

SKRIPSI

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau*



OLEH:

EHADILLA

NPM: 165210686

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fhadilla
NPM : 165210686
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Disahkan Oleh:
Pembimbing

Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA

Diketahui:

Ketua Program Studi

(Dr. Eva Sundari, SE.,MM, CRBC)

(Abd.Razak Jer, SE.,M.Si)





UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : FHADILLA
NPM : 165210686
Program Studi : Manajemen (S1)
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
JudulSkripsi : Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru
Sponsor : Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA

Dengan perincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Catatan	Berita Acara	Paraf
		Sponsor		Sponsor
1	5 November 2020	X	- Latar Belakang - Penulisan - Gambar Kerangka Pemikiran - Indikator - DII - Permasalahan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru	
2	5 Desember 2020	X	- Acc Seminar Proposal	
4	5 Juli 2021	X	- Acc Kuesioner	
5	4 November 2021	X	- Acc Seminar Hasil	
6	10 Februari 2022	X	- Acc Skripsi	

Pekanbaru, 1 Maret 2022

Wakil Dekan I

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 40/KPTS/FE-UIR/2022, Tanggal 11 Januari 2022, Maka pada Hari Rabu 12 Januari 2022 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama | : Fhadilla |
| 2. N P M | : 165210686 |
| 3. Program Studi | : Manajemen S1 |
| 4. Judul skripsi | : Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. |
| 5. Tanggal ujian | : 12 Januari 2022 |
| 6. Waktu ujian | : 60 menit. |
| 7. Tempat ujian | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : Lulus (B+) 72,9 |
| 9. Keterangan lain | : Aman dan lancar. |

PANTIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan Bidang Akademis

Abd. Razak Jer, SE., M.Si
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA
2. Dr. Haswari Hasan, SE., MM
3. Deswarta, SE., MM

(.....) (.....)
(.....) (.....)

Notulen

1. Deswarta, SE., MM

(.....)

Pekanbaru, 12 Januari 2022

Mengetahui
Dekan



Dr. Eya Sundari, SE., MM., CRBC

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 040 / Kpts/FE-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

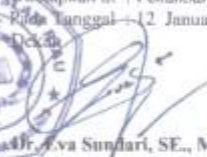
- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi / oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
6. SK Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
7. Surat Keputusan BAN-PT Depdiknas RI :
- a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
- b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred-S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
- c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
- d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred-Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:
- N a m a : Fhadilla
- N P M : 165210686
- Program Studi : Manajemen S1
- Judul skripsi : Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.
2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Uji	Jabatan
1	Prof.Dr. H. Detti Karya, SE., MA	Guru Besar, D/d	Materi	Ketua
2	Dr. Haswari Hasan, SE., MM	Lektor C/e	Sistematika	Sekretaris
3	Deswarta, SE., MM	Asisten Ahli C/b	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Deswarta, SE., MM	Asisten Ahli C/b	-	Notulen
7				Saksi II
8				Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 12 Januari 2022
Dekan

Dr. Sya Sundari, SE., MM., CRBC

- Tembusan** : Disampaikan pada :
1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Fhadilla
NPM : 165210686
Jurusan : Manajemen ISI
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.
Hari/Tanggal : Rabu 12 Januari 2022
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA		

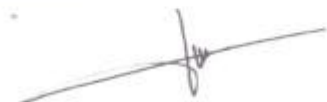
Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Haswari Hasan, SE., MM		
2	Deswarta, SE., MM		

Hasil Seminar : *)

1. Lulus (Total Nilai)
2. Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 72,4)
3. Tidak Lulus (Total Nilai)

Mengetahui
An.Dekan


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 12 Januari 2022
Ketua Prodi


Abd. Razak Jer, SE., M.Si

*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Fhadilla
NPM : 165210686
Judul Proposal : Pengaruh Kontlik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.
Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA
Hari/Tanggal Seminar : Jumat, 05 Maret 2021

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan *)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali *)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki *)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki *)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas *)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang *)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas *)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas *)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas *)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas *)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas *)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian *)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat *)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu tidak perlu diseminarkan kembali *)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA	Ketua	1. 
2.	Dr. Haswari Hasan, SE., MM	Anggota	2. 
3.	Deswarta, SE., MM	Anggota	3. 

*Coret yang tidak perlu

Mengetahui
A.n. Dekan Bidang Akademis


Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si



Pekanbaru, 05 Maret 2021
Sekretaris,


Abd. Razak Jer, SE., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 52/Kpts/FE-UIR/2020
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
Bismillahirrohmanirrohm
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang:**
1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 22 Juni 2020 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa
 2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

- Mengingat:**
1. Surat Mendikbud RI
 - a. Nomor: 0880/U/1997
 - b. Nomor: 0213/0/1987
 - c. Nomor: 0378/U/1986
 - d. Nomor: 0387/U/1987
 2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
 - a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
 - b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen
 - c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
 - d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi
 3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
 - a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
 - b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
 - a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

- Menetapkan:** 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	Nama	Jabatan/Golongan	Keterangan
1	Prof.Dr. H. Detri Karya, SE., MA	Guru Besar, D/c	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:

Nama : Fhadilla
 N P M : 165210686
 Jusan/Jenjang Pended. : Manajemen (S1)
 Judul Skripsi : Pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru
 3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
 4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.
 5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
 Pada Tanggal: 23 Juni 2020
 Dekan,

Firdaus
 Dr. Firdaus A. Rahman, M.Si, Ak.,CA

- Tembusan : Disampaikan pada
1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
 2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية البرونزية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28264
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

UNIVERSITAS ISLAM RIAU SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : FHADILLA
NPM : 165210686
JUDUL SKRIPSI : KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU
PEMBIMBING : PROF. DR. DETRI KARYA, SE., MA

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 19% (Sembilan belas persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 November 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya ini murni, dan penilaian saya sendiri atau bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat, karya pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 1 Maret 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Fhadilla

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU

OLEH:

FHADILLA

NPM: 165210686

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Populasi penelitian ini hanya sebagian dari data jumlah karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sekitar 70 orang, penentuan sampel dengan metode purposive sampling yaitu populasi dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 30 orang responden, yang diambil dari bagian pengantar, loker, dan costumer service. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi, kuesioner, dan observasi. Analisis data dalam penelitian ini adalag analisis deskriptif, analisis berganda, uji T, uji F dengan menggunakan SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

Kata kunci: Konflik Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

EFFECT OF WORK CONFLICT AND WORK STRESS ON EMPLOYEE SATISFACTION OF PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU

BY:

FHADILLA

NPM: 165210686

The purpose of this study was to determine the effect of work conflict and job stress on job satisfaction of employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. The population of this study is only part of the data on the number of employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru about 70 people, the determination of the sample by purposive sampling method, the population is used as the research sample. Therefore, the sample used in this study was 30 respondents, taken from the introduction, lockers, and customer service departments. Data collection techniques in this study used documentation, questionnaires, and observation. The data analysis in this research is descriptive analysis, multiple analysis, T test, F test using SPSS version 24. The results of this study indicate that work conflict has a negative and significant effect on job satisfaction. Job stress has a negative and significant effect on job satisfaction. Work conflict and work stress have a negative and significant effect on job satisfaction of employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

Keywords: Work Conflict, Job Stress, Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru”.

Shalawat beriring salam tidak lupa pula kita dengan junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau. Mudah-mudahan dengan kita bershalawat kepadanya, kelak kita akan mendapat syafaat dari beliau di yaumul akhir nanti. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.

Di skripsi ini merupakan kewajiban bagi penulis untuk memenuhi sebagian syarat-syarat penyelesaian studi, guna mendapatkan gelar sarjana Strata 1 pada Jurusan Manajemen Konsentrasi Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan baik dalam segi penyajiannya, sehingga skripsi ini belum mencapai kesempurnaan sebagaimana diharapkan. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Teristimewa buat Ayahanda Asril (Alm) dan Ibunda Revinel yang telah membesarkan penulis dengan penuh pengorbanan dan kesabaran tanpa pamrih, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi hingga ke perguruan tinggi.

2. Teruntuk Uda Ridwan, Kakak Asnel Rosa, Kakak Meri Agustin, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Syafrinal., SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau dan Wakil Rektor I, II, III Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
5. Bapak H. ABD RAZAK Jer, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
6. Bapak Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan terbaik, arahan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi, semoga sehat selalu dalam lindungan Allah SWT dan sehat jasmani dan rohani, Aamiin.
7. Bapak H. Suyadi, SE, M. Si (Alm) selaku dosen akademik yang telah memberikan bimbingan terbaik, arahan dan motivasi kepada penulis, semoga amal ibadah diterima sisi Allah SWT, Aamiin.
8. Terimakasih kepada teman dan sahabat saya, Novrialita Yanuar, Ester Srinawati Pandiangan, Novi Astria Tri Cahyanti, Mira Annisa, Eva Restu. Yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis.
9. *I wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having do days off, for never quitting, for always being a giver and tryna give more than i receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong and just being me at all.*

10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga apa yang telah diberikan menjadi amal serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT. Aamiin Yaa Rabbal ‘Alamin.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Kepuasan Kerja.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	9
2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja.....	10
2.1.3 Teori Kepuasan Kerja.....	11
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	12
2.2 Konflik Kerja.....	13
2.2.1 Pengertian Konflik Kerja.....	13
2.2.2 Indikator Konflik Kerja.....	14
2.2.3 Jenis-jenis Konflik Kerja.....	15
2.3 Stres Kerja.....	16
2.3.1 Pengertian Stres Kerja.....	16

2.3.2	Indikator Stres Kerja	17
2.3.3	Penyebab Terjadinya Stres Kerja.....	18
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.5	Kerangka Pemikiran.....	23
2.6	Hipotesis	25
BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian	26
3.2	Operasional Variabel.....	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
4.1	Profil Perusahaan.....	36
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	36
4.1.2	Perubahan Status Pos Indonesia.....	36
4.2	Visi dan Misi.....	38
4.3	Struktur Organisasi.....	38
4.4	Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan.....	40
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Identifikasi Responden.....	47
5.2	Uji Instrumen Penelitian	50
5.3	Analisis Deskriptif Variabel Konflik Kerja	53
5.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Konflik Kerja.....	56
5.5	Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	59

5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Stres Kerja	63
5.7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	66
5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja.....	73
5.9 Pembahasan Hasil Penelitian	82

BAB VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	88
----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Karyawan.	3
Tabel 1.2 Jumlah Absensi Karyawan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel	26
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Karyawan	47
Tabel 5.2 Tingkat Umur Karyawan.....	48
Tabel 5.3 Tingkat Pendidikan Karyawan	49
Tabel 5.4 Masa Kerja Karyawan	50
Tabel 5.5 Uji Validitas.....	51
Tabel 5.6 Uji Reabilitas	52
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Kesalahan Komunikasi	53
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Perbedaan Tujuan Karyawan	54
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Tentang Interpedensi Aktivitas Kerja	55
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Tentang Kesalahan dalam Afeksi.....	56
Tabel 5.11 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Konflik.....	57
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Tentang Tuntutan Target Karyawan	59
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Tentang Tuntutan Kerja Karyawan.....	60
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Tentang Tekanan dari Atasan	61
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Tentang Perbedaan Persepsi Antara Karyawan dan Atasan	62
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Tentang Kesalahan dan Ketegangan Karyawan.	63
Tabel 5.17 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Stres	64
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja Meningkatkan Kepuasan Kerja	66

Tabel 5.19 Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan	67
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Tentang Gaji.....	68
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Atas Tunjangan	69
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Tentang Sistem Pembayaran dan Prosedur Gaji.	70
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Karyawan	71
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Tentang Rekan Kerja.....	73
Tabel 5.25 Hasil Rekapitulasi Responden Tentang Kepuasan Kerja	74
Tabel 5.26 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel 5.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 5.28 Hasil Uji T	79
Tabel 5.29 Hasil Uji F	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar I Skema Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru....	39



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan satu hal penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia memiliki dampak yang cukup berpengaruh dari sumber daya lainnya, karena sumber daya manusia memiliki kedudukan yang penting dalam perusahaan. Kunci keberhasilan suatu perusahaan terletak pada sumber daya manusianya. Perusahaan yang memiliki kualitas kerja dan tujuan yang baik, akan menghasilkan sumber daya manusia yang baik. Namun jika sumber daya manusia tidak baik, maka perusahaan akan sulit tercapai tujuannya. Jadi, faktor terpenting dalam suatu perusahaan adalah mempunyai sumber daya manusia yang baik serta mengembangkan potensi yang dimilikinya. Namun dalam mengelola karyawan bukanlah hal yang tidak mudah, karena adanya perbedaan keinginan, kebutuhan, dan persepsi yang berbeda dalam suatu organisasi.

