

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN STRES KERJA
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN DIVISI
SALES CONSUMER PT BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) Tbk.**

Muhammad Mahfudz
mahfudz1983@gmail.com
Magister Manajemen Universitas Pancasila

ABSTRAK:

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh beberapa variabel yang sudah ditetapkan. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan Kuesioner yang disebarakan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk unit pelaksanaan teknis sejumlah 350 responden. Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Stratified Random Sampling dari total populasi yang ada, maka didapat sampel penelitian sebanyak 101 responden. Kalibrasi instrumen dilakukan untuk menguji Validitas butir dan koefisien reabilitas. Validitas butir dihitung dengan menggunakan koefisien Product moment dan reabilitas dihitung dengan menggunakan koefisien cronbach's alpha. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kualitas atau hubungan pengaruh. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis jalur (path analysis). Hasil analisis data ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan uji kecocokan model ini dapat diterima, dilihat dari variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0,583 (58,3 %), sedangkan Beban Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan sebesar -0.263 (-26,3 %), dan pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebesar 0,696 (69,6 %) sedangkan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebesar -30,5 (-30,5%). kesimpulan hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung, bahwa yang mempengaruhi Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan sebesar (58,3%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kinerja Karyawan, hal ini menunjukkan bahwa lingkungan yang baik adalah lingkungan organisasi yang memberikan rasa nyaman bagi karyawan untuk melakukan aktivitas pekerjaannya, sehingga pada akhirnya memberikan pengaruh positif terhadap kinerja yang dicapainya.

Kata kunci: *kepuasan kerja, beban kerja, kinerja karyawan, stres kerja*

ABSTRACT:

The goal in this study describes the effect of several variables that have been defined. Data were collected by using questioner that distributed to the respondents. The population in this study were employees of PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk technical implementation unit of some 350 responden. Sampling used in this study is Stratified Random Sampling of total populasi available, the obtained samples are 101 respondents. Instrument calibration is performed to test butur validity and reliability coefficients. Validity calculated using product moment and reliability coefficients were calculated using Cronbach's alpha coefficient. The model used in this study is a model of quality or effect relationship. The hypothesis used in this study using the technique of path analysis (path analysis). The results of the analysis of these data show that, overall test model fit was acceptable, judging by job satisfaction variables significantly influence employee performance amounted to 0.583 (58.3%), while Workload directly influence employee performance amounted to -0.263 (-26, 3%), and job satisfaction influence on employee performance through the Job Stress of 0.696 (69.6%) while Workload the Employee performance with Job Stress amounted to -0.305 (-30.5%). conclusion of the analysis of direct and indirect influence, that influence job satisfaction of the Employee Performance (58.3%). Thus, it can be concluded that the Effect of Job Satisfaction has a dominant influence on employee performance, this shows that a good environment is an organizational environment that provides a sense of comfort for employees to do their work activity, which in turn have a positive influence on the performance it achieves.

Key words: *job satisfaction, workload, the employee performance, job stress*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari uraian di atas, dapat generalasikan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung kelancaran kegiatan utama tersebut. Demikian juga dengan Bank Negara

Indonesia (Persero) Tbk yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan perbankan, dan bentuk usaha Bank BNI adalah Perseroan terbatas. Bank BNI adalah bank yang berfokus pada segmen *business banking* dan *consumer retail* dengan menyediakan banyak layanan produk jasa perbankan kepada seluruh nasabah di semua segmen. Dengan produk dan layanan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah di semua segmen, bank BNI memiliki tujuan yaitu sebagai *bank of choice* di Indonesia (www.bni.co.id).

Divisi Sales Consumer (SLN) Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah divisi yang berfokus pada penjualan produk dan layanan jasa perbankan, seperti BNI kartu kredit, *Electronic Data Capture (EDC)*, *TapCash*, BNI Wirausaha, BNI Flexi, BNI Griya, dan Bancassurance. Divisi Sales Consumer memiliki tujuan menjadi bank pilihan yang menawarkan produk dan layanan terlengkap yang berkualitas guna memenuhi semua kebutuhan nasabah di semua segmen (www.bni.co.id).

