Ph.D  
NIP. 197008151994032001

Menyetujui:  
Lembaga Penelitian  
Universitas Mataram,



Ir. H. Amiruddin, M.Si  
NIP. 196212311987031024

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan kegiatan penelitian sampai pada penyusunan laporan penelitian dengan judul "Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening". Kami menyadari bahwa laporan penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami sangat mengharapkan masukan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penelitian dan pelaporan berikutnya.

Tak lupa kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian dan penyusunan laporan. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan imbalan atas semua yang telah kita lakukan.

Mataram, Desember 2013

Penyusun

### Abstrak

Stres kerja merupakan kondisi yang muncul sebagai akibat dari interaksi antara individu dengan pekerjaan. Stres bisa menyebabkan efek positif maupun negatif tergantung dari individu tersebut. Jika individu tersebut tidak bisa *manage* stres maka akan menyebabkan masalah yang bisa mengganggu individu itu sendiri seperti sakit, tekanan darah tinggi bahkan jantung. Sebaliknya jika individu itu bisa *manage* stres maka akan menyebabkan individu tersebut termotivasi untuk melakukan pekerjaannya sampai mereka puas dengan pekerjaan itu. Penelitian ini bertujuan menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung *stressor* terhadap *stres* dan *outcomes*. Sumber-sumber stres (*stressor*) yang diteliti adalah *stressor* yang bersumber dari individu itu sendiri (karakteristik individu), organisasi (karakteristik pekerjaan), eksternal (dukungan sosial) terhadap stres kerja dan akibatnya terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan dukungan sosial berpengaruh positif terhadap stress kerja. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap stress kerja. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Stres kerja merupakan variabel intervensi antara karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan dukungan sosial dengan kepuasan kerja.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Persaingan antar individu maupun tuntutan profesionalisme yang tinggi dalam lingkungan kerja mengakibatkan berbagai macam tekanan yang dihadapi oleh individu, baik itu tekanan yang timbul dari lingkungan kerja itu sendiri maupun lingkungan sosial (masyarakat). Tekanan-tekanan yang timbul lama kelamaan dapat menyebabkan stres. Hal ini dipertegas oleh Luthans (2006 : 441), tuntutan pekerjaan tidak sedikit menyebabkan karyawan stres bahkan kondisi lingkungan baru semakin memperburuk suasana. Pendapat yang sama ditunjukkan oleh Tunjungsari (2011), bahwa banyak karyawan yang setiap tahunnya mengambil cuti untuk mengurangi ketegangan maupun stres yang terjadi dalam pekerjaan mereka.

Stres merupakan adaptasi atas respon individu yang dimediasi oleh individu yang berbeda sebagai konsekuensi atas tindakan, situasi atau kejadian yang memberikan tekanan berlebih terhadap seseorang. (Ivancevich *et al.*, 2008: 224). Stres yang berlebihan akan mempengaruhi emosi seseorang yang pada akhirnya dapat mempengaruhi bahkan mengganggu pekerjaan maupun prestasi kerja individu itu sendiri. Namun disisi lain stres yang terjadi dapat dicegah tergantung individu itu sendiri dan pemahaman individu akan sumber stres itu sendiri. Individu yang mampu mengendalikan dan memahami sumber stres dapat membantu organisasi supaya berjalan lebih efektif bahkan memberikan kepuasan tersendiri bagi individu yang pada akhirnya mempengaruhi organisasi. Hal ini

dipertegas oleh Robbins (2006) bahwa stres berdampak langsung terhadap kepuasan, hal ini disebabkan karena ketegangan maupun stres yang disebabkan oleh pekerjaan pada umumnya mengurangi kepuasan kerja.

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang paling dominan karena keberadaan karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan kegiatan organisasi. Organisasi yang memberikan kenyamanan kepada karyawan akan menyebabkan karyawan mengerjakan pekerjaannya dengan rasa tanggungjawab bahkan disiplin yang tinggi dengan kata lain karyawan puas atas pekerjaan yang diberikan yang pada akhirnya mempengaruhi organisasi. Luthans (2006) menjelaskan bahwa pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada diri individu itu sendiri. Semakin tinggi penilaian akan suatu pekerjaan yang dirasakan sesuai harapan individunya, maka makin tinggi pula kepuasannya terhadap pekerjaan tersebut.

Kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi langsung oleh stres kerja tetapi juga faktor yang lain diantaranya karakteristik individu, karakteristik organisasi maupun faktor eksternal yaitu dukungan sosial. Baron & Byrne (1994) menjelaskan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor organisasi dan faktor individual atau karakteristik karyawan. Salah satu faktor individual yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah status. Status pekerjaan yang rendah dan sifatnya rutin akan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Kepuasan kerja dapat diukur dari gaji, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja dan kesempatan untuk maju. Sedangkan faktor

individu adalah kebutuhan-kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai yang dianut dan sifat-sifat kepribadian.

Pendapat yang tidak jauh berbeda diutarakan oleh Blum (1956) bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor individual, faktor sosial maupun faktor pekerjaan. Faktor individu dipengaruhi oleh umur, kesehatan, watak dan harapan. Faktor sosial dipengaruhi oleh hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.

Menurut Decter (1997), dukungan sosial yang bersumber dari atasan, rekan kerja, pasangan hidup dan teman yang mau mendengarkan maupun memperhatikan seperti pemberian nasihat maupun saran akan mengurangi tingkat stres di tempat kerja dengan kata lain tingginya dukungan sosial menyebabkan rendahnya stres kerja. Selain berpengaruh negatif terhadap stres kerja dukungan sosial juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Karyawan yang mendapatkan dukungan sosial yang tinggi akan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Hal yang sama juga diungkapkan oleh King dan Peart (1992), Parasuraman *et.al* (1992) dan Dunseath, Bechr (1997) yang menyatakan bahwa dukungan sosial berhubungan positif dengan kepuasan kerja dan kinerja.

Profesi atau pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat cenderung mempunyai tingkat stress yang tinggi karena karakteristik dari pekerjaan tersebut. Menurut berita di koran online ([metro.kompasiana.com](http://metro.kompasiana.com)) menyebutkan bahwa salah satu profesi tersebut adalah Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Satpol PP merupakan profesi yang dianggap tidak berguna karena di

dominasi dengan informasi negatif dan cerita penggusuran saja. Citra yang terlanjur kurang baik menyebabkan masyarakat kurang memberikan dukungan atas tugas yang dilakukan oleh Satpol PP. Padahal sukses tidaknya tugas mereka salah satunya ditentukan oleh dukungan masyarakat.

Kurangnya dukungan masyarakat, besarnya ancaman yang diterima karena tugasnya sehingga dapat dikatakan sebagai *stressor* potensial yang menimbulkan stress kerja. Seperti yang dijelaskan oleh West and Colen (1989) bahwa *stressor* pada profesi seperti polisi di klasifikasikan menjadi *stressor* dari luar organisasi (dukungan sosial), *stressor individu* (karakteristik individu), *stressor* yang berhubungan dengan pekerjaan (karakteristik pekerjaan). *Stressor* tersebut akan menyebabkan stress yang pada akhirnya akan mempengaruhi *outcomes* yang lain seperti kepuasan kerja. Gejala yang ditimbulkan karena stress adalah gejala fisik maupun gejala perilaku (Ivanchevic, 2008 : 229).