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan perusahaan dapat dilihat dari perubahan lingkungan, perubahan ini terjadi baik diluar maupun di dalam organisasi. Perubahan ini dapat berdampak dengan produktivitas karyawan yang ada di dalam perusahaan. Tuntutan kerja yang telah ditentukan perusahaan, membuat karyawan berusaha untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun hal ini tidak semua karyawan mampu menyelesaikan tugas, hal ini disebabkan adanya permasalahan konflik dan stres kerja yang dialaminya. Jika kualitas sumber daya manusia yang dimiliki tidak mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terjadi, maka akan menimbulkan konflik dan stres terhadap karyawan yang berdampak pada kepuasan karyawan.

Konflik dapat terjadi jika terdapat perbedaan diantara dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya yang terjadi antar kelompok, individu dan organisasi. Konflik dapat berdampak baik atau tidak baik tergantung pada pimpinan bagaimana mengontrol terjadinya konflik. Dampak positif yang terjadi pada konflik dapat memicu karyawan untuk lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif pada konflik misalnya dapat menyebabkan tekanan terhadap individu atau kelompok yang lainnya sehingga dapat mengganggu dan menghambat kinerja karyawan dalam bekerja. Sama halnya dengan konflik, stres pada karyawan akan berdampak pada kinerja karyawan.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*Job stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan (King, 2010:277).

Karyawan sebagai manusia dalam suatu organisasi harus dapat mengatasi masalah stres, baik melalui diri sendiri maupun pihak lain. Karyawan cenderung beranggapan bahwa stres merupakan bukanlah suatu pekerjaan hal yang penting bagi mereka, sehingga tidak bisa menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditentukan. Namun, tidak semua karyawan yang mengalami stres dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu sesuai target yang telah ditentukan.

Dalam menjalankan tugas, pimpinan perusahaan tentu saja tidak terlepas dari peran dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawannya, karena posisi kedudukan pimpinan merupakan posisi yang terpenting. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Maka dengan ini, perlu dilakukan suatu kegiatan penilaian kepuasan kerja karyawan.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu jasa pengiriman yang ada di Indonesia termasuk di Pekanbaru. PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang melayani jasa pos, kurir,dan jasa keuangan. PT. Pos Indonesia (Persero) ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal PT. Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (Perum) menjadi sebuah perusahaan (Persero). Sebagai salah satu BUMN yang bergerak dibidang jasa, tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan pasti memiliki konflik dan stress kerja yang dialami karyawannya. Tingkat kepuasan karyawan merupakan salah satu terpenting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan. Faktor kepuasan kerja ini dapat dilihat dari ketidakhadiran karyawan. Berikut ini jumlah karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan

PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 2020

No	Bagian Pekerjaan	Jumlah Karyawan (Orang)
1	Pengantar	18 orang
2	Costumer Service	4 orang
3	Loket	8 orang
Total		30 orang

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru terdapat beberapa bagian pekerjaan yaitu bagian pengantar sebanyak 18 orang, bagian costumer service sebanyak 4 orang, dan bagian loket sebanyak 8 orang. Total jumlah karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebanyak 30 orang.

Konflik kerja dapat berakibat buruk dalam menyelesaikan tugas/ pekerjaan karyawan. Tidak sedikit karyawan yang tidak efektif dalam menyelesaikan tugasnya akibat konflik tersebut sehingga berpengaruh kepada kehadiran/absensi karyawan. Begitu juga dengan stres kerja, mayoritas karyawan yang mengalami stres kerja biasanya juga tidak efektif dalam menyelesaikan tugasnya. Sikap stres kerja yang dialami karyawan dapat berupa menunda pekerjaan, dan perasaan yang tidak senang dalam bekerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat absen yang rendah dilihat sebagaimana data berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Absensi Karyawan
Pada PT. Pos Indonesia (Persero)

Tahun	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Absensi Karyawan
2017	311	31
2018	311	28
2019	311	30
2020	243	22

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Berdasarkan dari tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah absensi karyawan berdasarkan jumlah hari kerja cenderung berfluktuasi secara signifikan. Hal ini dapat menjadi tolak ukur terhadap kepuasan kerja dan stres kerja, dimana menunjukkan semakin tinggi tingkat ketidakhadiran karyawan semakin rendah tingkat kepuasan kerja.

Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap rajin dan penuh inovatif atau berperilaku positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya jika karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah maka prestasi kerja rendah dan berperilaku negatif terhadap pekerjaannya seperti timbul rasa malas, tidak disiplin dalam bekerja, dan lain-lain. Tentunya hal ini berpengaruh terhadap tujuan organisasi (Dalam jurnal Abdul Gofur, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Attahiriyah, Jakarta 2018).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru pada tanggal 14 Januari 2021, menunjukkan bahwa yang menyebabkan konflik kerja dari beberapa karyawan tersebut karena adanya konflik yang terjadi antar individu, konflik antar kelompok. Konflik kerja ini disebabkan oleh:

1. Adanya perbedaan pendapat disebabkan kurangnya menghargai dan menyikapi suatu pendapat.
2. Adanya persaingan antar divisi dalam menyelesaikan bahkan saling melempar tugas dalam satu divisi.
3. Adanya satu pihak yang kurang berinisiatif terhadap pekerjaan, penyebab kurang inisiatif senior disebabkan tidak percaya diri karena takut salah dan merasa posisinya lebih tinggi sehingga memberikan tugas tersebut kepada junior.

Selain itu, stres kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami beberapa karyawan disebabkan oleh beberapa stres kerja, yaitu:

1. Adanya proses keterlambatan bagian entri barang masuk atau puriterima, sehingga kurir harus menunggu untuk mengantar surat ke wilayah kerja masing-masing.
2. Adanya keluhan dari pelanggan atas keterlambatan pengiriman barang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul : “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru?
3. Apakah konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan dan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini untuk:

1. Penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan khasanah ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.
2. Dapat menjadi salah satu bahan masuk bagi pihak manajemen guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari tiga bab, yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat dalam penulisan, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai landasan teori yang terdiri dari konflik kerja, stres kerja dan kepuasan kerja. Pada bab ini juga menjelaskan kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, populasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah singkat tentang PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini uraian mengenai hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan hipotesis yang diajukan, yang meliputi gambaran hasil penelitian, uji terhadap hipotesis dan analisis.

BAB VI PENUTUP

Berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif.

Menurut Rivai (2010:475) menyatakan kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut Handoko (2011:71) menggambarkan kepuasan dari pekerjaan adalah keadaan emosi yang mencerminkan emosi dan hubungan erat dengan sikap karyawan itu sendiri, situasi kerja, kerja sama antar manajer dengan staf. Ini tercermin dari sikap positif karyawan, bekerja dan segala sesuatu yang terjadi dilingkungan kerja.

Berdasarkan pendapat para tokoh yang sudah dijabarkan diatas mengenai kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah mencerminkan sikap senang atau tidaknya karyawan terhadap pekerjaannya.

2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006:244-245) mengungkapkan sejumlah indikator-indikator kepuasan kerja, yaitu:

a. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

b. Gaji

Upah dan gaji dikenal secara signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja.

c. Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama berpusat pada karyawan dan dimensi yang lain adalah partisipasi atau pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

d. Rekan kerja

Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana dalam karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan bantuan pada anggota individu.

e. Kondisi kerja

Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek lingkungan kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah dalam kepuasan kerja.

2.1.3 Teori Kepuasan Kerja

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah:

1. Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif.

2. Teori keadilan (*Equity theory*). Teori ini mengemukakan bahwa orang yang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bila menimbulkan kepuasan, tetapi bila pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

3. Teori dua faktor (*Two factor theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfier (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut As'ad (2001 dalam Sutrisno (2017:77), adalah sebagai berikut:

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan bermasyarakat.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketetapan dalam menyelesaikan konflik

antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi dan maupun tugas.

2.2 Konflik Kerja

2.2.1 Pengertian Konflik Kerja

Menurut Husein (2010:718) mengatakan bahwa konflik adalah sebagai sesuatu perselisihan atau perjuangan diantara dua pihak yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya. Menurut Sunyoto (2012:218) menjelaskan bahwa konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama, atau karena mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang mengalami ketidaksepakatan tersebut mencoba menjelaskan duduk persoalan dari pandangan mereka. Perlu disadari bahwa konflik terjadi dikarenakan adanya perbedaan pandangan. Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi atau perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Pada dasarnya proses konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh, atau akan berbuat tidak menyenangkan, kepada pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting.

Berdasarkan paparan konflik kerja yang dijabarkan oleh para tokoh, maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja dapat diartikan sebagai adanya perbedaan pendapat

antara dua orang atau lebih yang menyebabkan timbulnya pertentangan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

2.2.2 Indikator Konflik Kerja

Menurut Fitriana (2013:192) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

b. Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

c. Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

d. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

e. Interdependensi aktivitas kerja (ketergantungan)

Terdapat adanya interdependensi aktivitas kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang pegawai atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada pegawai lain.

f. Kesalahan dalam afeksi (emosi)

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam pekerjaan, terutama suasana hati atau hal perasaan.

