BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Perusahaan

Gubernur Jenderal G.W Baron Van Inhof mendirikan kantor pos yang pertama kali dan membentuk Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (PTT) di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1746. Pada tanggal 27 September 1945 Angkatan Muda PTT (AMPTT) mengambil alih Kantor Pusat PTT di Bandung dari Pemerintahan Militer Jepang. Tanggal tersebut juga menjadi Hari Bukti Postel.

Bidang usaha PT. Pos Indonesia bergerak dibidang jasa. Jasa yang dihasilkan antara lain : Customers Clearance, EMS (Electronic Mail Service), Kargo Point to Point, Kargo Post (Paket Pos Optimal), Kios Pos, Management Inventory, Marking and labeling / praposting, Paket Pos, Paket Pos International, Paket Pos Kilat Khusus (PPKH), Pos Express, SMS-POS, Surat Elektronik (Ratron) simpati, Surat Elektronik (Ratron) Lebaran, Surat Pos Kilat Khusus (SKK), Sytem Online Payment Post (SOPP) dan lain-lain.

Saat jawatan PTT di anggap telah memenuhi persyaratan untuk dapat Peraturan Pengganti Undang-Undang No 19 Tahun 1960, maka Jawatan PTT diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1961. Agar dalam mengembangkan usahanya dapat diperoleh kebebasan bergerak yang lebih luas selanjutnya PN Postel

dipecah menjadi dua badan usaha, masing-masing PN Pos dan Giro, dan PN Telekomunikasi berdasarkan PP No.29 Tahun 1965 dan PP No.30 Tahun 1965. Status PN Pos dan Giro kemudian di ubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasarkan PP No.9 Tahun 1978, yang kemudian disempurnakan berdasarkan PP No.24 Tahun 1984. Akhirnya untuk dapat menghadapi perkembangan dunia usaha yang semakin marak dan penuh dengan persaingan yang semakin ketat, maka diubahlah status Perum Pos dan Giro menjadi PT Pos Indonesia (Persero) yang dilaksanakan berdasarkan PP No.5 Tahun 1995 tanggal 27 Februari 1995. Perubahan status tersebut secara efektif berlaku pada tanggal 20 Juni 1995.

4.1.1.1. Visi

PT. Pos Indonesia adalah menjadi penyedia sarana komunikasi di kelas dunia dalam bentuk layanan yang profesional dan paripurna, serta peduli terhadap lingkungan sehingga mampu berkembang dengan konsep bisnis yang sehat.

4.1.1.2. Misi

1. Memperlancar komunikasi bagi manusia dan memperlancar penyelenggaraan guna menunjang peningkatan pembangunan nasional dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa didalam negeri dan antar bangsa
2. Menyediakan sarana komunikasi yang handal dan terpecaya bagi masyarakat guna menunjang pembangunan nasional.
3. Mengembangkan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna mencapai kepuasan

pelanggan serta memberi nilai tambah yang optimal bagi karyawan, masyarakat dan mitra kerja.

PT. Pos Indonesia akan senantiasa berupaya untuk meningkatkan mutu layanan yang beorientasi pada kepuasan langganan dengan efisiensi dan efektivitas sumber kilmu pengetahuan dan teknologi.

4.1.2. Aspek Kegiatan Perusahaan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung.

Pada dasarnya usaha-usaha yang dilaksanakan oleh kantor Pos Indonesia meliputi usaha pokok dan usaha penunjang serta aneka layanan dan pelayanan usaha pos. Usaha pokok Pos terdiri dari :

1. Layanan Fisik
   a. Layanan Surat Pos
   b. Layanan Paket Pos
   c. Layanan Keuangan
   d. Layanan Filateli
2. Layanan elektronik dengan Wasantara-Net (W-NET) sebagai tulang punggungnya, untuk menyajikan fasilitas-fasilitas :
   a. Internet :
      1). Surat elektronik (E-MAIL)
      2). Warung Pos Elektronik (Warposnet)
      3). Internet untuk jaringan korporasi (Coorporate Net working)

b. Elektronik Data Interchange (EDI) untuk membantu jaringan komunikasi berbagai data, antara lain :
    1. Surat bisnis elektronik (SBE) :
        a. Direct mail
        b. Weselpos elektronik
        c. Advertansi elektronik
        d. Internet hibrida
    2. Usaha penunjang terdiri dari :
        a. Penyewaan ruang atau tempat
        b. Usaha transportasi
        c. Freight and forwading
        d. Belanja lewat pos
c. Berbagai layanan keagenan (pelayanan jasa keagenan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia untuk kepentingan pihak ketiga), yang meliputi :
    1. Penabungan dan pembayaran untuk Bank Tabungan Negara (BTN)
    2. Takesra dan Kukesra
    3. Pembayaran telepon
    4. Pembayaran pajak-pajak
    5. Pemotongan pensiun eks bank kreditur
    6. Pembayaran pensiun TASPEN dan ASABRI
    7. Penjualan benda untuk direktorat pajak

4.1.3. Layanan Pos terdiri dari :

1. Surat Pos

Merupakan layanan standar pengiriman berita yang tersedia semua kantor pos dengan tarif seragam, baik untuk perhubungan di dalam maupun di luar negeri. Jenis surat pos antara lain : Surat, Kartu Pos, Warkat Pos, Barang cetakan, Majalah sekogram (braille) dan bungkusan.

2. Surat Kilat

Merupakan layanan kiriman Pos dalam negeri yang menjangkau seluruh Indonesia dengan skala prioritas kecepatan dalam penyaluran dan pengantarnya.

3. Surat Kilat Khusus (SKH)

Merupakan layanan yang terdokumentasi sebagai solusi tepat kiriman pos dalam negeri sehingga dapat dilakukan jejak guna mengetahui status kiriman. Jaringan SKH tersebar di 22 kota di Indonesia dengan waktu tempuh 24 jam sampai 48 jam.

4. Ratron

Merupakan layanan surat elektronik yang merupakan hibrida atau surat secara fisik dengan kombinasi transmisi data melalui jaringan telekomunikasi. Hasil transper data berupa copy naskah asli akan diantar kepada alamat penerima.

5. Express Mail Service (EMS)

Merupakan layanan pengiriman berita atau barang sebagai solusi tepat kiriman pos internasional dengan fasilitas jejak lacak guna mengetahui status kiriman.

Jaringan EMS tersebar di 46 negara terkemuka dengan waktu tempuh antara satu sampai dengan tiga hari.

6. Ratron Simpati

Merupakan layanan surat elektronik untuk bebagai ucapan simpati. Hasil transper data berupa pesan pribadi dalam bentuk surat ataupun kartu ucapan akan diantarkan ke alamat yang akan dituju.

7. Surat Bisnis Elektronik (SBE)

Merupakan layanan hibrida antara transmisi data elektronik dengan fisik surat pos. Jenis layanan ini sangat cepat untuk pengiriman surat atau berbagai jenis tagihan dalam jumlah besar sehingga merupakan solusi korespondensi misal : Layanan SBE sementara baru terdapat disentral pengolahan pos Jakarta.