Berdasarkan penjelasan tersebut terkait dengan pengaruh *stressor* yang bersumber pada individu (karakteristik individu), sumber yang berhubungan dengan pekerjaan (karakteristik pekerjaan) dan *stressor* dari luar organisasi (dukungan sosial) terhadap stress kerja dan kepuasan kerja maka penelitian ini dilaksanakan pada instansi pelayanan jasa masyarakat yaitu Satpol PP karena profesi ini dianggap sebagai instansi yang bergerak pada bidang pelayanan masyarakat yang memiliki stress tinggi.



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan dukungan social yang berakibat pada stres dan kepuasan kerja pernah dilakukan oleh peneliti diantaranya:

1. Murtiningrum (2005), meneliti pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap dukungan sosial dan stres kerja pada guru SMP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, (2) dukungan sosial terbukti memoderasi hubungan variabel konflik pekerjaan-keluarga terhadap variabel stres kerja, (3) dukungan sosial tertinggi adalah dukungan yang bersumber dari pasangan hidup dan keluarga.
2. Arifin dkk. (2010) meneliti pengaruh karakteristik individu, stres kerja terhadap *intention to stay* melalui kepuasan kerja. Hasil penelitian menerima 7 hipotesis dan menolak 2 hipotesis. Hipotesis yang diterima yaitu: (1) karakteristik individu mempengaruhi kepuasan kerja, (2) kepercayaan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja, (3) karakteristik individu mempengaruhi komitmen organisasi, (4) stres kerja mempengaruhi komitmen organisasi, (5) kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi, (6) kepuasan kerja mempengaruhi *intention to stay*, (7) komitmen organisasi mempengaruhi *intention to stay*. Sedangkan hipotesis yang ditolak adalah (1)

- stres kerja tidak mempengaruhi kepuasan kerja dan (2) kepercayaan organisasi tidak mempengaruhi komitmen organisasi.
3. Ratnawati dan Mona (2012) meneliti pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan, Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan.
  4. Jansen *et. al* (1996) meneliti pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individual terhadap kepuasan kerja dan *burnout* pada komunitas perawat di Belanda. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa (1) kepuasan memoderasi pengaruh pekerjaan dengan *burnout*, (2) karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan berhubungan dengan kepuasan kerja dan *burnout*. (3) kepuasan kerja paling tinggi dipengaruhi karakteristik pekerjaan namun *burnout* lebih dipengaruhi oleh karakteristik individu.
  5. Adianto dkk. (2005) meneliti karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap performansi. Analisis pengujian data menggunakan analisis jalur. Mereka menyimpulkan 6 hal yaitu: (1) karakteristik pekerjaan paling tinggi dipengaruhi oleh kerjasama dengan rekan kerja, (2) kepuasan kerja internal dipengaruhi penghargaan berupa pujian sedangkan kepuasan kerja eksternal dipengaruhi pengarahan yang diberikan oleh atasan (3) kepuasan kerja internal dipengaruhi secara positif oleh kepuasan kerja eksternal dan karakteristik pekerjaan. (4) kepuasan kerja eksternal dipengaruhi secara positif oleh kepuasan kerja internal dan karakteristik pekerjaan. (5) Performansi kerja

dipengaruhi secara positif oleh kepuasan kerja internal, karakteristik pekerjaan, dan kepuasan kerja eksternal

6. Djastuti (2011) menguji pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi karyawan tingkat managerial. Hasilnya mengindikasikan bahwa karakteristik pekerjaan yang diukur dengan keahlian, identitas tugas, tugas yang signifikan, otonomi dan timbal balik berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan.
7. Casanheira and Maria (2010) menguji prediksi karakteristik pekerjaan dari sisi *burnout* dan konsekuensinya terhadap kinerja. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa permintaan dan pengendalian sebagai pengaruh utama *burnout* dalam rentang waktu tertentu.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini tidak hanya mengacu kepada salah satu penelitian tetapi menggabungkan semua penelitian terkait dengan variabel yang diteliti.

## 2.2. Tinjauan Teoritis

### 2.2.1. Stres

#### 2.2.1.1. Definisi Stres

Stres didefinisikan oleh beberapa ahli diantaranya:

1. Gibson *et al.* (1996) mendefinisikan stres sebagai tanggapan penyesuaian, diperantai oleh perbedaan-perbedaan individu dan/atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan).

situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang.

2. Kreitner dan Angelo (2000 : 351) mengemukakan bahwa stres adalah respon yang adaptif dihubungkan oleh karakteristik dan/atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan/atau fisik khusus pada seseorang
3. Sweeney dan Dean (2002 : 253) menjelaskan "*the term 'stres' is easier to experience than it is to plai to define. We say this because we've all felt pressures,demand and strains that seem to go hand-in-hand with our jobs. So at a personal level we all know what stres is.at a mar analytical leve however,we have some trouble.The fact is, there seems to be no shortage of stres or causes,and yet,different things seem to cause stres for different people'*
4. Luthans (2006 : 440) mengemukakan bahwa pada umumnya stres dianggap sebagai istilah negatif. Stres bisa menjadi sesuatu yang baik maupun buruk. Stres yang baik disebut *eustres* sedangkan yang buruk disebut dengan bentuk *disstres* (stres yang buruk)
5. Ivancevich *et all* (2008, 224) menjelaskan stres sebagai adaptasi atas respon individu yang dimediasi oleh individu yang berbeda sebagai konsekuensi atas tindakan. situasi atau kejadian yang memberikan tekanan berlebih terhadap seseorang.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres merupakan konsekuensi yang diterima oleh individu akibat suatu kejadian maupun tekanan