2.2.3 Jenis-jenis Konflik Kerja

Menurut Handoko (dalam Nawawi, 2010) membedakan konflik menjadi 5 jenis, yaitu:

a. Konflik dalam diri individu

Terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan, yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai pekerja saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

b. Konflik antar individu dalam organisasi

Dalam organisasi yang sama, dimana hal ini sering dilakukan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini juga berasal dari konflik antar peranan (seperti antar manager dengan bawahan).

c. Konflik antar individu dengan kelompok

Yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh individu mungkin dihukum atau diasingkan oleh kelompok kerja karena melanggar norma kelompok.

d. Konflik antar kelompok

Karena terjadi pertentangan antar kelompok.

e. Konflik antar organisasi

Yang timbul sebagai akibat persaingan kelompok ekonomi dalam sistem perekonomian suatu Negara. Konflik ini telah mengarah timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, dan jasa, harga lebih rendah, dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

2.3 Stres Kerja

2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Triatna (2015:139) menyatakan bahwa stres adalah adalah suatu keadaan seseorang dimana kondisi fisik dan psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis.

Menurut menurut Husein (2010:44) menyatakan bahwa stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang pekerja. Stres kerja harus ditangani dengan baik karena karyawan cenderung stres kerja akan merasakan frustrasi, emosi dan merasa tidak nyaman dalam bekerja, sehingga dapat memicu adanya kegagalan dalam organisasi karena dapat mengganggu satu sama lain dalam mengerjakan tugas.

2.3.2 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan depresi, ketidakharmonisan dalam berteman, menurunnya produktivitas kerja dan sebagainya. Dalam bekerja persaingan yang ketat akan membuat orang mengalami stres, terutama salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang menumpuk.

Robbins (2010:90) menyatakan bahwa stres kerja yang menjadi indikator stres kerja adalah sebagai berikut.

1. Beban kerja adalah beban pekerjaan yang harus diselesaikan dan harus dikerjakan serta ditanggung seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan stres kerja.

2. Sikap pimpinan adalah perilaku seorang pimpinan kepada bawahannya. Sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.

3. Peralatan kerja adalah benda yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja. Seperti komputer, printer, dll.

4. Kondisi lingkungan kerja adalah kondisi disekitar tempat kerja karyawan bekerja.

5. Suatu pekerjaan dan karir adalah kedudukan seseorang dalam perusahaan.

2.3.3 Penyebab Terjadinya Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2014:204) faktor-faktor terjadinya stres karyawan, antara lain sebagai berikut:

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
2. Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
5. Balas jasa yang terlalu rendah.
6. Masalah-masalah keluarga seperti, anak, istri, mertua, dan lain-lain.

2.4 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dan pedoman dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Objek Penelitian	Kesimpulan
1	Endi Pratama Erwandari, anggri Puspita Sari	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bengkulu 38000	X1: Konflik Kerja X2:Stres Kerja Y: Kinerja Kerja	PT.Pos Indonesia (Persero) Bengkulu 38000	Bahwa secara bermasa-sama (simultan) Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bengkulu 38000, artinya jika terjadi konflik kerja dan stres kerja yang terjadi pada karyawan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Bengkulu 38000

2	Roslina Silali (2017)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru)	X1: Konflik Kerja X2:Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru	Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja kerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru mengacu pada nilai F hitung sebesar 4,392 yang lebih besar dari Ftabel sebesar 3,35. Dan signifikan lebih kecil 0,000 (0,05).
---	-----------------------------	---	--	---	--

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Objek Penelitian	Kesimpulan
3	Dwipa Ramadanu (2015)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja	X1: Konflik Kerja X2:Stres Kerja	PT. Indah Logistik Cabang Pekanbaru	Konflik dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap

		Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Indah Logistik Cabang Pekanbaru)	Y: Kepuasan Kerja		Kepuasan Kerja yang mengacu pada hasil F hitung sebesar 64.283 nilai ini lebih besar dari nilai F tabel 3,145. Hal ini berarti F hitung > F tabel dan nilai signifikansi 0,000 < alpha 0,05.
4	Peni Tunjungsa ri (2011)	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung	X1: Stres Kerja Y: Kepuasan Kerja	PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung	Terdapat hubungan yang positif atau signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

5	Ni Made Ayu Anggarani	Pengaruh Kepuasan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Denpasar	X1: Kepuasan Kerja X2: Stres Kerja Y: Kinerja	PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Denpasar	Kepuasan Kerja dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang mengacu pada hasil F hitung sebesar 28,378 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.
---	-----------------------	---	---	---	--

Sumber: Olahan Data 2021

2.5 Kerangka Pemikiran

Konflik dan stres kerja memiliki keterkaitan satu sama lain. Hal ini terjadi karena adanya konflik kerja dan stres kerja dalam perusahaan terlalu berat bagi karyawan. Dalam keberhasilan suatu organisasi dihadapkan dengan tantangan kompetisi persaingan dalam penggunaan jasa yang semakin kritis. Dalam meningkatkan kepuasan kerja akan membuat karyawan lebih efektif dalam bekerja, sehingga absensi kerja karyawan dapat berkurang, dan konflik kerja serta stres kerja yang alami karyawan dapat teratasi lebih baik. Dengan mengatasi masalah tersebut, perusahaan atau organisasi dapat mencapai tujuan dan sasarnya.

Diperkuat juga dengan penelitian Poundra Rizky, dkk (2013), Dwipa Ramadanu (2015). Dari penelitian tersebut penelitian membuktikan bahwa konflik kerja dan

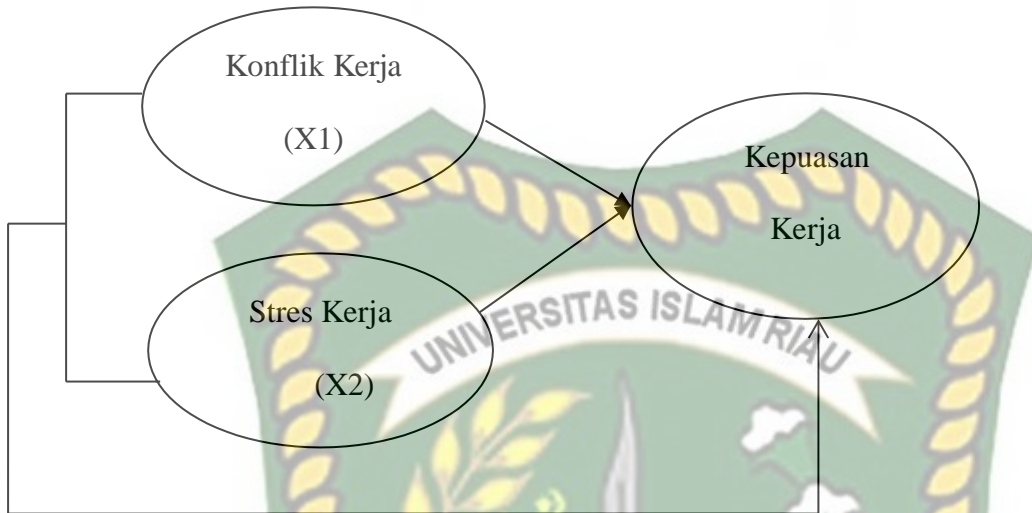
stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja. Hal ini memperjelas bahwa konflik kerja dan stres kerja baik maka kepuasan kerja akan meningkat.

Penelitian terdahulu menyatakan hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja oleh Peni Tunjungsari (2011) dengan judul “Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa stres kerja terhadap kepuasan kerja tingkat hubungan sedang, dengan kontribusi pengaruhnya sebesar 34,3%, dan sisanya sebesar 65,7% yang dipengaruhi oleh faktor lain seperti, gaya kepemimpinan, penilaian prestasi, kompensasi, dan lain-lain.

Di kutip dalam jurnal Mega Krisdayanti (2017), konflik kerja apabila konflik kerja didalam perusahaan terus menerus menimpa karyawan maka karyawan merasakan kurang bergairah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Adapun pernyataan teori dalam hubungan konflik kerja terhadap kepuasan kerja mengacu pada teori Minarsih (2009) menyatakan konflik kerja yang berakibat negatif akan membuat individu mengalami stres kerja dan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya, dan apabila tidak dapat diatasi akan berakibat menurunnya kepuasan kerjanya. Dari tujuan diatas maka dibuat skema kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar I

Skema Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan 2021

2.6 HIPOTESIS

Berdasarkan rumusan dan teori yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian membuat hipotesis sebagai berikut:

- H1: Diduga konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
- H2: Diduga stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
- H3: Diduga konflik kerja dan stres kerja secara signifikan dan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei yaitu pengambilan data karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru Jl. Jendral Sudirman No. 229 Kec. Pekanbaru Kota, Kel. Sumahilang.

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	
Variabel Independen Konflik kerja (X1): Konflik kerja adalah suatu situasi dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri beberapa individu yang kemudian menyebabkan	Kesalahan komunikasi	-salah dalam menyampaikan informasi	Ordinal	
	Perbedaan tujuan	-Perbedaan dalam menyikapi suatu tujuan		
	Interdependensi aktivitas Kerja	-Saling tergantung sama lain menyelesaikan		

timbulnya pertentangan. Winardi (2004:384)		tugas	
	Kesalahan dalam afeksi (emosi)	-Ketidaknyaman dalam bekerja	
Variabel Independen Stres Kerja (X2): Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Rivai (2004:516)	Beban kerja Sikap Pimpinan Kondisi lingkungan kerja	-tuntutan target - tuntutan tugas -Tekanan dari atasan -Perbedaan persepsi antara karyawan dan atasan -Ketegangan dan kesalahan	Ordinal
Variabel Dependen Kepuasan Kerja (Y): Kepuasan kerja adalah persepsi karyawan terkait seberapa baik	Pekerjaan itu sendiri	-Kepuasan karyawan atas pekerjaan -Tanggung jawab karyawan terhadap	Ordinal

pekerjaan yang mereka lakukan memberi dampak positif dan berguna bagi orang lain. (Luthans, 2006)		pekerjaan	
	Gaji	-Kepuasan kerja atas penerimaan gaji	
	Pengawasan	-Kepuasan karyawan atas tunjangan yang diberikan oleh perusahaan	
	Rekan kerja	-Kepuasan dalam sistem pembayaran dan prosedur gaji	
		-Kepuasan dalam pengawasan yang dilakukan atasan	
		-Kepuasan karyawan terhadap kerja sama satu tim	

Sumber : Data Olahan 2021

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pos Indonesia dengan jumlah karyawan 70 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini ditetapkan sampel dari jumlah populasi serta pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dari total populasi karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil dari bagian pengantar, loker, dan costumer service karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru adalah sebanyak 30 orang.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Ada pun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

7. Data Primer, merupakan data yang diperoleh langsung melalui responden.

Data yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang akan diteliti dalam penelitian ini.

8. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Misalnya data diperoleh dari arsip Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Selain itu, diperoleh dari penelitian terdahulu, dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

3.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan Data Primer. Data berupa kuesioner pertanyaan dimana dalam penelitian ini seputar Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja, yang bersumber dari Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memperoleh data-data (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini data diperoleh dari Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebagai bukti untuk memperkuat penelitian.
- b. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada responden guna memperoleh data dan informasi lain yang dianggap perlu (Sugiyono, 2012). Dimana setiap pertanyaan dan pernyataan tersebut diberikan skor dengan menggunakan skala Likert, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2

Alternatif Jawaban

Berdasarkan Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup baik	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

- c. Observasi, merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mengamati secara langsung atau terjun langsung ke lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.6.1 Uji Validitas

Sugiyono (2012:255) menyatakan bahwa instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Artinya apabila valid maka instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (ketepatan). Maka dari itu sebelum instrument digunakan dalam pengumpulan data-data maka perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu kepada responden secara tidak berurut (acak).