8. Wesel Pos

Merupakan layanan transper uang sebagai solusi kiriman uang keseluruh Indonesia.

Tersedia beberapa jenis layanan tambahan untuk wesel pos yang terdiri dari :

a. Wesel Kilat
b. Wesel Kilat Khusus
c. Wesel pos elektronik (Westron)
d. Wesel pos berlangganan
e. Wesel pos luar negeri ke dari beberapa Negara

9. Giro Pos

Merupakan layanan keuangan untuk penampungan, penyimpanan dan pembayaran berbagai transaksi, baik untuk pemegang rekening perorangan maupun perusahaan atau keperluan bisnis di seluruh Indonesia.

10. Cek Pos Wisata (CPW)

Merupakan layanan keuangan sebagai dana perjalanan karena dapat di uangkan di semua kantor pos. Tersedia beberapa harga nominal CPW mulai dari Rp 10.000 sampai dengan Rp 25.000. Beberapa hotel, travel biro dan tempat-tempat lainnya yang telah menerima CPW sebagai alat pembayaran.

11. Paket Pos

Merupakan layanan untuk pengiriman barang yang dapat dilakukan di semua kantor pos baik untuk perhubungan domestik maupun internasional, terdiri dari :

a. Paket pos darat atau laut untuk perhubungan darat atau laut

b. Paket pos udara untuk perhubungan udara

12. Filateli

Merupakan upaya peningkatan kualitas dan memperkaya kazanah hobi mengumpulkan perangko atau filateli, telah dikembangkan pula produk-produk filateli yang lebih atraktif dengan tema penerbitan bervariasi. Filateli adalah benda koleksi yang banyak diminati para penggemarnya, maka usaha bisnis filateli telah ditangani oleh satu divisi agar lebih fleksibel dan akrab dalam melangkah bersama filateli dalam masyarakat.

13. Belanja Lewat Pos (BLP)

Merupakan solusi belanja jarak jauh berbagai produk. Manfaat bagi konsumen adalah mendapatkan produk-produk pilihan dengan harga yang sama diseluruh Indonesia. Deksripsi dan ilustrasi produk digelar dalam satu brosur yang diterbitkan secara berkala. BLP dapat langsung mengakses pasar nasional tanpa harus membangun jaringan distribusi sendiri.

14. Pos Plus

Merupakan layanan dengan nilai tambah yang dikemas melalui sarana pelayanan pos plus sehingga layanan pos lebih "*customized*" sesuai dengan kebutuhan pelanggan, terdiri dari :

a. Kiriman hari ini sampai (KHIS)

b. Kiriman esok sampai (KES)

c. Penangan khusus atas kiriman

15. Wasantara Net (W-NET)

Merupakan layanan pertukaran informasi melalui internet sebagai solusi komunikasi baik untuk lingkup dalam maupun luar negeri.

16. Pos Serba Ada (Poserba)

Merupakan pengembangan fasilitas pelayanan fisik kantor pos dengan mengacu pada konsep "*one stop shopping*". Hadir untuk melayani tuntas segala kebutuhan tentang pos yang dikemas dalam tatanan arus untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap pengunjung yang datang. Poserba menyediakan semua kebutuhan yang berhubungan dengan pos dan berbagai alat tulis

termasuk kartu ucapan dan benda filateli dalam kemasan khusus. Poserba berada baik di kantor pos maupun di tempat yang lain yang strategis.

17. Pos Pemasaran Keliling

Merupakan perekayasaan kapasitas layanan pengantar pos yang lain selain mengantarkan kiriman pos juga ditambah dengan pelayanan kebutuhan pos lainnya seperti penjualan benda pos dan materai, penerimaan kiriman pos, dan lain-lain sehingga lebih mendekatkan kepada layanan pos pada masyarakat. Posarling hadir mengunjungi masyarakat setiap hari dengan sepeda motor dan seragam khas serta di lengkapi dengan bunyi melodi yang menandai kehadiran porsaling yang siap untuk memberikan layanan pos.

18. Hallo Pos 161

Merupakan kemudahan untuk dapat menghubungi kantor pos melalui saluran pos melalui saluran telepon yang praktis yang diwujudkan dalam Hallo Pos 161 yang merupakan media informasi dan layanan pos. Pelayanan ini bertujuan agar pelanggan hemat waktu dan biaya serta merupakan upaya untuk selalu dekat dengan jangkauan pelayanan pos.

4.1.4. Struktur Organisasi

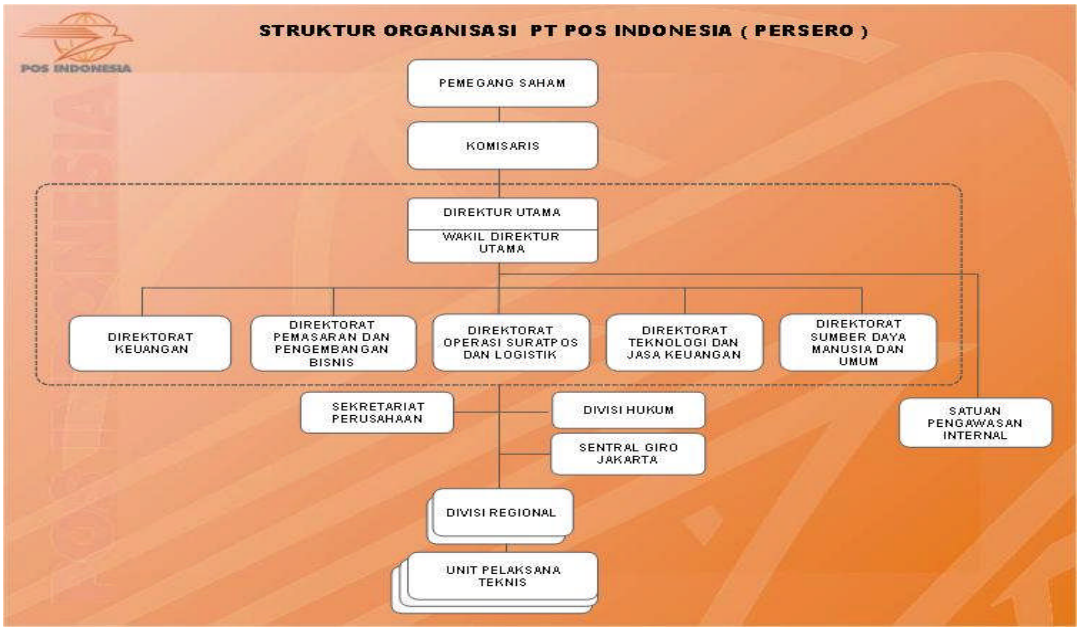
PT Pos Indonesia (PERSERO) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di lingkungan Departemen Perhubungan, di pimpin oleh suatu direksi yang bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Bentuk struktur yang digunakan PT Pos Indonesia (PERSERO) Bandung adalah bentuk *Line and Staf*

Organization (Garis dan staf), bentuk ini biasanya digunakan pada perusahaan-perusahaan besar yang memiliki kesatuan perintah. Struktur organisasi PT Pos Indonesia (PERSERO) Bandung berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Banundg Nomor 28A/RIRUT/ 1999 tentang organisasi, disusun dalam tiga tingkatan, yaitu tingkat pusat, tingkat daerah, dan tingkat unit pelaksana teknis.