Dalam menunjang dan melayani kebutuhan nasabah perusahaan dituntut lebih proaktif, produktif dan inovatif, karena dengan perkembangan sektor perbankan yang semakin pesat dan daya saing sesama kompetitor semakin kompetitif memaksa perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Menurut Usman (2009), sumber daya manusia merupakan aset utama (*ultimate resources*) suatu organisasi, masa depan dan kelestarian suatu organisasi tergantung pada pengetahuan, keterampilan, kompetensi dan sinergi antara sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi. Pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam dunia perbankan sudah menjadi keharusan, mengingat persaingan dalam industri perbankan. Terlebih lagi ketika tantangan yang dirasakan semakin lama semakin kompleks. Keinginan dari perbankan untuk memiliki keunggulan bersaing, menuntut mereka untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki, sedangkan kualitas sumber daya manusia banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem yang berlaku, sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun perusahaan. Oleh karena itu bagi

perusahaan yang khususnya bergerak di bidang perdagangan yang mengandalkan tingkat kinerja pegawai diperusahaannya, maka perusahaan tersebut dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja karyawannya (Fahmi, 2009).

Penyempurnaan di bidang sumber daya manusia semata-mata dilakukan untuk mendapat perhatian menuju karyawan yang profesional dengan berbagai pendekatan dan kebijaksanaan, untuk itu diperlukan adanya pembinaan, penyadaran, dan kemauan kerja yang tinggi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Apabila karyawan penuh kesadaran bekerja optimal maka tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai (Manurung, 2011).

Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. (Handoko, 2000). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Robbins (2003), menyatakan bahwa kepuasan kerja mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya. Pernyataan ini menunjukkan setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Antony et.al. (2006), yang menemukan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Menurut Syaiin (2008), kepuasan kerja sangatlah diperlukan karena dengan adanya kepuasan kerja mampu meningkatkan produktivitas. Adanya

ketidakpuasan pada para karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja.

Lebih lanjut Suwardi (2011), menjelaskan adanya ketidakpuasan karyawan dalam pekerjaannya seperti sistem imbalan yang tidak adil, perlakuan yang tidak sama baik dalam *reward* maupun *punishment*, dan kurangnya pemberian intensif atau penghargaan dapat menurunkan kinerja pegawai tersebut. Sehingga terciptaan rasa puas terhadap pekerjaan sangatlah penting guna menunjang kinerja karyawan untuk mencapai tujuan dan target perusahaan. Dari uraian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu umpan balik dari perasaan individu terhadap pekerjaannya. Ketika tingkat kepuasan karyawan tinggi maka ia akan memberikan kontribusi terbaiknya bagi kemajuan perusahaan dan meningkatkan kinerjanya.

Kepuasan kerja bukan hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja bisa juga berpengaruh dengan di mediasi oleh stres kerja. Hal ini bisa dilihat jika karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai keuntungan psikologis dan pada akhirnya menjadi frustrasi dan mengalami stres. Menurut Robbins (2007), mengungkapkan kinerja dapat ditingkatkan apabila stres kerja adanya stres kerja yaitu munculnya ketidakpuasan kerja terhadap pekerjaan dapat segera diatasi. Hal ini dipertegas pendapat Wibowo (2012), mengungkapkan bahwa ada hubungan negatif kuat antara perasaan stres dengan kepuasan kerja karyawan dalam pencapaian kinerja pada karyawan itu sendiri.

Faktor lain yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah faktor beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Hal ini sejalan dengan teori Huey dan Wickens (1993), menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan, dimana beban kerja akan menimbulkan kesalahan yang dapat muncul akibat adanya ketidakmampuan mengatasi tuntutan dalam bekerja.

Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih.

Beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Apabila keterbatasan yang dimiliki individu tersebut menghambat/menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja, hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja (Gopher & Doncin, 1986).

Beban kerja itu sendiri meliputi beban kerja fisik dan psikis, namun yang lebih dihayati sebagai sesuatu yang membuat karyawan tidak nyaman adalah beban kerja psikis, karena beban kerja fisik yang berupa, rancangan ruang kerja, rancangan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy* yang sudah dirasakan sesuai dengan prosedur dan dirasakan nyaman, namun pekerjaan yang dihayati sebagai beban kerja karyawan adalah beban kerja psikis.