Adapun rumus yang digunakan ialah uji korelasi product moment yang kemudian dibandingkan, yaitu hasil r_{hitung} akan dibandingkan dengan r_{tabel} dengan

taraf signifikan sebesar 5%. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan butir instrumen tersebut valid. Begitu pula sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan butir instrumen tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:177) uji reliabilitas ialah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Arikunto S (2006:54) mengatakan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut tidak dipergunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument sudah baik. Untuk itu pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dengan menggunakan teknik Alpha dari Cronbach.

Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Kemudian Instrumen dikatakan tidak reliabel apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Dalam melakukan penganalisaan data kuantitatif tersebut sesuai dengan formulasi diatas, maka peneliti menggunakan bantuan software SPSS 24.

Penulis mentransformasikan data kualitatif menjadi data kuantitatif guna untuk mendapatkan hasil data dari variabel tersebut dengan skor pada kuisioner dengan menggunakan skala lima yang artinya terdapat lima alternative yaitu sebagai berikut :

1. Jawaban a berarti sangat setuju dengan skor 5
2. Jawaban b berarti setuju dengan skor 4
3. Jawaban c berarti kurang setuju dengan skor 3
4. Jawaban d berarti kurang setuju dengan skor 2
5. Jawaban e berarti sangat tidak setuju dengan skor 1

Maka dengan kata lain skala lima tersebut terdapat lima alternative jawaban yaitu:

Table 3.3

Alternative Pilihan Jawaban

No	Kategori	Skor	Interval
1	Sangat Baik	5	80% - 100%
2	Baik	4	60% - 80%
3	Cukup Baik	3	40% - 60%
4	Buruk	2	20% - 40%
5	Sangat Buruk	1	0 - 20%

3.6.3 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:206) analisis deskriptif adalah statistik untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan bergeneralisasi. Analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel independen dan dependen.

3.6.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah proses pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, karena analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat yaitu antara Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y). Proses pengolahan data tersebut menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan

Y = Variabel terikat Kepuasan Kerja

X1 = Variabel bebas Konflik Kerja

X2 = Variabel bebas Stress Kerja

a = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi

e = Error (kesalahan)

3.6.5 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu atau mendekati satu (1) maka sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen semakin besar. Sebaliknya diperoleh hasil semakin kecil atau mendekati nol (0), maka sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen semakin kecil (Ghozali, 2005)

Rumus koefisien determinasi (R^2) :

$$R^2 = \frac{(\sum XY - (\sum X)(\sum Y))}{\sum X^2 (\sum Y)^2}$$

3.5.6 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel variabel independent secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel independent.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angkat probabilitas signifikansi yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.5.7 Uji t

Untuk menentukan koefisien spesifik yang mana yang tidak sama dengan nol, uji tambahan diperlukan yaitu dengan menggunakan uji t. Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel (Ghozali 2005 : 115). Signifikan koefisien parsial ini memiliki distribusi t dengan derajat kebebasan $n-k-1$ dan signifikan pada $\alpha = 0,005$.

Pada uji t ini untuk menilai masing-masing (parsial) variabel bebas (independen) berpengaruh pada variabel tidak bebas (dependen) dengan menggunakan konsep.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

Adapun dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Tingkat signifikan (t hitung) yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke negeri Belanda.

PT. Pos Indonesia bermula mempunyai sebutan yaitu jawatan PTT Republik Indonesia, yang berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukannya pengambilan alih Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dari pemerintahan militer Jepang.

Perusahaan Negara Pos dan Giro merupakan perusahaan bahan hukum yang berhak melakukan usaha-usaha dalam laporan penyelenggaraan Pos dan Giro yang berkantor pusat di Bandung. Tujuan didirikannya perusahaan Negara Pos dan Giro adalah untuk turut membangun ekonomi nasional serta mengutamakan kebutuhan rakyat, ketentraman dan ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat makmur, adil dan spritual.

4.1.2 Perubahan Status PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia (Perseo) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang berdiri sejak pada masa pemerintahan Belanda. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk

mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi sehingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

PT. Pos Indonesia bermula mempunyai sebutan nama yaitu jawatan PTT Republik Indoensia, yang beridri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambil alihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT(AMPTT) dari pemerintahan miiliter Jepang. Kemudian Jawatan PTT mengalami perubahan status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 240 Tahun 1961. Kemudian pada tahun 1965 Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi telah dipecah menjadi dua bahan usaha yang berbeda yaitu Perusahaan Negera Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1965 dan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1995.

Pada tahun 1978 status Perusahaan Negara Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1978. Hal ini terkait dengan perubahan-perubahan iklim dalam usaha, maka status Perusahaan Umum telah disempurnakan khususnya dalam tata cara pembinaan dan pengawasan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1984. Perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, dimana pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak itu ditegaskan sebagai dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero) dan menyebar keberbagai daerah termasuk di daerah kota Pekanbaru.

4.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia

4.2.1 Visi

Menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

4.2.2 Misi

Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan pelayanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman,nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat, berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

4.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Dalam perusahaan struktur organisasi merupakan suatu komponen susunan organisasi yang saling berhubungan yang menunjukkan kerangka perwujudan hubungan antara fungsi, bagian, posisi, tugas maupun wewenang dan tanggung jawab. Hal ini saling berhubungan satu sama lain dari orang yang diberi tanggung jawab atas kedudukannya. Struktur organisasi mencerminkan pembagian dan wewenang dalam perusahaan. Melalui struktur tersebut, manajer dapat melaksanakan pendelegasian wewenang unuk melaksanakan tugas kepada bawahan agar dapat dicapai pembagian pekerjaan. Suatu organisasi yang baik harus mempunyai struktur organisasi agar lebih bertanggung jawab supaya dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Berikut Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru:

Gambar 4.1 :

Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000



Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero)Pekanbaru

4.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan

Adapun tugas pokok pada masing-masing Bagian pada Kantor Pos Cabang Pekanbaru sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pos

- a. Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan RKA kantor pos.
- b. Menetapkan target pendapatan dana dan laba serta alokasi anggaran biaya kantor pos cabang serta unit pelayanan lainnya.
- c. Merumuskan dan mengkoordinir penyusunan program pemasaran, guna mendukung pencapaian kinerja pendapatan serta melakukan evaluasi.
- d. Mengajukan usulan pengembangan kapasitas kantor pos dan kantor pos cabang yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
- e. Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan program kemitraan dan bina lingkungan.
- f. Evaluasi pencapaian target pendapatan, laba kantor pos cabang.

2. Kepala Unit Operasional Kantor Pos

- a. Mengendalikan kelancaran jaringan virtual dan pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pelayanan surat dan paket pos, pospay, remiten servies diloket dan kantor cabang, loket ekstensi srta pengendalian penerimaan uang dan pendapatan dipertanggungkan serta kode rekening masing-masing.
- b. Mengendalikan Colecting, Prosessing, Distribusi, Transportasi, serta antaran kirimaan Suratpos dan Paketpos baik Domestik maupun Internasional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

- c. Melakukan pengawasan pengelolaan operasional dan pelayanan dalam lingkup tanggung jawabnya.
- d. Mewakili kepala kantor untuk kegiatan eksternal.
- e. Membuat dan menyampaikan laporan kerjanya kepada kepala kantor dan bagian terkait.

3. Manajer Pelayanan Jasa Surat Pos dan Pos Express

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Memelihara administrasi dan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan dibagiannya.

4. Manajer Paket Pos

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Memberikan uraian tugas dibagiannya sesuai SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan dibagiannya.
- d. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya terhadap atasan dan unit terkait.

5. Manajer Pelayanan Jasa Keuangan

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran kerja dibidangnya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Melakukan pengawasan kegiatan pelayanan dibagiannya.
- d. Melakukan coaching dan konseling kepada karyawan bagiannya.

6. Manajer Giro dan Penyaluran Dana

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Membuat uraian tugas dibagainya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Melakukan proses pembukuan dan penutupan rekening giro pos dengan aplikasi giro pos online dengan SOIP yang ditetapkan perusahaan.
- d. Melakukan proses pemindah bukukan dengan buku rekening giro pos.

7. Manajer Sentra Layanan Pelanggan Korporat

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Memeriksa dan mengendalikan pelaksanaan pengerjaan pengelolaan operasional serta layanan pelanggan korporat sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.
- d. Memeriksa kecocokan kebenaran data produksi kiriman korporat yang diposkan dengan daftar pengantar atau rencana.

8. Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

- a. Menyusun program kerja dan anggaran kerja dibagiannya.
- b. Menyusun target pendapatan di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya dan kantor pos cabang.
- c. Menyusun data base pelanggan korporat dan target pelanggan sasaran pemasaran.
- d. Menyusun kegiatan pemasaran terhadap target sasaran pemasaran.

9. Manajer Proses dan Distribusi

- a. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pengerjaan pengelolaan organisasi tutup pos dan distribusi kantor pos sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

10. Manajer Antaran

- a. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses buka kantor terima, pendistribusiannya kepada Mandor Sortir untuk antaran kota dan penyerahan kiriman untuk antaran Kantorpos Cabang dan Kantor lainnya kepada Puri Kirim sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
- b. Melaksanakan dan mengawasi proses pra-antar, antaran dan paska-antaran kiriman Suratpos, Paketpos Domestik dan Internasional serta pengadministrasian Resi atau BT kiriman berhasil antar untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

11. Manajer Sumber Daya Manusia

- a. Penataan wilayah antar dan pemerataan jumlah surat yang dibawa oleh masing-masing pengantar.
- b. Menertibkan jam masuk dan jam pulang masing-masing pengantar sesuai dengan jam kerja minimal setiap harinya.
- c. Meminimalkan jumlah kiriman gagal antar sesuai dengan batas toleransi yang diperkenankan yaitu 5% dari jumlah kiriman yang diantar.
- d. Meminimalkan kiriman gagal antar akibat dari kesalahan penyortiran.
- e. Pengantaran dengan sistem FIFO (First In First Out).
- f. Memperluas wilayah antaran kiriman Pos Express.

- g. Mengalihkan antaran EMS Dokumen dari pengantar terpadu kepada Satgas antaran Pos Express.
- h. Menetapkan dan menugaskan Satgas antara Pos Express dan EMS merangkap sebagai Mandor sortir, DO dan Update status kiriman PE dan EMS yang bertalian.

12. Manajer Akuntansi

- a. Memeriksa semua transaksi yang terjadi di bagian Pelayanan meliputi Bisnis Komunikasi dan Keuangan, untuk bagian UPKL meliputi Kp Cabang, PKK, LE, dan Agenpos.
- b. Memastikan password di masing-masing PC tidak diketahui oleh pegawai yang tidak berhak.
- c. Menyusun naskah-naskah rahasia milik perusahaan.
- d. Memastikan naskah-naskah rahasia tersebut sudah tersimpan aman dan tidak mudah dijangkau oleh pegawai yang tidak berhak.
- e. Realtime SPK.
- f. Membuat dan mencetak TOOL untuk diberikan kepada KKP
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh Kantor Pos.