10

yang berlebihan dan berlawanan dengan apa yang diharapkan

#### 2.2.1.2. Model Stres

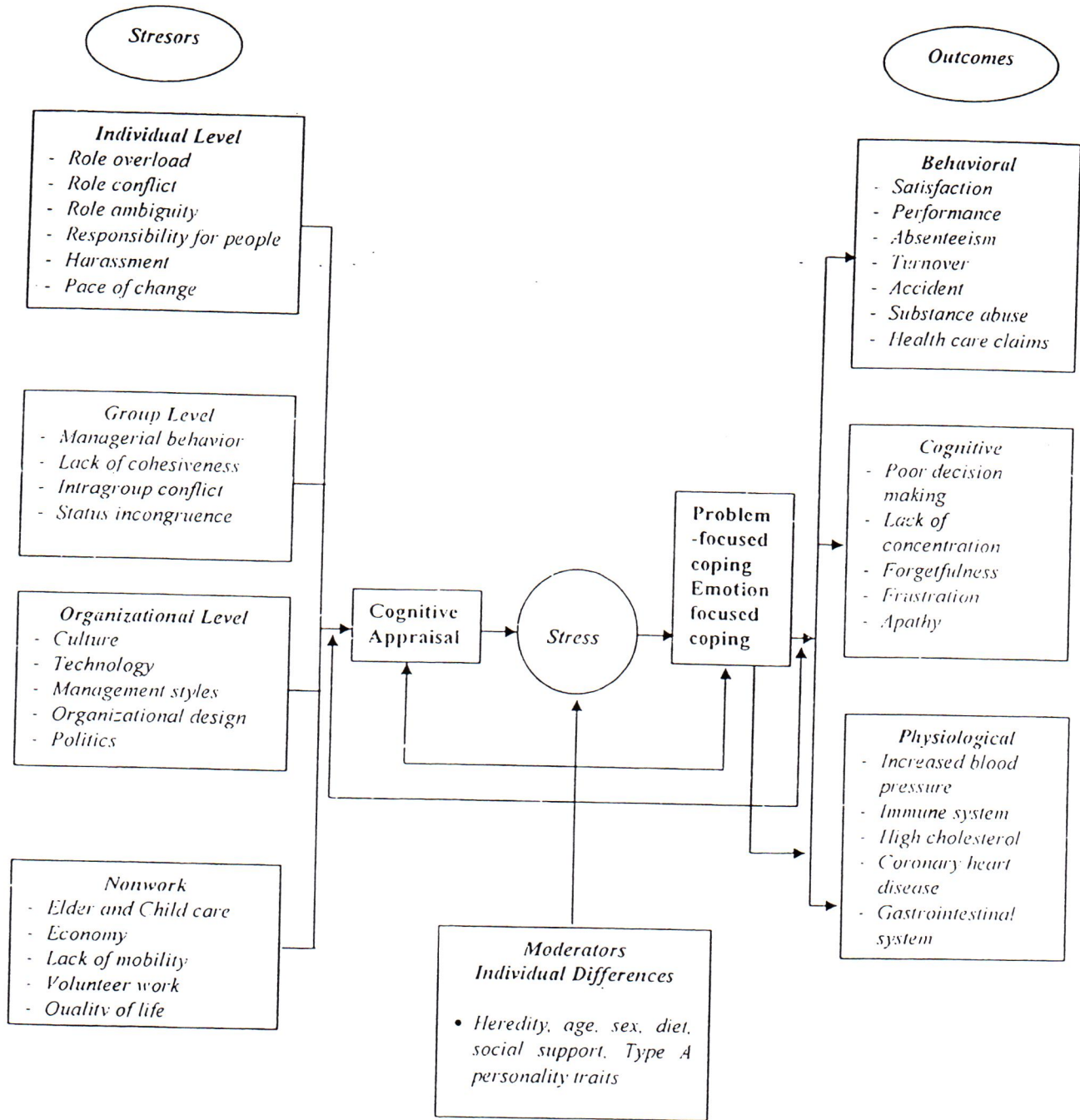
Model stres memberikan kerangka acuan bagi manajer untuk memikirkan stres di tempat kerja bahkan kemungkinan intervensi sangat dibutuhkan untuk mengurangi dampak negatif dari stres. Stres dapat disebabkan oleh individu atau organisasi. Perhatian khusus atas stres dapat mengurangi kejadian, intensitas dan pengaruh negatif dari stres. Manajemen stres dapat meminimalisasi sumber dari stres. Model stres di lingkungan kerja menurut Ivancevich *et all* (2008, 227), *stresor* mendorong terjadinya stres yang pada akhirnya menghasilkan berbagai macam *outcomes*. Model Stres didesain untuk menjelaskan sumber-sumber stres (*stresor*) dari organisasi, stres itu sendiri dan *outcomes*.

Model stres menunjukkan hubungan hubungan tidak langsung antara *stresor* (individu maupun organisasi) dengan *outcomes* dan hubungan langsung antara *stresor* dengan stres. Hubungan langsung maupun tidak langsung tersebut dipengaruhi oleh stres sebagai moderator. Faktor individu seperti umur, dukungan sosial dan personalitas merupakan moderator yang potensial.

*Stresor* adalah faktor lingkungan yang memiliki potensi untuk menimbulkan stres artinya ada suatu kondisi yang terbukti menjadi bagian dari hampir setiap orang tertentu karena dalam kenyataannya kepribadian individu seringkali menentukan sejauhmana *stresor* potensial menjadi *stresor* yang benar-benar menyebabkan stres. Gambar model stres dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:

11

**Gambar 2.1**  
**Model Stres**



Sumber : Ivancevich et all (2008, 227)

Model stres pada gambar 2.1 tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: faktor utama yang menyebabkan stres (*stressor*) dikelompokkan menjadi empat (4) level yaitu level individu, kelompok, organisasi dan faktor diluar organisasi.

a. **Stresor Level Individual**

*Stresor* level individual merupakan sumber stres yang timbul dari individu itu sendiri dengan kata lain berkaitan langsung dengan tugas seseorang (*person-job interface*). *Stresor* level individual adalah *role overload*, *role conflict*, *role ambiguity* dan *responsibility for other people*.

*Role overload* (Peran yang berlebihan), peran ini terjadi ketika seorang karyawan memiliki pekerjaan yang berlebihan yang harus dikerjakan atau di bawah tekanan jadwal waktu yang ketat (*deadline* yang terlalu cepat). Peran yang berlebihan ini menunjukkan suatu level dimana tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya personal atau sejauhmana karyawan tidak bisa memenuhi tugas pekerjaan yang diharapkan.

*Role conflict* (Konflik Peran), peran ini terjadi ketika satu atau beberapa karyawan memiliki tugas dan tanggungjawab yang saling bertentangan antara yang satu dengan yang lain.

*Role ambiguity* (Peran yang tidak jelas), peran ini terjadi ketika pekerjaan itu sendiri tidak dapat didefinisikan dengan jelas oleh karena itu karyawan tidak mampu menentukan secara tepat apa yang diminta oleh organisasi tempat mereka kerja sehingga karyawan merasa cemas apakah kinerja mereka baik atau tidak.

*Responsibility for other people* (Tanggungjawab kepada orang lain) menunjukkan suatu kondisi dimana tanggungjawab yang dipikul terlalu berat, tidak hanya pekerjaan mereka sendiri tetapi juga konsekuensi terhadap masa depan anggota dan organisasi.

**b. *Stresor Level Grup* (kelompok)**

*Stresor* pada level ini disebabkan oleh dinamika kelompok dan perilaku manajerial. Manajerial menciptakan stres bagi karyawan melalui (1) perilaku yang tidak konsisten, (2) gagal menjaga hubungan, (3) kurang perhatian (4) tidak cukup memberi petunjuk (5) penciptaan produktivitas yang terlalu tinggi dan (6) terlalu memusatkan perhatian pada kinerja yang kurang baik tetapi mengabaikan kinerja yang baik.

**c. *Stresor Level Organisasi***

*Stresor* level organisasi mempengaruhi sebagian besar karyawan organisasi. Iklim atau budaya organisasi merupakan contoh utama dari *stresor* level organisasi. Lingkungan kerja dengan tekanan yang tinggi sedangkan tidak ada tempat bagi karyawan untuk mengurangi stres mereka, maka akan menimbulkan respon stres yang semakin menjadi-jadi.

**d. *Stresor Level Ekstra organisasi***

*Stresor* level ini disebabkan faktor-faktor dari luar organisasi seperti masalah keluarga, masalah keuangan, dinamika perubahan angkatan kerja dan lain-lain.