Organisasi tingkat pusat terdiri atas :

1. Direksi
2. Direktorat Operasi
3. Direktorat perencanaan, Teknis dan Sarana
4. Direktorat Keuangan
5. Direktorat Sumber Daya Manusia
6. Satuan Pengawas Intern
7. Sekretariat Perusahaan
8. Pusat Penelitian dan Pengembangan

Adapun struktur organisasi pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) secara jelas dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini:



Sumber : Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

4.1.5. Deskripsi Jabatan

Uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari struktur organisasi tingkat pusat :

a. Direksi

a. Memimpin, mengurus dan mengelola perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan serta senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan.

b. Menyiapkan rencana jangka panjang serta rencana kerja dan anggaran tahunan perusahaan.

c. Mengangkat dan memberhentikan pegawai perseroan sesuai dengan peraturan kepegawaian.

d. Menetapkan gaji, pensiun/jaminan hari tua dan penghasilan lain bagi para pegawai perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi perusahaan.
e. Memberikan segala keterangan tentang keadaan dan jalannya perusahaan, baik dalam bentuk laporan tahunan, maupun laporan berkala menurut cara dan waktu yang telah ditentukan dalam anggaran dasar perusahaan.

b. Direktorat Operasi
   a. Membina dan mengendalikan kegiatan pelayanan jasa komunikasi, logistic serta jasa keuangan/keagenan dan filateli, baik untuk hubungan dalam negeri maupun luar negeri.
   b. Membina dan mengembangkan operasi pelayanan serta jaringan unit dan titik layanan.
   c. Mengendalikan dan mengelola kegiatan usaha bisnis pelayanan jasa.
   d. Menetapkan jaringan lalu lintas pos dan jaringan layanan serta kebijakan penetapan modal transportasi serta pengembagnag fasilitas fisik pelayanan.
c. Direktorat Perencanaan, Teknik dan Sarana
   a. Melakukan pembinaan dan penyelenggaraan kegiatan perencanaan strategis serta pengelolaan dan pengolahan data.
   b. Menetapkan kebijakan dan analisis kebutuhan teknologi dan sarana kebutuhan teknologi.
   c. Menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan Direktorat Perencanaan, Teknik dan Sarana.

d. Direktorat Keuangan
    a. Melakukan pengendalian keuangan perusahaan meliputi penetapan dan pengembangan kebijaksanaan sistem dan prosedur akuntansi keuangan anggaran dan investasi serta struktur biaya dan harga pokok industri.
    b. Melakukan pengelolaan keuangan melliputi penetapan pengembangan kebijaksanaan pengelolaan keuangan, pengelolaan kas dan pengendalian penyertaan modal karyawan.
e. Direktorat Sumber Daya Manusia
    a. Melakukan pengelolaan dan penyelenggaraan pelatihan sumber daya manusia.
    b. Melakukan perencanaan dan pengembangan pengorganisasian dan sistem manajemen.
    c. Melakukan pengelolaan kesejahteraan.
f. Satua Pengawas Intern (SPI)
    a. Melakukan pemeriksaan, pengujian dan penilaian terhadap pengendalian manajemen, peningkatan pengekonomisan, keefesienan dan keefektifan.
    b. Melakukan pemeriksaan, pengjian dan penilaian terhadap pengolahan dan pertanggung jawaban keuangan serta kinerja usaha.
    c. Melakukan pengkoordinasian pengelolaan tugas pemeriksaan serta melaksanakan tata usaha dan rumah tangga pengawasan intern.
g. Sekretaris Perusahaan
    a. Melakukan penyelenggaraan kesekretaritan Direktur Utama, Pengkoordinasian dan penyajian informasi perusahaan.

b. Melakukan penyelenggaraan hubungan masyarakat dan keprotokolan.
c. Melakukan penelahaan perundang-undangan, penanganan masalah hukum dan perikatan.
d. Melakukan penyelenggaraan hubungan kerjasama luar negeri/internasional.
e. Melakukan penyelenggaraan dan pengelolaan rumah tangga kantor pusat.

h. Pusat Perencanaan dan Penelitian Terapan
   a. Melakukan penyelenggaraan dan/atau pengelolaan kegiatan penelitian terapan, baik dalam bidang opeerasi maupun non operasi yang tidak dapat memberikan manfaat yang layak bagi perusahaan guna menunjang keberhasilan perusahaan.
   b. Melakukan penyelenggaraan kerjasama teknik dan proyek.

PT Pos Indonesia (PERSERO) Bandung menggunakan sistem desentralisasi dalam hal struktur organisasi dan pendelegasian wewenang dalam perusahaan. Hal ini terlihat adanya direktorat-direktorat yang memegang kekuasaan dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Sehingga para karyawan yang berada dibawah kepemimpinan direktorat-direktorat tidak bertanggung jawab secara langsung kepada Direktur Utana, tetapi bertanggung jawab dan melaksanakan perintah dari direktur masing-masing.

4.1.6 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung yang berjumlah 410 orang kemudian diambil 81

responden sebagai sampel. Berikut adalah karakteristik responden mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja. Karakteristik ini masing-masing responden tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Frekuensi Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	50	61,73 %
2	Perempuan	31	38,27 %
Total		81	100 %

Sumber : Hasil Data Olah 2010

Tabel 4.1 menggambarkan mengenai frekuensi jenis kelamin responden. Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 81 responden yang diteliti, sebanyak 50 responden (61,73%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 31 responden (38,27%) berjemis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpukan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan pada Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung tersebut yng dibutuhkan untuk tenaga opersionalnya adalah laki-laki.

Tabel 4.2
Frekuensi Usia Responden

No	Usia	F	%
1	< 25 tahun	-	-
2	25-35 tahun	38	46,91%
3	36-45 tahun	31	38,28%
4	45-55 tahun	12	14,81%
Total		81	100 %

Sumber : Hasil Data Olah 2010

Tabel 4.2 menggambarkan mengenai frekuensi usia responden. Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 80 responden yang diteliti sebanyak 30

responden (46,91%) berusia 25-35 tahun, 31 responden (38,28%) berusia 36-45 tahun, sedangkan 12 responden (14,81%) berusia 45-55 tahun. Hal ini dikarenakan Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung jarang melakukan perekrutan karyawan baru sehingga usia responden berkisar antara 36-45 tahun sebanyak (38,28%).