13. Manajer Keuangan dan BPM

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.
- b. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian keuangan.
- c. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku kas.
- d. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan pengelolaan keuangan dan BPM.
- e.

14. Manajer Sarana dan Teknologi

- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- b. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian saran dan teknologi di UPT dalam lingkup tanggung jawabnya.
- c. Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan sarana dan teknologi.
- d. Melaksanakan pengolahan data produksi dan keuangan dengan aplikasi sistem informasi.

15. Manajer Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Daerah

- a. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan operasional program.
- b. Melakukan uji kelayakan terhadap calon mitra binaan yang akan diberikan pinjaman dana kemitraan.
- c. Melaksanakan pencatatan kegiatan keuangan dan operasional.
- d. Mengevaluasi perkembangan usaha mitra binaan.

16. Manajer Pengawasan Pelayanan Luar dan Agenpos

- a. Mengkoordinir dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan dibagian pengawasan pelayanan luar dan agenpis di UPT dalam lingkungan tanggung jawabnya.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.

17. Manajer Audit dan Mutu

- a. Menyusun dan melaksanakan program dibidangnya.
- b. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c. Melakukan pemeriksaan khusus dalam hal adanya indikasi kecurangan.
- d. Mengelola sumber daya dibagiannya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Membuat dan menyampaikan laporan dibagiannya kepada atasan dan unit terkait.

18. Kantor Pos Cabang

- a. Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan di kantor pos cabang telah sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran biaya dibagiannya.
- c. Membuat uraian tugas dibagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d. Menyimpan barang cetak berharga, uang tunai, naskah-naskah berharga ditempat berharga.
- e. Mencatat data produksi yang diterima dan diantar untuk data statistik.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Pada bab ini menjelaskan analisis dan pembahasan terhadap hasil dari analisis penelitian tentang Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Data-data yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi lapangan yang diajukan karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

5.1.1 Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini jumlah sampel karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru adalah sebanyak 30 orang. Berikut ini uraian identitas karyawan berdasarkan tingkat umur dan jenis kelamin karyawan.

Tabel 5.1

Jenis Kelamin Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	25	83,3%
Perempuan	5	16,6%
Total	30	100%

Sumber : *Olahan Data 2021*

Hasil dari data diatas menunjukkan karyawan PT. Pos Indonesia berjumlah 30 orang atau 83,3% laki-laki dan 5 orang atau 16,6% perempuan menjelaskan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sudah baik dalam mengelola karyawan.

5.1.2 Tingkat Umur

Penyajian data responden berdasarkan tingkat umur pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.2

Tabel Umur Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Tingkat Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
25-30 tahun	10	33,3%
31-35 tahun	10	33,3%
36-40 tahun	5	16,6%
≥41 tahun	5	16,6%
Jumlah	30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini beragam usia mulai dari berusia 25-30 tahun sebanyak 10 orang (33,3%), berusia 31-35 tahun sebanyak (33,3%), berusia 35-40 orang sebanyak 15 (16,6%), dan ≥41 tahun sebanyak 5 orang (16,6%) Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru banyak berusia 31-35 tahun.

5.1.3 Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan responden karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 5.3

Tingkat Pendidikan Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Tingkat Pendidikan	Orang	(%)
SMP	5	16,6%
SMA	15	50% %

SARJANA	10	33,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Jenjang pendidikan terakhir responden lebih dominan kepada tingkat SMA sebanyak 25 orang atau 62,5%, sedangkan responden tamatan SMP sebanyak 5 orang atau 12,5% dan responden tamatan Sarjana sebanyak orang 10 atau 25%. Data di atas dapat disimpulkan bahwa jenjang pendidikan karyawan yang paling banyak adalah lulusan SMA.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden berdasarkan masa kerja yang telah dialalui dapat mempengaruhi pengalaman dalam bekerja di suatu perusahaan. Berikut ini merupakan masa kerja karyawan responden dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 5.4

Masa Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

Masa Kerja	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
5-10 tahun	15	50%
11-15 tahun	5	16,6%
16-20 tahun	6	20%
≥20 tahun	4	13,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masa kerja karyawan sebagai responden penelitian ini adalah 15 orang atau 50% dengan masa kerja 5-10 tahun, 5 orang atau 16,6%

dengan masa kerja 11-15 tahun, 6 orang atau 20% dengan masa kerja 16-20 tahun, dan 4 orang atau 13,3% dengan masa kerja ≥ 20 tahun. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masa kerja karyawan yang dimiliki oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru didominasi oleh karyawan yang sudah bekerja selama 5-10 tahun.

5.2 Uji Kualitas Data Penelitian

Berikut ini hasil uji kualitas data penelitian berdasarkan uji validitas dan realibilitas adalah sebagai berikut:

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terdahulu dilakukan uji validitas. Pengujian validitas dilakukan pada tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu Konflik Kerja (X1), Stres Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y). Teknik ini dipakai yaitu melakukan kolerasi antar skor butir pertanyaan atau pernyataan dengan total skor konstruk atau variabel. Berikut adalah hasil dari pengujian penelitian yang dimasukkan kedalam uji validitas:

Tabel 5.5

Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Konflik Kerja (X1)	X1.1	0,694	0,361	Valid
	X1.2	0,754	0,361	Valid
	X1.3	0,497	0,361	Valid
	X1.4	0,790	0,361	Valid
Stres Kerja (X2)	X2.1	0,680	0,361	Valid
	X2.2	0,635	0,361	Valid
	X2.3	0,603	0,361	Valid
	X2.4	0,707	0,361	Valid
	X2.5	0,536	0,361	Valid
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Y.1	0,698	0,361	Valid
	Y.2	0,487	0,361	Valid

	Y.3	0,457	0,361	Valid
	Y.4	0,417	0,361	Valid
	Y.5	0,660	0,361	Valid
	Y.6	0,464	0,361	Valid
	Y.7	0,639	0,361	Valid

Sumber: Olahan Data 2021

Pada tabel nilai r -hitung $>$ r -tabel maka pertanyaan tersebut valid, sedangkan apabila nilai r -hitung $<$ r -tabel menunjukkan bahwa pertanyaan tidak mampu mengukur variabel yang ingin diukur. Dapat dilihat dari hasil tabel menunjukkan bahwa nilai korelasi dari tiap skor butir pertanyaan variabel yang ada dalam penelitian diatas r -tabel yaitu 0,0361 yang berarti valid. Artinya setiap pertanyaan mampu mengukur Konflik Kerja (X1), Stres Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

Adapun nilai r -tabel didapatkan sebagai berikut:

$$df = (N-2)$$

$$df = (30-2)$$

$$df = 28$$

$$df = 0,361$$

Keterangan:

df = Degree Freedom atau Derajat Bebas

N = Banyaknya Sampel

5.2.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui konsisten jawaban responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mengukur variabel Konflik Kerja (X1). Stres Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y). Uji reabilitas dalam penelitian ini dilakukan formula *Alpha Cronchboach*, dimana hasil pengujian dari uji reabilitas disajikan pada data berikut ini:

Tabel 5.6

Uji Realibilitas

Variabel Penelitian	<i>Alpha cronbach's</i>	<i>Critical value</i>	Kesimpulan
Konflik Kerja (X1)	0,617	0,600	Reliabel
Stres Kerja (X2)	0,629	0,600	Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0,617	0,600	Reliabel

Sumber: Olahan Data 2021

Pada tabel menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Instrumen dinyatakan reliabilitas jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,600. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan bahwa menunjukkan masing-masing nilai koefisien reliabilitas > 0,600 sehingga instrumen yang semua digunakan dinyatakan reliabel. Artinya semua jawaban responden sudah konsisten dalam menjawab setiap item pertanyaan yang mengukur masing-masing variabel. Variabel tersebut meliputi Konflik Kerja (X1), Stres Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

5.3 Analisis Deskriptif Konflik Kerja (X1)

5.3.1 Kesalahan Komunikasi

Komunikasi dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting. Komunikasi bermula dari suatu gagasan yang ada pada diri seseorang yang diolah menjadi sebuah pesan dan disampaikan kepada orang lain dengan menggunakan media tertentu. Namun tidak semua karyawan dapat menyampaikan pesan atau informasi dengan benar sehingga terjadi kesalahan komunikasi dalam menyampaikan informasi atau sesuatu. Berikut ini hasil data dari penyebaran kuesioner mengenai kesalahan komunikasi. Tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 5.7

**Tanggapan Responden Tentang Kesalahan Komunikasi Karyawan PT. Pos Indonesia
(Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	17	56,7%
2	Setuju	9	30%
3	Cukup Baik	4	13,3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber : *Olahan Data 2021*

Dari tabel 5.7 diatas, diperoleh tanggapan responden mengenai kesalahan komunikasi. Dimana yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (56,7%), responden yang menjawab setuju sebanyak 9 orang (30%), dan responden yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang (13,3%).

Dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai kesalahan komunikasi dengan pilihan sangat setuju sebanyak 56,7%.

5.3.2 Perbedaan Tujuan

Didalam sebuah perusahaan atau organisasi sering terjadi permasalahan dalam perbedaan tujuan. Perbedaan tujuan ini terjadi karena perbedaan persepsi, perbedaan pandangan terhadap tujuan. Hal ini menjadi pertentangan antar individu hingga menimbulkan konflik kerja. Berikut ini hasil data dari penyebaran kuesioner mengenai perbedaan tujuan. Tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 5.8

**Tanggapan Responden Tentang Perbedaan Tujuan Karyawan PT. Pos Indonesia
(Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	14	46,7%
2	Setuju	10	33,3%
3	Cukup Baik	6	20%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.8 diatas, tanggapan responden mengenai perbedaan tujuan. Dimana responden menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 46,7%, kemudian yang menjawab setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 33,3%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 20%.

Dapat disimpulkan bahwa perbedaan tujuan dalam perusahaan telah dapat mengatasi dengan baik, sehingga tidak menimbulkan konflik kerja.

5.3.3 Interpedensi Aktivitas Kerja

Didalam suatu perusahaan atau organisasi pada umumnya, sering berbagi unit kerja, kelompok, dan individu harus bergantung kepada pihak lain untuk menjalankan pekerjaan masing-masing. Jika sistem ini menciptakan kesenjangan antar divisi atau kelompok dipastikan akan timbul konflik. Dan mempersepsi sistem ini sebagai sistem yang tidak adil dan cara pandangan yang berbeda antar divisi atau kelompok bisa berubah. Berikut ini hasil data tentang interpedensi aktivitas kerja. Tabel sebagai berikut:

Tabel 5.9

**Tanggapan Responden tentang Interpedensi Aktivitas Kerja Karyawan PT. Pos
Indonesia (Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	19	63,4%
2	Setuju	7	23,3%
3	Cukup Baik	4	13,3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber : *Olahan Data 2021*

Dari tabel 5.9 diatas, tanggapan responden mengenai interpedensi aktivitas kerja. Dimana responden menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 63,4%, kemudian yang menjawab setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 23,3%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang atau sebesar 13,3%.

Dapat disimpulkan bahwa banyak karyawan yang memilih sangat setuju interpedensi aktivitas kerja yang berarti karyawan tidak nyaman dengan menggantungkan tugas kepada orang lain.