*Stresor* yang digunakan pada penelitian ini adalah stres pada tingkat individu yaitu konflik ganda antara konflik pekerjaan -- keluarga sedangkan pada

mempunyai karakteristik yang berbeda dalam menanggapi semua yang terkait dengan aspek kehidupan maupun lingkungan.

Menurut Gibson *et al.* (2003:43) variabel individu dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: (1) kemampuan dan ketrampilan baik mental maupun fisik, (2) demografis, misalnya jenis kelamin, usia dan ras, dan (3) latar belakang, yaitu keluarga, kelas sosial dan pengalaman. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Robbins (2006:46) bahwa karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi.

#### 1. Umur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur berhubungan positif dengan kepuasan kerja sampai dengan umur 60 tahun. Kepuasan kerja akan cenderung meningkat seiring dengan penambahan umur pada karyawan profesional namun kepuasan cenderung menurun seiring pertumbuhan umur pada karyawan non professional.

#### 2. Jenis Kelamin

Hasil penelitian banyak yang menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang, dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi daripada pria.

### 3. Masa Kerja

Robbins (2006:51) menunjukkan bahwa semakin lama masa kerja karyawan, akan cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dan nyaman karena sudah beradaptasi dengan lingkungan organisasinya.

#### 4. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja.

#### 2.2.3. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, variasi tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Karakteristik pekerjaan menurut Hackman dan Oldham (1980) yang dirangkum oleh Robbins (2006: 641) ada 5 yaitu :

1. Variasi keterampilan yang dibutuhkan (*skill variety*)  
Variasi keterampilan adalah tingkat dimana seseorang perlu menggunakan berbagai keterampilan dan kemampuannya untuk melakukan pekerjaan. pekerjaan yang mempunyai keragaman tinggi ini akan membuat karyawan menggunakan beberapa keterampilan dan bakat untuk menyelesaikan tugasnya.  
Pekerjaan yang beragam dipandang lebih menantang karena mencakup beberapa jenis pekerjaan. pekerjaan seperti ini akan menghilangkan rasa kemonotonan yang timbul dari setiap aktivitas yang berulang, selain itu keragaman keterampilan akan menimbulkan perasaan kompeten yang lebih besar bagi para pekerja, karena para pekerja dapat melakukan jenis pekerjaan yang berlainan dengan cara yang berbeda.
2. Prosedur dan Kejelasan Tugas (*task identity*)  
Tingkat dimana suatu pekerjaan itu memerlukan penyelesaian yang menyeluruh dan dapat diidentifikasi. gerakan manajemen ilmiah masa lampau telah menimbulkan pekerjaan yang terlalu dispesialisasikan dan rutinitas. para karyawan mengerjakan bagian kecil dari pekerjaan sehingga para karyawan tidak dapat mengidentifikasi salah satu hasil kerja dengan



- upaya mereka sendiri. Para karyawan tidak dapat memiliki rasa menyelesaikan atau tanggung jawab terhadap pekerjaan secara keseluruhan.
3. Kepentingan Tugas (*task significant*). Tingkat dimana pekerjaan itu dapat memberikan pengaruh besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain, dengan kata lain sejauh mana tingkat kepentingan pekerjaan tersebut.
  4. Kewenangan dan tanggung jawab (*autonomy*). Tingkat atau keadaan dimana sesuatu pekerjaan itu memberikan kebebasan kepada karyawan untuk dapat merancang dan memprogramkan aktivitas kerjanya sendiri. Pekerjaan yang mempunyai otonomi mendorong karyawan menggunakan kemampuan dan kebijaksanaan untuk dapat menentukan strategi dalam melaksanakan pekerjaannya.
  5. Umpan balik dari tugas yang telah dilaksanakan (*feedback*). Tingkat dimana karyawan mendapat umpan balik dari pengetahuan mengenai hasil dari pekerjaannya. Umpan balik mengacu pada informasi yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi yang dicapainya dalam pekerjaan. Umpan Balik dapat timbul dari pekerjaan itu sendiri, pimpinan atau atasan atau rekan kerja lainnya. Gagasan atau kata-kata umpan balik yang cukup sederhana akan sangat penting dan berarti bagi karyawan, terlebih apabila diwujudkan dalam bentuk hadiah atau bonus. Mereka perlu mengetahui seberapa baik prestasi mereka, karena mereka menyadari bahwa prestasi itu memang berbeda-beda, dan agar dapat melakukan penyesuaian diri melalui proses perolehan atau pembentukan keahlian.

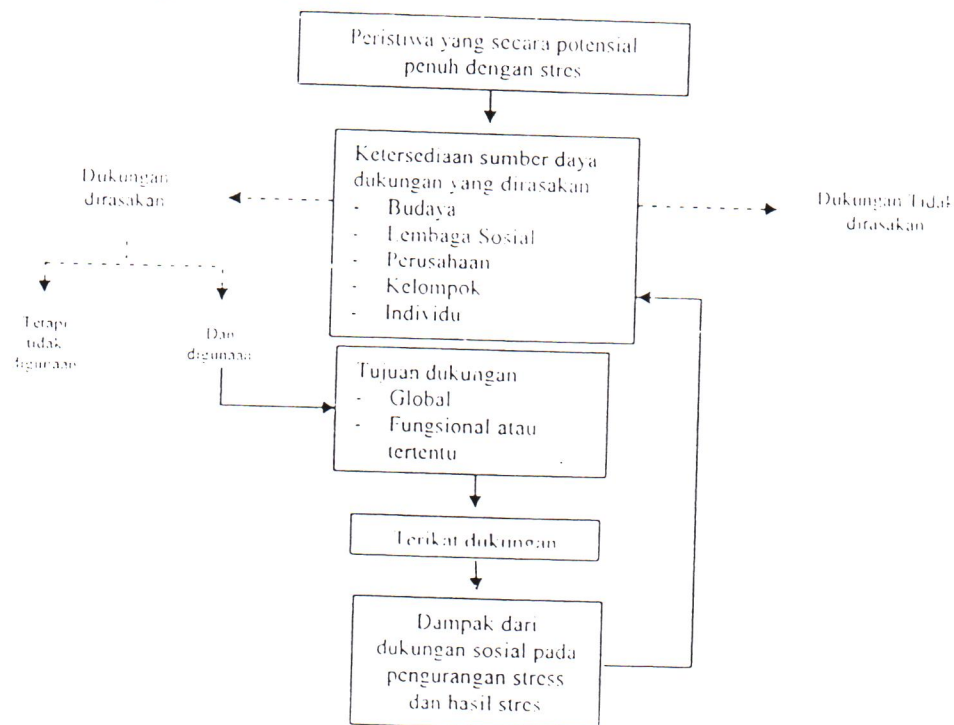
Karakteristik pekerjaan akan menghasilkan reaksi psikologis seorang individu terhadap makna dan tanggungjawab akan pekerjaan yang pada akhirnya mempengaruhi *outcomes*. Salah satunya adalah kepuasan kerja. Keterkaitan karakteristik pekerjaan, reaksi psikologis dan *outcomes* dapat dijelaskan dalam gambar 2.2 berikut:

#### 2.2.4. Dukungan Sosial

Kreitner dan Angelo (2000 : 368) menjelaskan dukungan sosial (*social support*) merupakan jumlah bantuan yang dirasakan diperoleh dari hubungan sosial. Dukungan sosial ditentukan oleh kuantitas maupun kualitas hubungan sosial seorang individu. Semakin tinggi kuantitas dan kualitas hubungan seseorang maka akan tinggi juga dukungan sosial dengan kata lain hubungannya searah.