Tabel 4.3
Frekuensi Pendidikan Responden

No	Pendidikan	F	%
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	2	2,47%
4	Diploma	49	60,5%
5	Sarjana	30	37,03%
Total		81	100 %

Sumber : Hasil Data Olah 2010

Tabel 4.3 menggambarkan mengenai frekuensi pendidikan responden. Berdasarkan hasil tabel di atas data diketahui bahwa dari 81responden yang diteliti, sebanyak 49 responden (60,5%) berpendidikan Diploma, 30 responden (37,03%) berpendidikan Sarjana, 2 responden (2,47%) berpendidikan SMA,. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah latar pendidikan Diploma. Hal ini dikarenakan Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung dengan tingkat pendidikan 49 responden (60,5%).

Tabel 4.4
Frekuensi Masa Kerja

No	Masa Kerja	F	%
1	< 10 tahun	13	16,04%
2	11-20 tahun	19	23,45%
3	21-30 tahun	20	24,69%
4	31-40 tahun	18	22,22%
5	>41 tahun	11	13,6%
Total		81	100 %

Sumber : Hasil Data Olah 2010

Tabel 4.4 menggambarkan mengenai frekuensi masa kerja responden. Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa 81 responden yang diteliti, sebanyak 20 responden (24,69%) masa kerja 21-30 tahun, 19 responden (23,45%) masa kerja 11-20 tahun, 18 responden (22,22%) masa kerja 31-40 tahun, 13 responden (16,04%) masa kerja >10 tahun, sedangkan 11 responden (13,6%) masa kerja >41 tahun. Hal ini dikarenakan Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung sudah cukup lama berdiri sehingga masa kerja responden berkisar 21-30 tahun sebanyak 20 responden (24,69%).

4.2. Pembahasan Penelitian

4.2.1 Stres Kerja Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung

Pada bagian ini akan disajikan tanggapan responden yang berjumlah 81 orang responden mengenai stres kerja pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung, maka dapat dilihat melalui jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang mencakup indikator dari stress kerja, yang meliputi : Tuntutan tugas, Tuntutan peran, Tuntutan antar pribadi, Struktur Organisasi,

Kepemimpinan Organisasi. Setiap item pernyataan merupakan item positif, oleh karena itu pembobotan atau pemberian skor jawaban sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1). Skor tersebut menunjukkan bagaimana stres kerja pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung yang ditunjukkan oleh 5 indikator tersebut. Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel yang diteliti, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Hasil pengolahan data untuk variabel Stress Kerja ditunjukkan pada Tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5
Deskripsi Hasil Pengolahan Data Untuk Variabel Stress Kerja

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
Tuntutan tugas					
p1	Banyaknya pekerjaan yang dibebankan kepada saya sudah sesuai dengan waktu yang tersedia	337	405	83.2	Tinggi
p2	Saya merasa terlalu banyak beban yang harus saya lakukan setiap harinya	334	405	82.5	Rendah
	Sub Total	**671**	**810**	**82.8**	**Sedang**
Tuntutan peran					
p3	Pekerjaan yang dilakukan setiap harinya mengalami perubahan	322	405	79.5	Tinggi
p4	Saya seringkali merasa bosan dengan pekerjaan yang saya kerjakan sehari-hari	323	405	79.8	Rendah
	Sub Total	**645**	**810**	**79.6**	**Sedang**
Tuntutan antar pribadi					
p5	Saya merasa hubungan saya dengan pimpinan di perusahaan ini sangat harmonis	331	405	81.7	Tinggi
p6	Saya merasa tidak terdapat rasa saling percaya dan saling menghargai antara rekan kerja	304	405	75.1	Rendah
p7	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik di perusahaan ini	333	405	82.2	Tinggi
	Sub Total	**968**	**1215**	**79.7**	**Tinggi**
Struktur Organisasi					
p8	Prosedur kerja yang dibuat sudah sesuai dengan batas waktu untuk setiap langkah yang sudah ditetapkan	332	405	82.0	Tinggi
p9	Prosedur kerja diperusahaan ini dirasakan menyulitkan saya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	305	405	75.3	Rendah
p10	Perusahaan ini sudah memiliki pedoman untuk menyelesaikan suatu pekerjaan	323	405	79.8	Tinggi
	Sub Total	**960**	**1215**	**79.0**	**Tinggi**
Kepemimpinan Organisasi					
p11	Gaya manajerial eksekutif diperusahaan ini dirasakan	268	405	66.2	Sedang

	memberikan tekanan yang tidak realistis				
p12	Pengawasan dari pimpinan dapat memberi dorongan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas	335	405	82.7	Sedang
	Sub Total	**603**	**810**	**74.4**	**Sedang**
Total		**3847**	**4860**	**79.2**	**Sedang**

Sumber : Data diolah dari hasil kuesioner

Hasil skoring pada tabel 4.5 di atas, menunjukan bahwa stres kerja pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung, secara total berada dalam kategori dengan mendapat skor 79,2 %. Untuk hasil dari kuesioner untuk masing-masing indikator Stress Kerja dapat dilihat sebagai berikut :

1. Tuntutan Tugas

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Tuntutan tugas, ditentukan dalam 2 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.6 dan Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.6
Banyaknya Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Sudah Sesuai Dengan Waktu Yang Tersedia

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	16	19.75
2	Setuju	62	76.54
3	Ragu-ragu	3	3.70
4	Tidak setuju	0	0.00
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan Banyaknya pekerjaan yang dibebankan kepada saya sudah sesuai dengan waktu yang tersedia, bahwa sebanyak 62 responden (76,54%) menyatakan setuju, 16 responden (19,75%) menyatakan sangat setuju dan 3 responden (3,70%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena waktu yang di sediakan oleh perusahaan sudah sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan.

Tabel 4.7
Saya Merasa Terlalu Banyak Beban Yang Harus Saya Lakukan Setiap Harinya

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	17	20.99
2	Tidak setuju	57	70.37
3	Ragu-ragu	7	8.64
4	Setuju	0	0.00
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan Saya merasa terlalu banyak beban yang harus saya lakukan setiap harinya, bahwa sebanyak 57 responden (70,37) menyatakan tidak setuju, 17 responden (20,99%) menyatakan sangat tidak setuju dan 7 responden (8,64%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena karyawan merasa beban pekerjaan yang diberikan setiap harinya tidak terlalu banyak atau berlebihan.

2. Tuntutan Peran

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Tuntutan peran, ditentukan dalam 2 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.8 dan Tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.8
Pekerjaan Yang Dilakukan Setiap Harinya Mengalami Perubahan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	19	23.46
2	Tidak setuju	42	51.85
3	Ragu-ragu	19	23.46
4	Setuju	1	1.23
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan Pekerjaan yang dilakukan setiap harinya mengalami perubahan, bahwa sebanyak 42 responden (51,85%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (23,46%) masing-masing menyatakan sangat tidak setuju dan ragu-ragu dan 1 responden (1,23%) menyatakan setuju. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan setiap harinya tidak mengalami perubahan-perubahan yang berlebih atau masih dalam batas wajar.