5.3.4 Kesalahan Dalam Afeksi

Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai perasaan tidak nyaman, jika diperlakukan dengan tidak baik oleh orang lain. Hal ini dapat menimbulkan konflik kerja antar individu. Berikut ini data hasil tentang kesalahan dalam afeksi. Tabel sebagai berikut:

Tabel 5.10

**Tanggapan Responden Tentang Kesalahan Dalam Afeksi Karyawan PT. Pos Indonesia
(Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	15	50%
2	Setuju	12	40%
3	Cukup Baik	3	10%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.10 diatas, tanggapan responden tentang kesalahan dalam afeksi. Dimana responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 50%, kemudian yang menjawab setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 40%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 3 orang atau sebesar 10%.

Berdasarkan dari data kuesioner diatas, dapat dijelaskan bahwa kesalahan dalam afeksi, perusahaan belum mampu mengatasi permasalahan karyawan terhadap ketidaknyamanan dalam bekerja.

5.4 Rekapitulasi Variabel Konflik

Konflik adalah sebagai sesuatu perselisihan atau perjuangan di antara dua pihak yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang terjadi di dalamnya (Husein, 2010:39). Berikut merupakan hasil rekapitulasi variabel konflik dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 5.11

Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Konflik Kerja pada

PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No	Item Pernyataan	Klarifikasi Jawaban					Total Skor
		SS	S	CB	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Salah dalam menyampaikan sesuatu dapat menyebabkan konflik kerja	17	9	4	-	-	
	Bobot Nilai	85	36	12	-	-	133
2	Perbedaan dalam menyikapi suatu tujuan dapat dicegah untuk kepentingan masing-masing	14	10	6	-	-	
	Bobot Nilai	70	40	18	-	-	128
3	Saling tergantung satu sama lain menyelesaikan tugas dapat meningkatkan konflik kerja	19	7	4	-	-	
	Bobot Nilai	95	28	12	-	-	135
4	Ketidaknyaman dalam bekerja dapat memberikan ketidaknyamanan saat karyawan beraktivitas	15	12	3	-	-	
	Bobot Nilai	75	48	9	-	-	132
Total Bobot Skor							528

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang rekapitulasi Konflik Kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor sebesar 528. Ada terdapat jumlah skor yang rendah yaitu perbedaan dalam menyikapi suatu tujuan dapat dicegah untuk kepentingan masing-masing. Didalam perusahaan hal perbedaan dalam menyikapi suatu tujuan wajar terjadi karena dimana masing-masing pihak merasa benar. Namun hal ini dapat

menimbulkan rasa tidak nyaman dan tindakan seseorang bertujuan dengan baik, pihak lain merasa dianggap merugikan.

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang rekapitulasi Konflik Kerja pada PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Dapat dilihat dari jumlah total skor sebesar 528. Berikut dibawah ini nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Skor Maksimal} : 5 \times 4 \times 30 = 600$$

$$\text{Skor Minimal} : 5 \times 1 \times 30 = 150$$

$$\frac{\text{Skor Minimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{600-150}{5} = \frac{450}{5} = 90$$

Maka untuk mengetahui tingkat rekapitulasi dari variabel Konflik Kerja (X1) pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru, maka dapat ditentukan sebagai berikut:

- Sangat Setuju = 510-600
- Setuju = 420-510
- Cukup Baik = 330-420
- Tidak Setuju = 240-330
- Sangat Tidak Setuju = 150-240

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari tabel 5.11 jawaban responden dapat dilihat bahwa konflik PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru berada di kriteria penilaian dalam **kategori sangat baik** karena rata-rata responden memilih sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu saling mengatasi masalah konflik kerja, sehingga karyawan mampu bekerja dengan baik.

5.5 Analisis Deskriptif Stres Kerja (X2)

5.5.1 Beban Kerja

Beban kerja merupakan tuntutan berat bagi setiap karyawan, dimana karyawan harus dituntut dengan menyelesaikan tugas tepat waktu dan tuntas. Namun hal ini tidak semua karyawan mampu menyelesaikan dengan baik, sehingga menimbulkan stres dalam bekerja.

a. Tuntutan Target

Tuntutan target yang besar, dapat memberikan tekanan yang berat bagi setiap karyawan. Tidak semua perusahaan dapat mengendalikan dengan baik masalah tuntutan target yang diberikan untuk karyawannya. Tuntutan target yang terlalu besar, dapat menyebabkan stres kerja. Berikut ini hasil data tabel tentang tuntutan target sebagai berikut:

Tabel 5.12

Tanggapan Responden Tentang Tuntutan Target Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	15	50%
2	Setuju	10	33,3%
3	Cukup Baik	5	16,7%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.12 menunjukkan tanggapan responden beban kerja tentang tuntutan target selama bekerja menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang atau sebanyak 50%, yang menjawab setuju sebanyak 10 orang atau sebanyak 33,3%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 5 orang atau 16,7%.

Dapat disimpulkan bahwa beban kerja tentang tuntutan target cukup tinggi, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan keadaan karyawan agar tidak terjadi stres berlebihan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan mudah. Dan karyawan harus mampu

menyelesaikan tuntutan target, sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu.

b. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberikan tekanan pada orang jika kecepatan tuntutan dirasakan berlebihan, selain itu tuntutan tugas dapat meningkatkan kecemasan dan stres kerja (Robbins, 2006). Oleh karena itu, tuntutan tugas yang berlebihan akan berdampak terhadap stres kerja. Berikut ini hasil tabel data penyebaran kuesioner tentang tuntutan tugas sebagai berikut:

Tabel 5.13

Tanggapan Responden Tentang Beban Kerja (Tuntutan Tugas) Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	12	40%
2	Setuju	11	36,7%
3	Cukup Baik	7	23,3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.13 menunjukkan tanggapan responden beban kerja tentang tuntutan tugas selama bekerja menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau sebanyak 40%, yang menjawab setuju sebanyak 11 orang atau sebanyak 36,7%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 7 orang atau 23,3%.

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah dapat mengatasi tuntutan tugas sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu. Sehingga karyawan tidak mengalami stres dalam bekerja.

5.5.2 Sikap Pemimpin

Suatu perusahaan atau organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan. Suatu ungkapan mulia yang mengatakan bahwa pemimpinlah yang bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, merupakan ungkapan yang mendudukan posisi pemimpin dalam suatu organisasi pada posisi yang penting.

a. Tekanan dari Atasan

Sikap pemimpin mampu mempengaruhi perilaku orang lain ke arah tercapainya suatu tujuan tertentu. Namun dalam perusahaan tidak semua karyawan mampu menghadapi tekanan dari atasan, sehingga karyawan mengalami stres kerja. Berikut ini hasil data responden tentang tekanan dari atasan sebagai berikut.

Tabel 5.14

**Tanggapan Responden Tentang Tekanan dari Atasan Karyawan PT. Pos Indonesia
(Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	16	53,3%
3	Cukup Baik	5	16,7%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.14 menunjukkan tanggapan responden sikap pemimpin tentang tekanan dari atasan selama bekerja menjawab sangat setuju 9 sebanyak orang atau sebanyak 30%, yang menjawab setuju sebanyak 16 orang atau sebanyak 53,3%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 5 orang atau 16,7%.

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah mengatasi atau meminimalkan stres kerja dalam atas tekanan dari atasan, sehingga karyawan dapat mencegah dan mengendalikan stres di tempat kerja.

b. Perbedaan Persepsi Antara Karyawan dan Atasan

Di dalam perusahaan, sering dijumpai adanya perbedaan persepsi. Hal ini tidak hanya terjadi antara sesama karyawan tetapi juga terjadi perbedaan persepsi antara karyawan dan atasan. Perbedaan persepsi ini disebabkan oleh adanya perbedaan tujuan, pandangan dan ide terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Berikut ini hasil data responden tentang perbedaan persepsi antara karyawan dan atasan sebagai berikut:

Tabel 5.15

Tanggapan Responden Tentang Perbedaan Persepsi Antara Karyawan dan Atasan

Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	10	33,3%
2	Setuju	12	40%
3	Cukup Baik	8	26,7%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.15 menunjukkan tanggapan responden sikap pemimpin tentang perbedaan persepsi antara karyawan dan atasan selama bekerja menjawab sangat setuju 10 sebanyak orang atau sebanyak 33,3%, yang menjawab setuju sebanyak 12 orang atau sebanyak 40%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 8 orang atau 26,7%.

Dari kesimpulan diatas bahwa atasan dan karyawan sudah baik dalam mengatasi atau meminimalkan perbedaan persepsi untuk menghindari stres kerja.

5.5.3 Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaan sehari-harinya (Mardiana, 2005:15). Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai, jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja karyawan juga tinggi. Namun dalam lingkungan kerja mampu mempengaruhi kondisi keadaan karyawan sehingga sering dijumpai kesalahan dan ketegangan karyawan dan berdampak pada stres

kerja. Berikut ini tabel data tentang kondisi lingkungan kerja ketegangan dan kesalahan sebagai berikut:

Tabel 5.16

**Tanggapan Responden Tentang Kesalahan dan Ketegangan Karyawan PT. Pos
Indonesia (Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	8	26,7%
2	Setuju	18	60%
3	Cukup Baik	4	13,3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.16 menunjukkan tanggapan responden tentang kesalahan dan ketegangan selama bekerja menjawab sangat setuju 8 sebanyak orang atau sebanyak 26,7%, yang menjawab setuju sebanyak 18 orang atau sebanyak 60%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang atau 13,3%.

Dapat disimpulkan bahwa banyak yang menjawab setuju, artinya kesalahan dan ketegangan yang dialami karyawan dapat teratasi dengan baik oleh perusahaan sehingga karyawan tidak mengalami stres dalam bekerja.

5.6 Rekapitulasi Variabel Stres

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan (Veithzal, 2014:724). Berikut merupakan hasil rekapitulasi variabel stres dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 5.17

Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Stres Kerja

Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No	Item Pernyataan	Klarifikasi Jawaban					Jumlah
		SS	S	CB	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Tuntutan target dapat menimbulkan stres kerja	15	10	5	-	-	
	Bobot Nilai	75	40	15			130
2	Perusahaan telah mengantisipasi tuntutan tugas dengan baik	12	11	7	-	-	
	Bobot Nilai	60	44	21			125
3	Tekanan dari atasan mampu diatasi dengan baik	9	16	5	-	-	
	Bobot Nilai	45	64	15			124
4	Karyawan dan atasan mampu menyelesaikan perbedaan persepsi dengan baik	10	12	8	-	-	
	Bobot Nilai	50	48	24			122
5	Perusahaan telah melakukan antisipasi ketegangan dan kesalahan dalam lingkungan kerja dengan baik	8	18	4	-	-	
	Bobot Nilai	40	72	12			124
Total Bobot Skor							625

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang rekapitulasi Stres pada PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Dapat dilihat dari jumlah total skor sebesar 625. Berikut dibawah ini nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Skor Maksimal} : 5 \times 5 \times 30 = 750$$

$$\text{Skor Minimal} : 5 \times 1 \times 30 = 150$$

$$\frac{\text{Skor Minimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{750-150}{5} = \frac{600}{5} = 120$$

Maka untuk mengetahui tingkat rekapitulasi dari variabel Konflik Kerja (X1) pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru, maka dapat ditentukan sebagai berikut:

- Sangat Setuju = 630-750
- Setuju = 510-630
- Cukup Baik = 390-510
- Tidak Setuju = 270-390
- Sangat Tidak Setuju = 150-270

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari tabel 5.17 jawaban responden dapat dilihat bahwa konflik PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru berada di kriteria penilaian dalam **kategori baik** karena rata-rata responden memilih setuju, hal ini menunjukkan bahwa stres kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Namun stres kerja harus diatasi dengan baik lagi untuk kedepannya demi tujuan perusahaan. Karena jika stres kerja rendah, maka akan berdampak positif bagi karyawan dan perusahaan.