##### 2.2.4.1. Model Aliran Mekanisme Dukungan Sosial

Menurut Keitner dan Angelo (2000 : 369), jaringan pendukung seseorang harus dirasakan selum dapat digunakan. Model aliran mekanisme dukungan sosial dijelaskan pada gambar 2.3 berikut:



Gambar 2.3 : Model Aliran Mekanisme Dukungan Sosial (Kreitner dan Angelo, 2000 : 371)

### 2.2.5.2. Sumber-Sumber Kepuasan Kerja

Hasil penelitian di berbagai dunia yang dirangkum oleh Vecchio (2003: 267), sebagian besar menunjukkan kesimpulan yang sama diantaranya:

1. Kepuasan yang paling tinggi terjadi pada karyawan dengan level posisi yang tertinggi, namun kepuasan cenderung menurun karena pekerjaan berat atau berbahaya.
2. Wanita cenderung lebih menyukai pekerjaan pada level paling bawah.
3. Ukuran perusahaan berhubungan dengan kepuasan kerja. Karyawan pada perusahaan yang kecil cenderung lebih puas daripada perusahaan yang besar. Ukuran perusahaan bisa saja tidak mempengaruhi kepuasan kerja tetapi ukuran perusahaan secara spesifik lebih berhubungan dengan sumber-sumber kepuasan.

### 2.2.5.3. Model Teoritis pengukur Kepuasan Kerja

Menurut Jansen *et al* (1996), berbagai macam model teoritis bisa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja diantaranya (1) Model Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristic Model/JDC-Model*) yang dipopulerkan oleh Hackman dan Oldham (1980), (2) Model Pengendalian Permintaan Pekerjaan (*Job Demand Control Model/JDC-Model*) yang diperkenalkan oleh Karasek dan Theorell (1990) dan (3) Model Dukungan Permintaan Pengendali (*Demand Control Support Model/DCS-Model*) yang dikembangkan oleh Johnson dan Hall (1998).

Begitu juga dengan karakteristik individu maupun karakteristik pekerjaan. Menurut Jansen *et al.* (1996), kepuasan kerja dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan bahkan sangat besar pengaruhnya. Arifin dkk (2010) menjelaskan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Organisasi seharusnya mampu mengembangkan ide-ide baru yang sifatnya memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap karyawannya dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Jika organisasi mampu mengakomodir semua itu maka karyawan akan bersifat loyal terhadap organisasi tempatnya bekerja. Begitu juga stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada karyawan yang tidak puas akan jenjang karir yang telah dicapainya. Karyawan akan berupaya untuk mencapai jenjang karir yang lebih tinggi. Keadaan ini kemungkinan disebabkan karena perasaan karyawan terhadap jenjang karirnya tidak sesuai dengan yang diharapkan, peran pekerjaannya dibatasi, kualitas hidup yang dirasakan masih rendah dan adanya ketidaknyamanan dalam karir.

Blegen (1993) menunjukkan kepuasan kerja sangat berhubungan dengan stres kerja. Boumans (1990) menyimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan, karakteristik individual berhubungan dengan kepuasan kerja dan karyawan yang menerima dukungan sosial yang tinggi lebih akan merasakan kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, latar belakang maupun penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1 : Karakteristik individu berpengaruh langsung terhadap stres kerja

H12 : Karakteristik pekerjaan berpengaruh langsung terhadap stres kerja

H13 : Dukungan Sosial berpengaruh langsung terhadap stres kerja

H14 : Karakteristik individu berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja

H15 : Karakteristik pekerjaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja

H16 : Dukungan sosial berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja

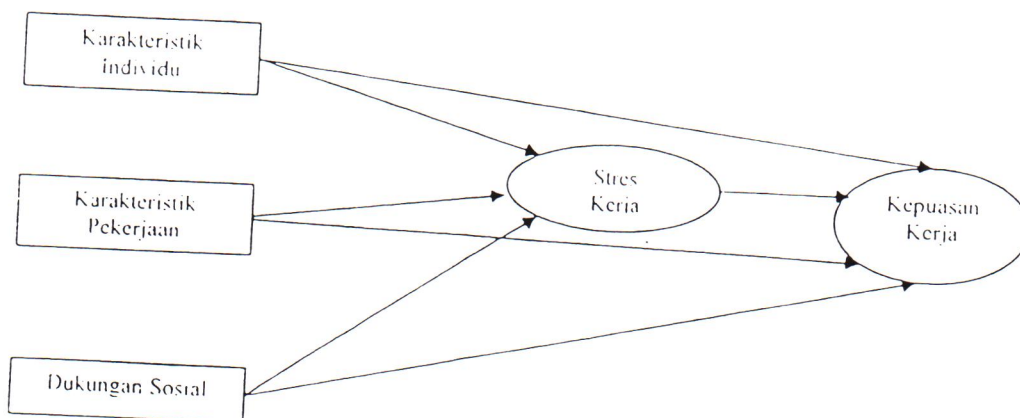
H17 : Karakteristik individu berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja

H18 : Karakteristik individu berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja

H19 : Dukungan sosial berpengaruh tidak langsung terhadap terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja

Berdasarkan hipotesis tersebut, arah maupun hubungan penelitian dapat digambarkan pada kerangka konseptual berikut ini:

**Gambar 2.4**  
**Kerangka Konseptual**



karena langsung berhadapan dengan masyarakat sehingga kemungkinan mempunyai stres yang tinggi. Berdasarkan *purposive sampling*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 orang

### 3.3. Prosedur Pengumpulan Data dan Sumber Data

#### 3.3.1. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan *personally administrated questionnaires* atau *mail survey*. Metode ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner berupa daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden dengan pertanyaan terkait (angket terstruktur).

#### 3.3.2. Sumber Data

Data penelitian ini adalah data primer, data dari kuesioner. Sumber data lainnya berupa data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan, untuk mencari teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian.

### 3.4. Variabel Penelitian

#### 3.4.1. Klasifikasi Variabel

Variabel memberikan gambaran yang lebih nyata fenomena-fenomena yang digeneralisasi dalam konstruk. Maka variabel-variabel dalam penelitian ini dikelompokkan :

1. Variabel eksogen (*variabel exogenous*) atau disebut juga konstruk eksogen (Waluyo, 2011 : 15) yaitu variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel

lainnya dalam model penelitian. Variabel eksogen dalam penelitian ada 3 yaitu 1) karakteristik individu, 2) karakteristik pekerjaan dan 3) dukungan sosial.

2. Variabel endogen (*variabel endogenous*) atau disebut juga konstruk endogen (Waluyo, 2011 : 15), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu model penelitian. Variabel endogen penelitian ini ada 2 yaitu 1) stres kerja dan 2) kepuasan kerja.

#### 3.4.2. Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Karakteristik individu,
2. Karakteristik Pekerjaan
3. Dukungan Sosial
4. Stres kerja
5. Kepuasan Kerja.