Tabel 4.9
Seringkali Merasa Bosan Dengan Pekerjaan Yang Saya Kerjakan Sehari-Hari

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	11	13.58
2	Tidak setuju	58	71.60
3	Ragu-ragu	12	14.81
4	Setuju	0	0.00
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan seringkali merasa bosan dengan pekerjaan yang saya kerjakan sehari-hari, bahwa sebanyak 58 responden (71,60%) menyatakan tidak setuju, 12 responden (14,81%) menyatakan ragu-ragu dan 11 responden (13,58%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena karyawan tidak merasakan bosan dengan pekerjaan yang dilakukan setiap harinya.

3. Tuntutan Pribadi

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Tuntutan pribadi, ditentukan dalam 3 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.10. 4.11 dan Tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.10
Merasa Hubungan Saya Dengan Pimpinan Di Perusahaan Ini Sangat Harmonis

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	17	20.99
2	Setuju	55	67.90

3	Ragu-ragu	8	9.88
4	Tidak setuju	1	1.23
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa hubungan saya dengan pimpinan di perusahaan ini sangat harmonis, bahwa sebanyak 55 responden (67,90%) menyatakan setuju, 17 responden (20,99%) menyatakan sangat setuju, 8 responden (9,88%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1,23%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena atasan memperlakukan karyawan dengan sangat baik sehingga hubungan karyawan dan atasan terjalin sangat harmonis.

Tabel 4.11
Merasa Tidak Terdapat Rasa Saling Percaya Dan Saling Menghargai Antara Rekan Kerja

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	11	13.58
2	Tidak setuju	40	49.38
3	Ragu-ragu	29	35.80
4	Setuju	1	1.23
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa tidak terdapat rasa saling percaya dan saling menghargai antara rekan kerja, bahwa sebanyak 40 responden (49,38%) menyatakan

tidak setuju, 29 responden (35,80%) menyatakan ragu-ragu, 11 responden (13,58%) menyatakan sangat tidak setuju dan 1 responden (1,23%) menyatakan setuju. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena karyawan merasa dapat saling percaya dan menghargai dengan rekan kerjanya.

Tabel 4.12
Hubungan Dengan Rekan Kerja Terjalin Dengan Baik Di Perusahaan Ini

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	13	16.05
2	Setuju	64	79.01
3	Ragu-ragu	4	4.94
4	Tidak setuju	0	0.00
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa tidak terdapat rasa saling percaya dan saling menghargai antara rekan kerja, bahwa sebanyak 64 responden (79,01%) menyatakan setuju, 13 responden (16,05%) menyatakan sangat setuju, 4 responden (4,94%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena hubungan antar karyawan di tempat kerja terjalin dengan baik sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman.

4. Struktur Organisasi

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Struktur Organisasi, ditentukan dalam 3 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.13, 4.14 dan Tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.13
Prosedur kerja yang dibuat sudah sesuai dengan batas waktu untuk setiap langkah yang sudah ditetapkan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	10	12.35
2	Setuju	69	85.19
3	Ragu-ragu	2	2.47
4	Tidak setuju	0	0.00
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa Prosedur kerja yang dibuat sudah sesuai dengan batas waktu untuk setiap langkah yang sudah ditetapkan, bahwa sebanyak 69 responden (85,19%) menyatakan setuju, 10 responden (12,35%) menyatakan sangat setuju dan 2 responden (2,47%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena karyawan merasa prosedur kerja yang dibuat sesuai dengan batas waktu untuk setiap langkah yang sudah ditetapkan karna akan dapat mengukur efisiensi atau produktivitas kerja.

Tabel 4.14
Prosedur Kerja Diperusahaan Ini Dirasakan Menyulitkan Saya Dalam Menyelesaikan Suatu Pekerjaan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	11	13.58
2	Tidak setuju	42	51.85
3	Ragu-ragu	26	32.10
4	Setuju	2	2.47
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa Prosedur kerja diperusahaan ini dirasakan menyulitkan saya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, bahwa sebanyak 42 responden (51,85%) menyatakan tidak setuju, 26 responden (32,10%) menyatakan ragu-ragu, 11 responden (13,58%) menyatakan sangat tidak setuju dan 2 responden (2,47%) menyatakan setuju. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena prosedur kerja di perusahaan sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tabel 4.15
Perusahaan Ini Sudah Memiliki Pedoman Untuk Menyelesaikan Suatu Pekerjaan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	9	11.11
2	Setuju	63	77.78
3	Ragu-ragu	8	9.88
4	Tidak setuju	1	1.23
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa Perusahaan ini sudah memiliki pedoman untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, bahwa sebanyak 63 responden (77,78%) menyatakan setuju, 9 responden (11,11%) menyatakan sangat setuju, 8 responden (9,88%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1,23%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena karyawan merasa perusahaan ini sudah memiliki pedoman yang baik untuk menyelesaikan pekerjaan.

5. Kepemimpinan Organisasi

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kepemimpinan Organisasi, ditentukan dalam 2 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.16 dan Tabel 4.17 berikut ini

Tabel 4.16
Gaya Manajerial Eksekutif Diperusahaan Ini Dirasakan Memberikan Tekanan Yang Tidak Realistis

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	8	9.88
2	Tidak setuju	19	23.46
3	Ragu-ragu	44	54.32
4	Setuju	10	12.35
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa Prosedur kerja yang dibuat sudah sesuai dengan batas waktu untuk setiap langkah yang sudah ditetapkan, bahwa sebanyak 44 responden (54,32%) menyatakan ragu-ragu, 19 responden (23,46%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (12,25%) menyatakan setuju dan 8 responden (9,88%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu karena gaya manajerial eksekutif di perusahaan ini dirasakan cukup memberikan tekanan pada karyawan.

Tabel 4.17
Pengawasan Dari Pimpinan Dapat Memberi Dorongan Kepada Karyawan Dalam Melaksanakan Tugas

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	19	23.46
2	Setuju	54	66.67
3	Ragu-ragu	8	9.88
4	Tidak setuju	0	0.00
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan penjelasan merasa Prosedur kerja yang dibuat sudah sesuai dengan batas waktu untuk setiap langkah yang sudah ditetapkan, bahwa sebanyak 54 responden (66,67%) menyatakan setuju, 19 responden (23,46%) menyatakan sangat setuju dan 8 responden (9,88%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar responden menyatakan

setuju karena dengan adanya pengawasan dari pimpinan dapat memberikan dorongan pada karyawan dalam melaksanakan tugas.

4.2.2 Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung**,** maka dapat diketahui melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner yang mencakup beberapa indikator.

Dalam penelitian ini, variabel prestasi kerja karyawan diolah melalui 5 indikator, yakni Gaji/upah, Pekerjaan itu sendiri, Kesempatan promosi, Pengawasan dan Rekan kerja. Setiap item pernyataan merupakan item positif, oleh karena itu pembobotan atau pemberian skor untuk jawaban sangat setuju adalah (5), untuk jawaban setuju adalah (4), untuk jawaban ragu-ragu adalah (3), untuk jawaban tidak setuju adalah (2), untuk jawaban sangat tidak setuju (1), skor tersebut akan menunjukan bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung yang ditunjukkan oleh 5 indikator tersebut.