5.7 Analisis Deskriptif (Kepuasan Kerja)

5.7.1 Pekerjaan Itu Sendiri

Pekerjaan itu sendiri sebagai keadaan dimana karyawan menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Pekerjaan itu sendiri merupakan sumber kepuasan kerja.

a. Kualitas Kerja Meningkatkan Kepuasan Kerja

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan harus mendapatkan kepuasan kerja dalam bekerja yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Kepuasan kerja menyebabkan kinerja, sehingga pekerja puas akan lebih produktif dalam bekerja. Berikut ini hasil data kuesioner tentang kualitas kerja meningkatkan kepuasan kerja sebagai berikut:

Tabel 5.18

**Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja Meningkatkan
Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	15	50%
2	Setuju	9	30%
3	Cukup Baik	6	20%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.18 menunjukkan tanggapan responden tentang kualitas kerja meningkatkan kepuasan kerja selama bekerja menjawab sangat setuju 15 sebanyak orang atau sebanyak 50%, yang menjawab setuju sebanyak 9 orang atau sebanyak 30%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 6 orang atau 20%.

Dapat disimpulkan jawaban sangat setuju sebanyak 15 orang, yang artinya kualitas kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebaiknya perusahaan bisa mengelola dengan baik guna meningkatkan kualitas kerja karyawan.

b. Tanggung Jawab Karyawan terhadap Pekerjaan

Tanggung jawab adalah suatu keadaan yang mana seseorang harus menjamin segala sesuatunya (proses, hasil akhir, dan sebagainya). Bila jaminan itu tidak sesuai dengan diucapkannya, maka ia dapat diperkarakan atau disalahkan atau dituntut. Tanggung jawab merupakan kewajiban seorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan. Berikut tabel data kuesioner tentang tanggung jawab terhadap pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 5.19

Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab

Terhadap Pekerjaan Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	18	60%
2	Setuju	8	26,7%
3	Cukup Baik	4	13,3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.19 menunjukkan tanggapan responden tentang tanggung jawab terhadap pekerjaan selama bekerja menjawab sangat setuju 18 sebanyak orang atau sebanyak 60%, yang menjawab setuju sebanyak 8 orang atau sebanyak 26,7%, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang atau 13,3%.

Dapat disimpulkan bahwa banyak yang menjawab sangat setuju, artinya pekerjaan merupakan kewajiban setiap karyawan dan harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan itu sendiri.

5.7.2 Gaji

Penggajian merupakan hal yang sangat penting, karena beberapa alasan. Pertama, karyawan sangat sensitif terhadap kesalahan-kesalahan dalam hal pengajian atau hal-hal yang tidak wajar. Untuk mempertahankan agar modal karyawan tetap tinggi, perusahaan harus membayar gaji secara akurat dan tepat waktu. Kedua, penggajian merupakan hal yang diatur oleh peraturan pemerintah negara bagian.

a. Gaji Meningkatkan Kepuasan Kerja

Gaji atau upah merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan, karena gaji adalah satu-satunya kepuasan bagi setiap karyawan. Dengan gaji karyawan dapat memenuhi kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan dari pekerjaannya sendiri. Berikut hasil data kuesioner tentang gaji meningkatkan kepuasan kerja sebagai berikut:

Tabel 5.20
Tanggapan Responden Tentang Gaji Meningkatkan
Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	20	66,7%
2	Setuju	10	33,3%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.20 menunjukkan tanggapan responden tentang gaji meningkatkan kepuasan kerja selama bekerja menjawab sangat setuju 20 sebanyak orang atau sebanyak 66,7%, dan yang menjawab setuju sebanyak 10 orang atau sebanyak 33,3%.

Dapat disimpulkan bahwa jawaban sangat setuju sebanyak 20 orang, yang artinya karyawan sangat setuju dengan gaji dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja. Karena gaji dapat memenuhi kebutuhannya dan satu-satunya motivasi penting untuk mendorong karyawan untuk berprestasi, sehingga tinggi rendahnya gaji yang diberikan akan mempengaruhi kinerja dan kesetiaan karyawan.

b. Kepuasan atas Tunjangan

Didalam perusahaan kepuasan tidak hanya terjadi pada gaji, melainkan juga tunjangan. Tunjangan yang diberikan perusahaan merupakan satu bentuk hak yang didapatkan oleh karyawan dengan perjanjian kerja. Pemberian tunjangan diharapkan mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja ke arah yang lebih baik. Dengan adanya pemberian tunjangan karyawan semangat akan kewajiban dan melakukan tugas dengan baik. Berikut ini data penyebaran kuesioner tentang kepuasan atas tunjangan sebagai berikut:

Tabel 5.21

**Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Atas Tunjangan Karyawan PT. Pos
Indonesia (Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	17	56,7%
3	Cukup Baik	4	13,3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.21 menunjukkan tanggapan responden tentang kepuasan atas tunjangan selama bekerja menjawab sangat setuju 9 sebanyak orang atau sebanyak 30%, yang menjawab setuju sebanyak 17 orang atau sebanyak 56,7% dan yang menjawab cukup baik 4 orang atau sebanyak 13,3%.

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memberikan tunjangan dengan baik, sehingga karyawannya puas terhadap tunjangan yang diberikan oleh perusahaan.

c. Sistem Pembayaran dan Prosedur Gaji

Di dalam perusahaan, sistem pembayaran dan prosedur gaji harus dirancang agar dapat membayar gaji secara teratur, dan juga harus dirancang untuk menyediakan data yang digunakan untuk keperluan pengambilan keputusan oleh manajemen, misalnya tunjangan duka cita karyawan, tunjangan jumlah pensiun atau tunjangan lain dengan karyawan. Sistem pembayaran gaji setiap perusahaan berbeda-beda, umumnya sistem yang digunakan adalah registasi gaji, catatan penghasilan karyawan, dan surat perintah pembayaran gaji. Berikut ini hasil data penyebaran kuesioner tentang sistem pembayaran dan prosedur gaji sebagai berikut:

Tabel 5.22

**Tanggapan Responden Tentang Sistem Pembayaran
 dan Prosedur Gaji Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	10	33,4%
2	Setuju	13	43,3%
3	Cukup Baik	7	23,3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.22 menunjukkan tanggapan responden tentang sistem pembayaran dan prosedur gaji selama bekerja menjawab sangat setuju 10 sebanyak orang atau sebanyak 33,4%, yang menjawab setuju sebanyak 13 orang atau sebanyak 43,3% dan yang menjawab cukup baik 7 orang atau sebanyak 23,3%.

Dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran dan prosedur gaji dalam perusahaan telah mampu mengatur dan membayar gaji kepada setiap karyawannya berjalan dengan baik, sehingga tidak ada protes atau kesalahan dalam pembayaran gaji karyawan.

5.7.3 Pengawasan

Pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Pengawasan ini sebagai proses menjamin bahwa tujuan organisasi dapat tercapai. Kontrol atau pengawasan merupakan fungsi di dalam manajemen fungsional yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan semua unit atau satuan kerja terhadap pelaksanaan pekerjaan yang melaksanakan sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing. Berikut ini tabel data penyebaran kuesioner tentang pengawasan sebagai berikut:

Tabel 5.23

Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	11	36,7%
2	Setuju	14	46,7%
3	Cukup Baik	5	16,6%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.23 menunjukkan tanggapan responden tentang pengawasan selama bekerja menjawab sangat setuju 11 sebanyak orang atau sebanyak 36,7%, yang menjawab setuju sebanyak 14 orang atau sebanyak 46,7% dan yang menjawab cukup baik 5 orang atau sebanyak 16,6%.

Dapat disimpulkan bahwa karyawan puas terhadap pengawasan yang dilakukan oleh atasan sudah berjalan baik sehingga dapat mengurangi dan mencegah kesalahan yang dilakukan karyawan. Pengawasan bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai yang telah ditentukan sehingga apa yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan efisien. Selain tujuan pengawasan ini untuk terhindari dari penyimpangan, penyelewengan dan kebocoran.

5.7.4 Rekan Kerja

Rekan kerja adalah sesama karyawan yang kemampuannya cukup dan saling mendukung dalam pekerjaannya. Rekan kerja dalam suatu tim dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dalam suatu tim yang baik akan membuat pekerjaan terasa lebih menyenangkan. Rekan kerja merupakan sumber dukungan dan informasi yang penting. Pengalaman komunikasi dengan rekan kerja sangat mempengaruhi kinerja sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi terhadap kualitas dan kuantitas pekerjaan. Berikut ini data hasil penyebaran kuesioner tentang rekan kerja sebagai berikut:

Tabel 5.24

Tanggapan Responden Tentang Rekan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero)

Pekanbaru

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	13	43,3%
2	Setuju	11	36,7%
3	Cukup Baik	6	20%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		30	100%

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.24 menunjukkan tanggapan responden tentang rekan kerja selama bekerja menjawab sangat setuju 13 sebanyak orang atau sebanyak 43,3%, yang menjawab setuju sebanyak 11 orang atau sebanyak 36,7% dan yang menjawab cukup baik 6 orang atau sebanyak 20%.

Dapat disimpulkan bahwa hubungan kerjasama antara karyawan sudah terjalin dengan baik, hal ini dikarenakan adanya komunikasi baik dan dukungan yang sangat baik antar karyawan sehingga membuat pekerjaan lebih nyaman dan menyenangkan.

5.8 Rekapitulasi Variabel Kepuasan

Kepuasan adalah keadaan emosi yang positif dan mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju.

Tabel 5.25

**Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Kerja
Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru**

No	Item Pernyataan	Klarifikasi Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	CB	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Kualitas kerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja	15	9	6	-	-	
	Bobot Nilai	75	36	18	-	-	129
2	Tanggung jawab terhadap pekerjaan merupakan kewajiban setiap karyawan	18	8	4	-	-	
	Bobot Nilai	90	32	12	-	-	134
3	Upah atau gaji dapat meningkatkan kepuasan kerja	20	10	-	-	-	
	Bobot Nilai	100	40	-	-	-	140
4	Perusahaan telah memberikan tunjangan dengan baik	9	17	4	-	-	
	Bobot Nilai	45	68	12	-	-	125
5	Sistem pembayaran dan prosedur gaji yang dilakukan oleh perusahaan sudah sesuai standar	10	13	7	-	-	
	Bobot Nilai	50	52	21	-	-	123
6	Pengawasan yang dilakukan atasan berjalan dengan baik	11	14	5	-	-	
	Bobot Nilai	55	56	15	-	-	126

7	Hubungan kerjasama satu tim sudah terjalin dengan baik	13	11	6	-	-	
	Bobot Nilai	65	44	18	-	-	127
Total Bobot Skor							904

Sumber: Olahan Data 2021

Dari tabel 5.25 diatas dapat dilihat tentang rekapitulasi Kepuasan pada PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Dapat dilihat dari jumlah total skor sebesar 904. Berikut dibawah ini nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

Skor Maksimal : $7 \times 5 \times 30 = 1.050$

Skor Minimal : $1 \times 5 \times 30 = 150$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{1.050 - 150}{5} = \frac{900}{5} = 180$$

Maka untuk mengetahui tingkat rekapitulasi dari variabel Kepuasan Kerja (Y) pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru, maka dapat ditentukan sebagai berikut:

- Sangat Setuju = 870-1.050
- Setuju = 690-870
- Cukup Baik = 510-690
- Tidak Setuju = 330-510
- Sangat Tidak Setuju = 150-330

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari tabel 5.25 jawaban responden dapat dilihat bahwa konflik PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru berada di kriteria penilaian dalam **kategori sangat baik** karena rata-rata responden memilih sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang telah diterapkan oleh perusahaan berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan terhadap karyawannya.