#### 3.5. Operasional Variabel

1. **Karakteristik individu**, ciri tertentu dari individu yang membedakan individu yang satu dengan yang lainnya, baik dalam hal sikap maupun perilaku. Karakteristik individu diukur dengan umur, masa kerja dan pendidikan. Karakteristik individu diukur dengan skala likert dengan rentang nilai 1 sampai 5 (mulai dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju).

3. **Karakteristik Pekerjaan**, Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, variasi tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Karakteristik pekerjaan diukur dengan skala likert dengan rentang nilai 1 sampai 5 (mulai dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju).
4. **Dukungan Sosial**, reaksi antar personal yang menimbulkan dorongan dalam bentuk dukungan (emosi, penilaian, informasi, dan sosial). Keempat bentuk dukungan tersebut akan di *breakdown* dan diwakili oleh dukungan dari rekan kerja, dukungan dari atasan, dan dukungan dari pasangan hidup atau keluarga. Kuesioner dimodifikasi dari teori Smet (1994) dan Sarafino (1998). Kuesioner disesuaikan dengan kondisi di lapangan sehingga terdiri dari 14 butir pernyataan. Dukungan sosial diukur dengan skala likert dengan rentang nilai 1 sampai 5 (mulai dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju).
5. **Stres kerja**, suatu respon adaptif diperantarai oleh karakteristik individual dan suatu proses psikologis individu yang merupakan konsekuensi dari tindakan atau situasi eksternal atau kejadian yang menempatkan suatu tuntutan khusus baik fisik maupun psikis atas diri seseorang. Variabel Stres kerja menggunakan instrumen yang dipakai oleh Ivancevich dan Matteson (1980). Kinerja diukur dengan skala likert dengan rentang nilai 1 sampai 5 (mulai dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju).
6. **Kepuasan Kerja**, sikap seorang individu terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan yang tidak puas dengan



pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya tersebut.

### 3.6. Prosedur Dan Analisis Data

#### 3.6.1. Uji Non Respon Bias

Pengujian *non-response bias* dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah jawaban kuesioner yang dikembalikan responden sebelum tanggal yang ditetapkan (*cut off*) dengan jawaban responden setelah tanggal yang ditetapkan mengembalikan kuesioner (*non-response*) berbeda. Metode yang digunakan adalah dengan mengelompokkan jawaban yang diterima ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu : (1) kelompok awal (*early response*), dan (2) kelompok akhir (*last response*). Kelompok awal (*early response*) untuk kuesioner yang diterima kembali sejak awal hingga dua minggu sebelum batas tanggal pengembalian. Sedangkan kelompok akhir (*last response*) untuk kuesioner yang diterima lebih dari dua minggu setelah batas tanggal pengembalian. Batas waktu (*cut off*) pengembalian kuesioner yang ditentukan oleh peneliti adalah satu bulan.

Uji *non-response bias* menggunakan *independent sample t test* dengan melihat rata-rata jawaban responden dalam kelompok sebelum dan sesudah tanggal yang telah ditentukan (*cut off*). Jika  $P\text{-value} > 0.05$  yang artinya sampel penelitian ini memenuhi syarat representasi populasi.

#### 3.6.2. Uji Kualitas Data

Hair (2006) menjelaskan bahwa kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reabilitas dan

validitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

#### 3.6.2.1. Uji konsistensi atau realibilitas

Pengujian ini menguji jawaban responden atas instrumen penelitian. Reliabilitas ditentukan dengan koefisien *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* diatas 0.60 (Hair, 2006).

#### 3.6.2.2. Uji validitas

Merupakan pengujian konstruk dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing item dan skor totalnya. Uji homogenitas data (validitas) dengan uji *pearson correlation*. Instrumen penelitian yang digunakan valid jika nilai korelasinya positif dan lebih besar dari 0.3 (Sugiyono, 2007).

### 3.7. Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan *Structural Equation Model* (SEM). Menurut Waluyo (2011, 16 - 37), langkah-langkah pengujian hipotesis dengan SEM ada 7 yaitu:

#### 1. Pengembangan Model Berbasis Teori

Pada tahap ini, pengembangan model berbasis teoritis didasarkan atas telaah pustaka yang intens untuk mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang dikembangkannya. Model teoritis penelitian ini terdiri dari 3 variabel (konstruk) eksogen yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan dukungan sosial sedangkan 2 variabel (konstruk) endogen yaitu stres kerja dan

kepuasan kerja. Adapun konstruk dan indikator penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

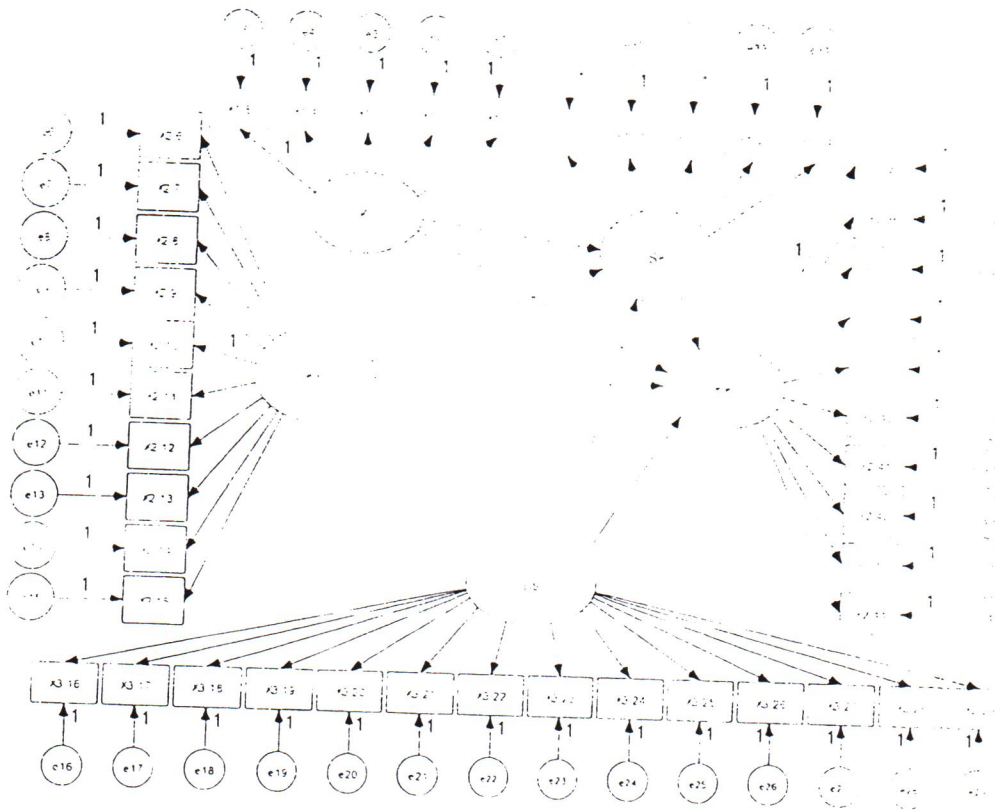
**Tabel 3.1**  
**Konstruk dan Indikator Penelitian**