Hasil pengolahan data untuk variabel kepuasan kerja karyawan ditunjukan Tabel 4.18 di bawah ini :

Tabel 4.18
Deskripsi Hasil Pengolahan Data Untuk Variabel Kepuasan Kerja Karyawan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
Gaji / Upah					
p1	Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan dan pengabdian yang saya berikan	322	405	79.5	Baik
p2	Perusahaan menetapkan sistem penggajian yang adil diantara para karyawan	341	405	84.2	Sangat Baik
p3	Pemberian Gaji Tidak Selalu Diterima Tepat Waktu	335	405	82.7	Baik
	Sub Total	**998**	**1215**	**82.1**	**Baik**
Pekerjaan itu sendiri					
p4	Pekerjaan Saya Sesuai Dengan Minat Dan Bakat Saya	323	405	79.8	Baik
p5	Pekerjaan yang dimiliki sesuai dengan keinginan karyawan	274	405	67.7	Cukup
	Sub Total	**597**	**810**	**73.7**	**Baik**
Kesempatan promosi					
p6	Kesempatan promosi lebih baik diberikan kepada karyawan yang senior atau sudah lama bekerja diperusahaan	266	405	65.7	Cukup
p7	Prestasi kerja yang saya peroleh menjadi dasar untuk mendapatkan promosi jabatan yang lebih tinggi	320	405	79.0	Baik
p8	Kesempatan karyawan untuk mendapatkan kenaikan jabatan selalu ada	278	405	68.6	Baik
	Sub Total	**864**	**1215**	**71.1**	**Baik**
Pengawasan					
p9	Pengawasan yang ketat cenderung membuat saya menjadi tidak leluasa	320	405	79.0	Baik
p10	Pimpinan saya selalu memberikan nasihat atau teguran ketika bawahannya melakukan suatu kesalahan dalam bekerja	278	405	68.6	Baik
	Sub Total	**598**	**810**	**73.8**	**Baik**
Rekan kerja					
p11	Kerjasama dengan rekan kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran dalam bekerja	266	405	65.7	Cukup

p12	Apabila ada rekan kerja yang sulit diajak kerja sama maka saya akan mengacuhkannya	323	405	79.8	Baik
	Sub Total	**589**	**810**	**72.7**	**Baik**
Total		**3646**	**4860**	**75.0**	**Baik**

Sumber : Data diolah dari hasil kuesioner

Hasil skoring pada tabel 4.18 di atas, menunjukan bahwa Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung, secara total berada dalam kategori Baik dengan mendapat skor 75,0 %. Untuk hasil dari kuesioner untuk masing-masing indikator Kepuasan Kerja dapat dilihat sebagai berikut :

1. Gaji / Upah

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Gaji / Upah, ditentukan dalam 3 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.19, 4.20 dan Tabel 4.21 berikut ini:

Tabel 4.19
Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Pekerjaan Dan Pengabdian Yang Saya Berikan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	20	24.69
2	Setuju	39	48.15
3	Ragu-ragu	22	27.16
4	Tidak setuju	0	1.23
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan dan pengabdian yang saya berikan, bahwa 39 responden (48,69%) menyatakan setuju, 22 responden (27,16%) menyatakan ragu-ragu, 20 responden (24,69%) menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena karyawan merasa gaji yang diterima sudah sesuai dengan pekerjaan dan pengabdiannya.

Tabel 4.20
Perusahaan Menetapkan Sistem Penggajian Yang Adil Diantara Para Karyawan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	12	14.81
2	Setuju	25	30.86
3	Ragu-ragu	30	37.04
4	Tidak setuju	14	17.28
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Perusahaan menetapkan sistem penggajian yang adil diantara para karyawan, bahwa 30 responden (37,04%) menyatakan ragu-ragu, 25 responden (30,86%) menyatakan setuju, 14 responden (17,28%) menyatakan tidak setuju dan 12 responden (14,81%) menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu karena perusahaan belum sepenuhnya adil dalam menetapkan system penggajian diantara para karyawan.

Tabel 4.21
Pemberian Gaji Tidak Selalu Diterima Tepat Waktu

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	2	2.47
2	Tidak setuju	30	37.04
3	Ragu-ragu	38	46.91
4	Setuju	11	13.58
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Pemberian gaji tidak selalu diterima tepat waktu, bahwa 38 responden (46,91%) menyatakan ragu-ragu, 30 responden (37,04%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (13,58%) menyatakan setuju dan 2 responden (2,47%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu karena pemberian gaji cukup tepat waktu pada setiap bulannya.

2. Pekerjaan Itu Sendiri

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pekerjaan itu sendiri, ditentukan dalam 2 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.22 dan Tabel 4.23 berikut ini.

Tabel 4.22
Pekerjaan Saya Sesuai Dengan Minat Dan Bakat Saya

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	7	8.64
2	Setuju	66	81.48
3	Ragu-ragu	8	9.88
4	Tidak setuju	0	0.00
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan dan pengabdian yang saya berikan, bahwa 66 responden (81,48%) menyatakan setuju, 8 responden (9,88%) menyatakan ragu-ragu dan 7 responden (8,64%) menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan minat dan bakat yang dimiliki oleh karyawan.

Tabel 4.23
Pekerjaan Yang Dimiliki Sesuai Dengan Keinginan Karyawan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	3	3.70
2	Setuju	33	40.74
3	Ragu-ragu	37	45.68
4	Tidak setuju	8	9.88
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Pekerjaan yang dimiliki sesuai dengan keinginan karyawan, bahwa 37 responden (45,68%) menyatakan ragu-ragu, 33 responden (40,74%) menyatakan setuju, 8 responden (9,88%) menyatakan tidak setuju dan 3 responden (3,70%) menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu karena sebagian besar pekerjaan yang dimiliki tidak sesuai dengan keinginan karyawan.

3. Kesempatan Promosi

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesempatan promosi, ditentukan dalam 3 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.24, 4.25 dan Tabel 4.26 berikut ini:

Tabel 4.24
Kesempatan Promosi Lebih Baik Diberikan Kepada Karyawan Yang Senior Atau Sudah Lama Bekerja Diperusahaan

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	15	18.52
2	Tidak setuju	48	59.26
3	Ragu-ragu	17	20.99
4	Setuju	1	1.23
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Kesempatan promosi lebih baik diberikan kepada karyawan yang senior

atau sudah lama bekerja diperusahaan, bahwa 48 responden (59,26%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (20,99%) menyatakan ragu-ragu dan 15 responden (1.23%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena jika kesempatan promosi diberikan kepada karyawan yang senior atau sudah lama bekerja di perusahaan, karyawan yang dapat berprestasi dengan baik kurang mendapatkan kesempatan promosi dari perusahaan.