5.9 Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru

5.9.1 Uji Regresi Berganda

Analisis uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yaitu Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2). Apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif. Serta untuk memprediksi nilai variabel bebas apakah mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun analisis linear berganda pada kali ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Berikut ini hasil dari analisis regresi linear berganda yang didapatkan melalui pengolahan data SPSS Versi 24:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standard	t	Sig.
		B	Std. Error	ized		
				Beta		
1	(Constant)	4,093	3,621		1,130	,268
	KonflikKerja (X1)	,775	,155	,567	4,994	,000
	StresKerja (X2)	,595	,133	,507	4,465	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Sumber: Data Olahan 2021

Dari hasil SPSS Versi 24 diatas didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,093 + 0,775 (X1) + 0,595 (X2) + \epsilon$$

Adapun uraian tersebut sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 4,093 artinya bahwa tidak ada Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) maka nilai konsisten Kepuasan Kerja (Y) adalah sebesar 4,093.
2. Koefisien regresi variabel Konflik Kerja (X1) sebesar 0,775 artinya nilai ini mengandung arti bahwa setiap pengurangan 1% Konflik Kerja (X1), maka Kepuasan Kerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,775 satuan. Karena nilai koefisien regresi bernilai negatif, maka dapat dikatakan bahwa Konflik Kerja (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).
3. Koefisien regresi variabel Stres Kerja (X2) sebesar 0,595 artinya nilai ini mengandung arti bahwa setiap pengurangan 1% Stres Kerja (X2), maka Kepuasan Kerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,595 satuan. Karena nilai koefisien regresi bernilai negatif, maka dapat dikatakan bahwa Stres Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).
4. Dapat dilihat juga bahwa nilai t-hitung Konflik Kerja (X1) sebesar 4,994, dan Stres Kerja (X2) sebesar 4,465. Artinya nilai t-hitung Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) > t-tabel yaitu 2,056. Dengan nilai signifikansi Konflik Kerja (X1) sebesar 0,000 dan Stres Kerja (X2) sebesar 0,000. Artinya nilai signifikansi Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) < probabilitas 0,005. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Signifikan Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru”.

5.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen yaitu Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) dalam mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Kerja (Y). Dapat dilihat pada data tabel sebagai berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,634	1,64896
a. Predictors: (Constant), StresKerja (X2), KonflikKerja (X1)				

Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan dari lampiran hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diketahui *R square* sebesar 0,659 atau 65,9%. Variabel independen yaitu Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Kerja (Y) sebesar 65,9%. Sisanya 34,1% dipengaruhi oleh variabel independen lain selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Nilai $adj.R^2$ sebesar 0,634. Hal ini menunjukkan bahwa 63,4% perubahan pada Kepuasan Kerja (Y) ditentukan oleh variabel independen yakni Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2). Sedangkan sisanya 36,6% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati oleh penelitian dalam penelitian ini.

5.9.3 Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk menguji secara parsial apakah masing-masing variabel independen yakni Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) secara parsial maupun masing-masing berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Analisis dilakukan dengan memperhatikan nilai t-hitung

yang kemudian dibandingkan dengan nilai t-tabel. Nilai t-tabel pada penelitian ini adalah sebesar 2,056. Berikut ini adalah hasil perhitungan t-hitung dari program SPSS versi 24:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standard	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	4,093	3,621		1,130	,268
1	Konflik Kerja (X1)	,775	,155	,567	4,994	,000
	Stres Kerja (X2)	,595	,133	,507	4,465	,000
a. Dependent Variable: KepuasanKerjaKaryawan (Y)						

Sumber : Data Olahan2021

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagai berikut:

1. Untuk variabel Konflik Kerja (X1), t-hitung adalah sebesar 4,994 > t-tabel 2,056 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$ maka Hipotesis pertama (H_1) berpengaruh signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Konflik Kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan Kepuasan Kerja (Y)
2. Untuk variabel Stres Kerja (X2), t-hitung adalah sebesar 4,465 > t-tabel 2,056 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$ maka Hipotesis kedua (H_2) berpengaruh signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Stres Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan Kepuasan Kerja (Y).

Adapun nilai T-tabel didapati dari rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T\text{-tabel} &= t((\alpha / 2 ; n - k - 1)) \\ &= t(0,05 / 2 ; 30 - 3 - 1) \\ &= t(0,025 ; 26) \\ &= t_{2,056} \end{aligned}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas (X1, X2 & Y)

$\alpha = 0,05$

1. Apabila $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$

Maka variabel bebas dapat menerangkan bahwa benar terdapat pengaruh antara variabel yang diteliti.

2. Apabila $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$

Maka variabel bebas dapat menerangkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel yang diteliti.

5.9.4 Uji F (Simultan)

Penguji ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat Kepuasan Kerja (Y). Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regresion		142,052	2	71,026	26,121	,000 ^b
Residual		73,415	27	2,719		
Total		215,467	29			
a. Dependent Variable: KepuasanKerjaKaryawan (Y)						
b. Predictors: (Constant), StresKerja (X2), KonflikKerja (X1)						

Sumber : Data Olahan 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil Uji-F secara simultan, maka diperoleh nilai F-hitung sebesar 26,121 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan nilai F-tabel = 3,35. Nilai F-hitung $26,121 > F\text{-tabel } 3,35$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y) Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

Adapun nilai F-tabel didapatkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 df(N1) &= k-1 \\
 &= 3-1 \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 df(N2) &= (k ; 30 - k) \\
 &= (2 ; 30 - 3) \\
 &= (2 ; 27) \\
 &= 3,35
 \end{aligned}$$

Keterangan :

k = jumlah variabel bebas dan terikat (X1, X2, dan Y)

n = jumlah sampel

5.9.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Sebagai salah satu perusahaan yang mempunyai peran penting bagi pembangunan perekonomian di Indonesia khususnya di provinsi Riau, membuat perusahaan ini tetap bertahan dan bersaing dengan salah satu caranya adalah dengan pemanfaatan Konflik Kerja dan Stres Kerja. Penting bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru untuk mengimplementasikan Konflik Kerja dan Stres Kerja karena dapat meningkatkan Kepuasan Kerja dalam bekerja. Persaingan bisnis yang mengglobal membuat perusahaan saling bersaing, sehingga memiliki keunggulan berbeda dengan perusahaan lain. Melalui Konflik Kerja dan Stres Kerja yang baik maka akan menghasilkan Kepuasan Kerja yang baik bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru yang kemudian dilakukan analisis dan dibuktikan dengan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang dengan sampel sebanyak 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

Hasil nilai Korelasi (R) yang dihasilkan yaitu sebesar 0,812. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kuat antara variabel Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) dengan variabel Kepuasan Kerja (Y). Sedangkan nilai R *Square* 0,659. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Konflik Kerja dan Stres Kerja secara keseluruhan

memberikan pengaruh sebesar 65,9% terhadap Kepuasan Kerja. Sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Bab VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa semakin rendah konflik kerja, maka kepuasan kerja akan meningkat.
2. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa semakin rendah stres kerja, maka kepuasan kerja akan meningkat.
3. Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa semakin rendah konflik kerja dan stres kerja, maka kepuasan kerja akan meningkat.
4. Dari hasil uji F dapat disimpulkan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

6.2 Saran

Pada penelitian ini penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Permasalahan yang ada diperusahaan yaitu dengan tanggapan responden terendah mengenai konflik kerja adalah ketidaknyaman dalam bekerja dapat memberikan ketidaknyamanan saat karyawan beraktivitas. Saran untuk perusahaan sebaiknya mengatasi ketidaknyaman dalam bekerja agar karyawan dapat melakukan aktivitas dengan tenang dan nyaman.
2. Permasalahan yang ada diperusahaan yaitu dengan tanggapan responden terendah mengenai stres kerja adalah ketegangan dan kesalahan dalam lingkungan kerja. Saran untuk perusahaan sebaiknya mengantisipasi stres yang mungkin terjadi pada karyawan sehingga tidak terjadi ketegangan dan kesalahan dalam bekerja. Dengan cara menyelesaikan dengan cara smart, tidak terpancing isu dan segera dilakukan meeting antar divisi.
3. Dan hasil dari rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan kerja skor terendah adalah terhadap tanggung jawab pekerjaan merupakan kewajiban setiap karyawan dan perusahaan telah memberikan tunjangan yang baik. Artinya pemimpin perlu meningkatkan skill dan kemampuan karyawan, agar karyawan mengutamakan kerja adalah kewajiban. Dan perusahaan meningkatkan tunjangan lebih agar karyawan dapat bekerja lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. 2018. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(S1), 295-304
- Afrizal, Pounda Rizky, dkk. 2014. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Malang.
- Cristine Julvia, 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.
- Fitriana, Fitriana, Yudha Rahayu. 2013. *Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Pegawai Perusahaan Roti Salwa Trenggalek.*
- Handoko, T. Hani, 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, Liberty.
- Handoko, T. Hani, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Indeks, Jakarta. Dalam jurnal Dwipa Ramadanu (2016) Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja” (Studi Pada Karyawan PT. Indah Logistik Cabang Pekanbaru)
- Hasibuan, M. S. P. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi revisi) Jakarta: Bumi Aksara. Dalam jurnal Abdul Gofur (2018). Hubungan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(S1), 295-304
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta. Dalam jurnal Anita Puspasari, dkk (2017) Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Gaya Kepemimpinan Sebagai Moderasi
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta. Dalam jurnal Ida Bagus Winastya Pratama, Anak Agung Ayu Sriathi, 2015.

Pengaruh Stres Kerja dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Karyawan Di Prama Hotel.

Ivancevich, J.M., R. Konopaske, dan M.T. Matteson. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Alih Bahasa Gina Gania. Edisi Ketujuh. Jilid Kedua. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.

Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi.

Mulyani, S. 2008. Pengaruh Stres Kerja terhadap Afektivitas Negatif, Pemberdayaan Psikologis, Kepuasan Kerja dan Kinerja. Disertasi; Malang. Universitas Brawijaya.

Rivai, V. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Rivai, V. dan E.J. Sagala. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers.

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prehallindo.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Veithzal Rivai dan E.J. Sagala. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Edisi 3. Jakarta: Rajawali Pers.

Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.