Konstruk	Indikator
Karakteristik Individu	1. Usia
	2. Status Pernikahan
	3. Jenis Kelamin
	4. Masa Kerja
	5. Pendidikan
Karakteristik Pekerjaan	1. Ketrampilan
	2. Keahlian
	3. Pekerjaan Kantor
	4. Pekerjaan Klien
	5. Tugas Pokok
	6. Penyelesaian Pekerjaan
	7. Kewenangan Jadwal Kerja
	8. Kewenangan Prosedur Kerja
	9. Pengarahan Pimpinan
	10. Hasil Pekerjaan
Dukungan Sosial	1. Dukungan Fasilitas (Atasan)
	2. Dukungan Pekerjaan (Rekan Kerja)
	3. Dukungan Sosial (Keluarga)
	4. Pemberian Kesempatan (Atasan)
	5. Dukungan Keluarga (Karir)
	6. Dukungan Keluarga (Pekerjaan)
	7. Dukungan Keluarga (Empati)
	8. Penghargaan (Atasan)
	9. Penghargaan (Keluarga)
	10. Penghargaan Prestasi (Keluarga)
	11. Pemberian Nasihat (Orang Tua)
	12. Pemberian Petunjuk (Atasan)
	13. Saran (Rekan Kerja)
	14. Pengaduan (Pasangan Hidup)
Stres Kerja	1. Ketidak Hadiran
	2. Kelambanan Proses Kerja
	3. Perubahan Cara Bicara
	4. Kesulitan Tidur
	5. Pindah Kerja
Kepuasan Kerja	1. Keadilan Pembayaran
	2. Atasan Yang Kompeten
	3. Pengakuan atas kinerja
	4. Suka Bekerja Dengan Orang Lain

5. Komunikasi Yang Baik
6. Menyukai Pekerjaan
7. Kenyamanan Dengan Rekan Kerja
8. Bangga Dengan Pekerjaan
9. Penolakan
10. Pembagian Kerja tidak jelas

## 2. Pengembangan Diagram Alur untuk Menunjukkan Hubungan Kausalitas

Pada tahap ini akan digambarkan dalam sebuah path diagram untuk melihat hubungan-hubungan kausalitas. Diagram alur (*path diagram*) menggambarkan hubungan kausalitas antara konstruk. Hubungan antar konstruk dinyatakan melalui satu ujung panah. Sedangkan garis lengkung antar konstruk dengan anak panah 2 ujung pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi (seberapa kuat tingkat korelasi) antar konstruk. Diagram alur yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah seperti terlihat pada gambar 3.1 berikut:



3. Konversi Diagram Alur ke Dalam Serangkaian Persamaan Struktural dan Spesifikasi Model Pengukuran

Pada tahap ini mengkonversi model yang dikembangkan berdasarkan teoritis dan diagram alur menjadi rangkaian persamaan struktural (*structural equations*) dan persamaan model pengukuran (*Measurement Model*).

- a. Persamaan struktural (*Structural Equation*): menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Variabel Endogen} = \text{Variabel Eksogen} + \text{Variabel Endogen} + \text{Error}$$

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 + \gamma_2 \xi_2 + \gamma_3 \xi_3 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \beta_1 \eta_1 + \gamma_4 \xi_1 + \gamma_5 \xi_2 + \gamma_6 \xi_3 + \zeta_2$$

atau

$$\text{Stres Kerja} = \gamma_1 \text{ Karakteristik Individu} + \gamma_2 \text{ Karakteristik Pekerjaan} + \gamma_3 \text{ Dukungan Sosial} + \zeta_1$$

$$\text{Kepuasan Kerja} = \beta_1 \text{ Stres kerja} + \gamma_4 \text{ Karakteristik Individu} + \gamma_5 \text{ Karakteristik Pekerjaan} + \gamma_6 \text{ Dukungan Sosial} + \zeta_2$$

b. Persamaan Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Tabel 3.2  
Konversi Diagram Path dalam Model Matematika

Konsep Eksogen (Model Pengukuran)	Konsep Endogen (Model Pengukuran)
$X_1 = \lambda_1 \xi + \delta_1$	$X_{30} = \lambda_{30} \eta_1 + \varepsilon_1$
$X_2 = \lambda_2 \xi + \delta_2$	$X_{31} = \lambda_{31} \eta_1 + \varepsilon_2$
$X_3 = \lambda_3 \xi + \delta_3$	$X_{32} = \lambda_{32} \eta_1 + \varepsilon_3$
$X_4 = \lambda_4 \xi + \delta_4$	$X_{33} = \lambda_{33} \eta_1 + \varepsilon_4$
$X_5 = \lambda_5 \xi + \delta_5$	$X_{34} = \lambda_{34} \eta_1 + \varepsilon_5$
$X_6 = \lambda_6 \xi + \delta_6$	$X_{35} = \lambda_{35} \eta_1 + \varepsilon_6$
$X_7 = \lambda_7 \xi + \delta_7$	$X_{36} = \lambda_{36} \eta_1 + \varepsilon_7$
$X_8 = \lambda_8 \xi + \delta_8$	$X_{37} = \lambda_{37} \eta_1 + \varepsilon_8$
$X_9 = \lambda_9 \xi + \delta_9$	$X_{38} = \lambda_{38} \eta_1 + \varepsilon_9$
$X_{10} = \lambda_{10} \xi + \delta_{10}$	$X_{39} = \lambda_{39} \eta_1 + \varepsilon_{10}$
$X_{11} = \lambda_{11} \xi + \delta_{11}$	$X_{40} = \lambda_{40} \eta_1 + \varepsilon_{11}$
$X_{12} = \lambda_{12} \xi + \delta_{12}$	$X_{41} = \lambda_{41} \eta_1 + \varepsilon_{12}$
$X_{13} = \lambda_{13} \xi + \delta_{13}$	$X_{42} = \lambda_{42} \eta_1 + \varepsilon_{13}$
$X_{14} = \lambda_{14} \xi + \delta_{14}$	$X_{43} = \lambda_{43} \eta_1 + \varepsilon_{14}$
$X_{15} = \lambda_{15} \xi + \delta_{15}$	$X_{44} = \lambda_{44} \eta_1 + \varepsilon_{15}$
$X_{16} = \lambda_{16} \xi + \delta_{16}$	
$X_{17} = \lambda_{17} \xi + \delta_{17}$	
$X_{18} = \lambda_{18} \xi + \delta_{18}$	
$X_{19} = \lambda_{19} \xi + \delta_{19}$	

$$\begin{aligned}
X_{20} &= \lambda_{20} \xi + \delta_{20} \\
X_{21} &= \lambda_{21} \xi + \delta_{21} \\
X_{22} &= \lambda_{22} \xi + \delta_{22} \\
X_{23} &= \lambda_{23} \xi + \delta_{23} \\
X_{24} &= \lambda_{24} \xi + \delta_{24} \\
X_{25} &= \lambda_{25} \xi + \delta_{25} \\
X_{26} &= \lambda_{26} \xi + \delta_{26} \\
X_{27} &= \lambda_{27} \xi + \delta_{27} \\
X_{28} &= \lambda_{28} \xi + \delta_{28} \\
X_{29} &= \lambda_{29} \xi + \delta_{29}
\end{aligned}$$

#### 4. Pemilihan Matriks Input dan Teknik Estimasi Atas Model yang Dibangun

SEM menggunakan matriks varian kovarian untuk mengestimasi data. Matriks kovarian digunakan untuk penelitian yang menguji hubungan. Menurut Hair *et all* (2006), pengujian teori untuk memvalidasi hubungan -- hubungan kausalitas menggunakan matriks varian/kovarian.