Tabel 4.25
Prestasi Kerja Yang Saya Peroleh Menjadi Dasar Untuk Mendapatkan Promosi Jabatan Yang Lebih Tinggi

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	20	24.69
2	Setuju	58	71.60
3	Ragu-ragu	3	3.70
4	Tidak setuju	0	0.00
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Prestasi kerja yang saya peroleh menjadi dasar untuk mendapatkan promosi jabatan yang lebih tinggi, bahwa 58 responden (71,60%) menyatakan setuju, 20 responden (24,69%) menyatakan sangat setuju dan 3 responden (3,70%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena karyawan merasa akan lebih baik jika promosi jabatan yang diberikan oleh

perusahaan ditujukan kepada karyawan yang berprestasi, agar karyawan termotivasi bekerja dengan baik.

Tabel 4.26
Kesempatan Karyawan Untuk Mendapatkan Kenaikan Jabatan Selalu Ada

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	19	23.46
2	Setuju	54	66.67
3	Ragu-ragu	8	9.88
4	Tidak setuju	0	0.00
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Kesempatan karyawan untuk mendapatkan kenaikan jabatan selalu ada, bahwa 54 responden (66,67%) menyatakan setuju, 19 responden (23,46%) menyatakan sangat setuju dan 8 responden (9,88%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar responden menyatakan setuju.

4. Pengawasan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengawasan, ditentukan dalam 2 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.27 dan Tabel 4.28 berikut ini:

Tabel 4.27
Pengawasan Yang Ketat Cenderung Membuat Saya Menjadi Tidak Leluasa

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	15	18.52
2	Tidak setuju	48	59.26
3	Ragu-ragu	17	20.99
4	Setuju	1	1.23
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.27 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Pengawasan yang ketat cenderung membuat saya menjadi tidak leluasa, bahwa 48 responden (59,26%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (20,99%) menyatakan ragu-ragu, 15 responden (18,52%) menyatakan sangat tidak setuju dan 1 responden (1,23%) menyarakan setuju. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena pengawasan yang dilakukan oleh atasan tidak terlalu ketat.

Tabel 4.28
Pimpinan saya selalu memberikan nasihat atau teguran ketika bawahannya melakukan suatu kesalahan dalam bekerja

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	12	14.81
2	Setuju	25	30.86
3	Ragu-ragu	30	37.04
4	Tidak setuju	14	17.28
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.28 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Pimpinan saya selalu memberikan nasihat atau teguran ketika bawahannya melakukan suatu kesalahan dalam bekerja, bahwa 30 responden (37,04%) menyatakan ragu-ragu, 25 responden (30,86%) menyatakan setuju, 14 responden (17,28%) menyatakan tidak setuju dan 12 responden (14,81%) menyarakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu karena karyawan merasa pimpinan tidak selalu memberikan nasihat atau teguran ketika bawahannya melakukan suatu kesalahan pada saat bekerja.

5. Rekan Kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai rekan kerja, ditentukan dalam 2 item pernyataan kuesioner. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.29 dan Tabel 4.30 berikut ini:

Tabel 4.29
Kerjasama Dengan Rekan Kerja Sangat Diperlukan Untuk Menunjang Kelancaran Dalam Bekerja

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat setuju	2	2.47
2	Setuju	30	37.04
3	Ragu-ragu	38	46.91
4	Tidak setuju	11	13.58
5	Sangat tidak setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.29 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Kerjasama dengan rekan kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran dalam bekerja, bahwa 38 responden (46,91%) menyatakan ragu-ragu, 30 responden (37,04%) menyatakan setuju, 11 responden (13,58%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (2,47%) menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu karena kerjasama antar rekan kerja diperusahaan belum sepenuhnya bisa menunjang kelancaran karyawan pada saat bekerja.

Tabel 4.30
Apabila Ada Rekan Kerja Yang Sulit Diajak Kerja Sama Maka Saya Akan Mengacuhkannya

No	Jawaban Responden	frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	7	8.64
2	Tidak setuju	66	81.48
3	Ragu-ragu	8	9.88
4	setuju	0	0.00
5	Sangat setuju	0	0.00
Total		81	100.00

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.30 dapat diketahui pandangan 81 responden terhadap pernyataan Apabila ada rekan kerja yang sulit diajak kerja sama maka saya akan mengacuhkannya, bahwa 66 responden (81,48%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (9,88%) menyatakan ragu-ragu dan 7 responden (8,64%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju, karena

walaupun terdapat masalah diantara karyawan, hubungan masih dapat terjalin dengan baik dan harmonis.

4.2.3 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung

Semakin banyak pekerjaan karyawan yang terhambat penyelesaiannya maka Tuntutan kerja yang diberikan perusahaan semakin banyak. Berdasarkan dugaan tersebut maka pada penelitian ini akan diuji pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung, maka selanjutnya penulis mengolah data yang telah diproses dari jawaban responden, dimana responden tersebut adalah karyawan yang bekerja pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Dalam mengolah data tersebut penulis menggunakan perhitungan dengan menggunakan *software SPSS 13 for Windows*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan *software SPSS 13 for Windows* tersebut didapat hasil koefisien regresi, korelasi, koefisien determinasi dan uji-t antara stress kerja dan kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung yang dijelaskan sebagai berikut:

4.2.3.1 Analisis Regresi

Penggunaan analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk membuat model matematis dari stress kerja dan kepuasan kerja karyawan sehingga dari model tersebut diketahui besarnya perubahan pada kepuasan kerja karyawan jika mengalami stress kerja, dilakukan perhitungan seperti yang dikemukakan oleh **Sugiyono (2009:270)** sebagai berikut:

Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Dengan:

$$a = \frac{\sum X^2 \sum Y - \sum X \sum XY}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

$$b = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

Maka :

$$a = \frac{(119{,}921.216)(2{,}738.249) - (3{,}086.731)(105{,}994.908)}{(81)(119{,}921.216) - (3{,}086.731)^2}$$

$$a = \frac{1196381.396}{185{,}708.081}$$

$$a = 6{,}442$$

$$b = \frac{(81)(105{,}994.908) - (3{,}086.731)(2{,}738.249)}{(81)(119{,}921.216) - (3{,}086.731)^2}$$

$$b = \frac{133347.5719}{185{,}708.081}$$

$$b = 0{,}718$$

Jika dilakukan perhitungan dengan menggunakan software *SPSS 13.0 for windows*, maka output yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.31
Hasil Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.442	4.306		1.496	.139
	X	.718	.112	.585	6.417	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari perhitungan yang dilakuan secara manual dan atau menggunakan software *SPSS 13.0 for window* diatas, diperoleh kesimpulan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 6{,}442 + 0{,}718\ X$$

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika X bernilai 0, maka Y bernilai 6,442 Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika stress kerja (X) yang bersifat positif, maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,718.

4.2.3.2 Analisis Koefisien Korelasi *Product Moment* (*Pearson*)

Perhitungan koefisien korelasi menggunakan korelasi *product moment* digunakan untuk menganalisis data interval. Karena data penelitian yang di dapat oleh penulis merupakan data yang berbentuk ordinal maka data tersebut dirubah terlebih dahulu dengan menggunakan MSI (*Methods Successive Interval*). Perhitungan analisis koefisien korelasi *Product Moment Method* atau dikenal dengan rumus *Pearson* **(Sugiyono ,2009:183)**, yaitu:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

Keterangan:

r = Nilai Korelasi *Pearson*
ΣX = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel X
ΣY = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel Y
ΣXY = Jumlah dari Hasil Kali Pengamatan Variabel X dan Variabel Y
ΣX^n = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel X yang Telah Dikuadratkan
ΣY^n = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel Y yang Telah Dikuadratkan

Maka :

$$r = \frac{(81)(105{,}994.908)\text{-}(3{,}086.731)(2{,}738.249)}{\sqrt{(81)(119{,}921.216) - (3{,}086.731)^2][(81)(96{,}018.118) - (2{,}738.249)^2]}}$$

$$r = \frac{133347.572}{\sqrt{51897666269.274}}$$

$$r = \frac{133347.572}{227810.593}$$

$$r = 0{,}585$$

Perhitungan yang digunakan dengan metoda analisis korelasi *Pearson* yang diolah dengan menggunakan *software SPSS 13.0 for windows* maka diperoleh nilai korelasi sebagai berikut :

Tabel 4.32
Hasil Uji Korelasi *Pearson*

Correlations

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.585**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	81	81
Y	Pearson Correlation	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	81	81

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Angka output pada korelasi *Pearson* antara stress kerja dan kepuasan kerja karyawan menghasilkan angka 0,585. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.33
Interprestasi Tingkat Hubungan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009:184)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara Stress kerja dengan Kepuasan Kerja karyawan sebesar 0,585. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan antara Stress kerja dengan Kepuasan Kerja karyawan. Arah hubungan antara Stress kerja dengan Kepuasan Kerja karyawan adalah positif (searah), artinya Stress kerja yang semakin baik akan meningkatkan Kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan kriteria keeratan hubungan, maka hubungan antara Stress kerja dengan Kepuasan Kerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung termasuk dalam kategori hubungan yang sedang atau cukup, yaitu pada rentang 0,40 – 0,599.

4.2.3.3 Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Stress kerja (variabel X) terhadap Kepuasan Kerja karyawan (variabel Y), maka dilakukan analisis koefisien determinasi (Kd) sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\ \%$$

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

maka :

Kd = $(0,585)^2 \times 100\%$

= 34,3%

Jika dilakukan perhitungan dengan menggunkan software *SPSS 13.0 for windows*, maka output yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.34
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585[a]	.343	.334	5.35811

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diasumsikan bahwa besarnya pengaruh Stress kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung adalah 34,3%, yang termasuk ke dalam kategori pengaruh yang Cukup. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.35
Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi

Pernyataan	Keterangan
< 4%	Pengaruh Rendah sekali
5% - 16%	Pengaruh Rendah tapi pasti
17% - 49%	Pengaruh Cukup Berarti
50% - 81%	Pengaruh Tinggi atau Kuat
> 82%	Pengaruh Tinggi Sekali

Sumber : Supranto (2001:227)

Sementara sisanya sebesar 65,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar Stress Kerja.

4.2.3.4 Uji Hipotesis

Untuk membuktikan apakah Stress kerja berdampak terhadap Kepuasan Kerja karyawan, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : \rho = 0$ Artinya, stress kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan

$H_1 : \rho \neq 0$ Artinya, stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$; n = 81 dengan derajat bebas = 81 – 2 = 79 pada pengujian dua arah diperoleh nilai $t_{tabel} = 1{,}990$. Sementara nilai t_{hitung} sebagai pembanding dihitung melalui rumus sebagai berikut:

$$t = r\frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$ Dengan dk = n – 2 (**Husein Umar, 2003 : 316**)

Keterangan :

t = statistik uji korelasi
r = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
n = banyaknya sampel dalam penelitian

Maka :

$$\mathrm{t} = 0{,}585\frac{\sqrt{81-2}}{\sqrt{1-(0{,}585)^2}}$$

$$t = 0{,}585 \frac{\sqrt{79}}{\sqrt{0{,}658}}$$

$$t = 0{,}585 \frac{8{,}888}{0{,}811}$$

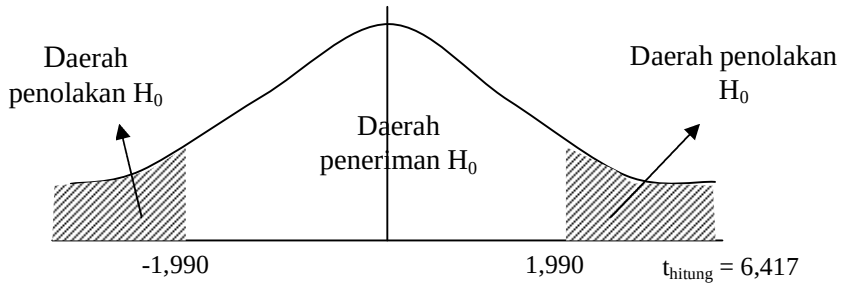
$$t = 0{,}585 \text{ x } 10{,}962$$

$$\boxed{t = 6{,}417}$$

Kriteria pengujian:

Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
Ho diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Berdasarkan perhitungan di atas maka t_{hitung} = 6,417 lebih besar dari t_{tabel} = 1,990 atau Ho ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah ini.



Gambar 4.2

Uji Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis, menunjukkan t_{hitung} = 6,417 lebih besar dari t_{tabel} = 1,990 atau Ho ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Nilai koefisien korelasi antara Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan yaitu sebesar 0,585. Nilai tersebut menunjukkan adanya ***Pengaruh yang cukup kuat atau sedang***. Nilai koefisien korelasi dari Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan bernilai positif, artinya stress kerja yang dialami karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung dalam kondisi stress yang tidak terlalu tinggi sehingga masih dapat diantisipasi dengan melakukan pekerjaan yang lebih baik dan menyebabkan karyawan tetap merasa puas akan hasil pekerjaannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa **"Stress kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan".** Hal ini didukung pula oleh pendapat **Stephen P. Robbins (terjemahan Benjamin Molan 2006:806)** yang menyatakan bahwa:

> Adanya stres kerja tidak dengan sendirinya menyiratkan kinerja yang lebih rendah. Bukti menunjukan bahwa stres dapat berpengaruh secara positif atau negatif kinerja karyawan. Bagi banyak orang tingkat stres yang rendah sampai sedang memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, dengan meningkatkan kewaspadaan, kemampuan bereaksi, tapi jika tingkat stresnya tinggi atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhir-akhirnya akan meminta korban dan kinerja akan merosot. Dampak stres pada kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum. Meskipun tingkat rendah sampai sendang mungkin memperbaiki kinerja, para karyawan merasakan bahwa stres itu tidak menyenangkan.