Setelah mengkonversi data menjadi matrik kovarian maka langkah selanjutnya adalah menentukan teknik estimasi. Teknik estimasi yang akan digunakan adalah *maximum likelihood estimation method* yaitu ukuran sampel antara 100 – 200 sampel atau ukuran sampel minimal sebesar 100 (Hair *et all*, 2006). Pemilihan teknik estimasi berdasarkan jumlah sampel yang digunakan dapat dijelaskan pada tabel 3.3 berikut:

**Tabel 3.3**  
**Teknik Estimasi**

Pertimbangan	Teknik yang dapat dipilih	Keterangan
Bila ukuran sampel kecil (100 – 200) dan asumsi normalitas dipenuhi	ML	ULS & SLS tidak menghasilkan Uji $X^2$
Bila asumsi normalitas dipenuhi dan ukuran sampel 200 – 500	ML atau GLS	Bila ukuran sampel kurang dari 500 hasil GLS cukup baik
Bila asumsi normalitas kurang dipenuhi dan ukuran sampel > 2500	ADF	ADF kurang cocok bila ukuran sampel kurang dari 2500

Sumber : Waluyo (2011, 22)

**Keterangan:**

*Maximum Likelihood Estimation* (ML)

*Generalized Least Square Estimation* (GLS)

*Unweighted Least Square Estimation* (ULS)

*Scale Free Least Square Estimation* (SLS)

*Asymptotically Distribution - Free Estimation* (ADF)

5. Menilai problem Identifikasi

Tahap ini menguji apakah pada model yang dikembangkan muncul problem ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang baik.

Gejala-gejala problem identifikasi:

1. *Standard error* untuk satu atau beberapa koefisien adalah sangat besar.
2. Program tidak mampu menghasilkan matrik informasi yang seharusnya disajikan
3. Muncul angka-angka yang tidak rasional (aneh) seperti *varian error* yang negatif



4. Munculnya korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi yang diperoleh (misalnya lebih dari 0,9)

Apabila setiap kali estimasi dilakukan ternyata masalah identifikasi muncul dengan gejala tersebut maka sebaiknya mengembangkan lebih banyak *constraint* pada model yang dianalisis atau dengan mengurangi konstruk.

6. Evaluasi Model

Pada tahap ini, ketepatan model dievaluasi menggunakan kriteria *goodness of fit*. Evaluasi *goodness of fit* bertujuan untuk menilai seberapa baik model penelitian yang dikembangkan. Tahapan untuk mengevaluasi *goodness of fit* adalah evaluasi ukuran sampel, evaluasi asumsi normalitas dan linearitas, evaluasi *outliers*, evaluasi asumsi multikolinearitas dan singularitas dan evaluasi atas kriteria *goodness of fit*

- a. Evaluasi ukuran sampel

Ukuran sampel yang diolah sebagai input adalah 100 – 200.

- b. Evaluasi asumsi normalitas dan linearitas

Uji normalitas yang digunakan adalah uji *skewness value*. Jika nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  maka distribusi data tidak normal. Pengujian normalitas secara *univariate* dan *multivariate* adalah dengan mengamati nilai CR dengan rentang nilai antara  $-1,96 \geq CR \geq 1,96$  atau dilonggarkan menjadi  $-2,58 \geq CR \geq 2,58$  pada tingkat signifikansi 0.01

- c. Evaluasi *outliers*

Pengujian ada tidaknya outlier univariate atau *multivariate* dilakukan dengan menganalisis nilai  $Z_{score}$  dari data penelitian yang digunakan. Apabila terdapat nilai  $Z_{score} \geq \pm 3.0$  maka terjadi *outlier*.

d. Evaluasi asumsi multikolinearitas dan singularitas

Penentuan ada atau tidaknya multikolinearitas (*multicollinearity*) maupun singularitas (*singularity*) adalah dengan melihat determinan matriks kovarians. Determinan yang sangat kecil (*extremely small*) mengindikasikan ada multikolinearitas dan singularitas (Tabachnick dan Fidell, 1998 : 716) Jika terjadi multikolinearitas dan singularitas maka variabel yang menyebabkan terjadinya multikolinearitas dikeluarkan.

e. Evaluasi atas kriteria *goodness of fit*

Goodness of Fit Indices	Cut-Off Value
$X^2$ Chi Square	Diharapkan kecil
Probabilitas	$\geq 0,05$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

7. Interpretasi dan Modifikasi Model

Model yang baik memiliki *standardized residual variance* yang kecil. Apabila nilai *standardized residual variance* di luar ring  $-2,58 \leq \text{residual} \leq 2,58$  dan probabilitas (P) bila  $< 0,05$  maka model yang diestimasi perlu dilakukan modifikasi lebih lanjut dengan berpedoman pada indeks modifikasi yaitu dengan

memilih Indeks Modifikasi (MI) yang terbesar dan landasan teori yang kuat akan  
42ember indikasi bahwa jika koefisien diestimasi maka akan terjadi pengecilan  
nilai *chi square* ( $X^2$ ) yang signifikan.

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jumlah pegawai lapangan (operasional) yang memenuhi kriteria *purposive sampling* adalah 150 responden. Dari 150 responden, hanya 100 responden yang akan digunakan untuk menganalisis data. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 variabel eksogen yaitu Karakteristik Individu (KI), Karakteristik Pekerjaan (KP) dan Dukungan Sosial (DS) dan 2 variabel endogen yaitu Stres Kerja (SK) dan Kepuasan Kerja (KK). Adapun hasil kuesioner terkait data variabel yang digunakan terangkum dalam tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1  
Deskripsi data Penelitian

No	KI	KP	DS	SK	KK
1	1	2	2	4	2
2	15	12	9	33	8
3	11	18	9	19	17
4	48	49	46	31	50
5	25	19	36	13	23
Total	100	100	100	100	100

Sumber : data primer diolah (tahun 2013)

Hasil tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa karakteristik individu (KI) paling banyak dijawab oleh responden adalah nilai 4 (setuju) sebanyak 48 responden atau 48%. kemudian sangat setuju (nilai 5) sebanyak 25 orang atau 25%. Sebanyak 11 orang atau 11% responden menjawab netral (nilai 3). 15 orang atau

15% menjawab tidak setuju (nilai 2) dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju (nilai 1)

## 4.2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data meliputi realibilitas dan uji validitas.

### 4.2.1. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas pada dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut

Tabel 4.2  
Uji Reliabilitas

Konstruk	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Karakteristik Individu	0,796	Reliabel
Karakteristik Pekerjaan	0,761	Reliabel
Dukungan Sosial	0,746	Reliabel
Sires Kerja	0,819	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,757	Reliabel

Sumber : data primer diolah (tahun 2013)

Hasil tabel 4.2 menunjukkan semua konstruk *reliable* karena nilai *cronbach alpha*  $> 0,6$ . Berdasarkan nilai tersebut semua konstruk dapat digunakan untuk mengolah data.

### 4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Indikator untuk menunjukkan validitas konvergen yang signifikan jika koefisien