Beban kerja bukan hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, beban kerja juga bisa berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan di mediasi oleh stres kerja. Beban kerja berlebihan yang pada individu dapat menimbulkan stres dalam pekerjaannya. Karena setiap individu memiliki kapasitas kerja yang terbatas dan butuh waktu istirahat yang cukup. Perusahaan harus meminimalisasi kelebihan beban kerja melalui pencegahan-pencegahan maupun perbaikan keadaan stres tersebut. Perusahaan harus dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang bisa menimbulkan stres dan segera mengambil langkah untuk mengatasinya

karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan berdampak pada kerugian dari segi finansial.

Bukan hanya kepuasan kerja dan beban kerja saja yang memiliki pengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan stres kerja, stres kerja jugamemiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Sasono (2004), mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Selanjutnya, menurut Beer dan Newman (dalam Luthans, 1998), stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan. Pengertian tersebut, menunjukkan bahwa stres kerja adalah suatu tuntutan pekerjaan yang tidak dapat diimbangi oleh kemampuan pekerja.

Sedangkan stres kerja pada karyawan Divisi Sales Consumer bank BNI yang peneliti amati sesuai indikator atau gejala-gejala stres kerja yang diungkapkan Beehr & Newman (dalam Rice, 1999), yang meliputi gejala psikologis, gejala fisiologis, dan gejala perilaku. Gejala psikologis antara lain yaitu kecemasan, ketegangan, kebingungan, mudah tersinggung, perasaan frustrasi, rasa marah, sensitif, penarikan diri, depresi, komunikasi yang tidak efektif, perasaan terkucil, kebosanan, ketidakpuasan kerja, kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, kehilangan konsentrasi, kehilangan spontanitas, kehilangan kreativitas, dan menurunnya rasa percaya diri. Selanjutnya gejala fisiologis dari stres kerja diantaranya meningkatnya denyut jantung, meningkatnya tekanan darah dan, meningkatnya sekresi. Adapun gejala perilaku yang ditunjukkan diantaranya adalah menunda pekerjaan, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan, menurunnya prestasi, meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan, dan perilaku sabotase dalam pekerjaan.

Hal tersebut sangat rentan dialami oleh karyawan Divisi Sales Consumer, terlihat dalam fungsi kerjanya karyawan Divisi Sales Consumer lebih mengedepankan penjualan produk dari perusahaan. Ditambah lagi setiap karyawan yang menangani unit kerja diberikan target dalam memperoleh penjualan produk, hal ini bisa mengakibatkan tekanan kerja yang dialami karyawan, tekanan kerja tersebut akan mengakibatkan stres baik fisik maupun mental karyawan.

KINERJA KARYAWAN

Menurut Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2012:7), kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Mathis dan Jackson (2009:113), mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan, secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dimensi kinerja karyawan untuk menilai kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of Work* (kuantitas kerja) dengan indikator; jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan, seperti pencapaian target pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan kedisiplinan dalam bekerja.
2. *Quality of Work* (kualitas kerja) dengan indikator; kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan ditentukan seperti, ketelitian, kecakapan, dan ketepatan.
3. *Job Knowledge* (pengetahuan pekerjaan) dengan indikator; luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.

4. *Creativeness* (kreativitas) dengan indikator; keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* (kerjasama) dengan indikator; kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* (ketergantungan) dengan indikator; kesadaran untuk mendapatkan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* (inisiatif) dengan indikator; semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities* (kualitas personal) dengan indikator: menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi.

KEPUASAN KERJA

Kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multificated* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang Suwatno (2001:187).

Keither dan Kinicki (2005:271), kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Dimensi kepuasan kerja dari penelitian ini menghasilkan lima dimensi kepuasan kerja, yaitu:

1. Pengawasan (*supervision*) dengan indikator; atasan memberikan membimbing, membantu dan menunjukkan jalan keluar, perhatian dan hubungan bawahan dengan pihak pimpinan.

2. Gaji (*wage atau salary*) dengan indikator; karyawan menginginkan gaji karyawan, tunjangan kerja, sistem upah dan kebijaksanaan promosi yang disepakati.
3. Promosi dengan indikator; karyawan mendambakan promosi jabatan agar dapat memotivasi mereka dalam bekerja, kepuasan antara promosi jabatan dan gaji.
4. Kerjasama dengan indikator; dukungan teman sekerja di lingkungan kerja, teman sekerja dapat saling memberikan dukungan untuk berhasil, kompak dalam bekerja.
5. Pekerjaan itu sendiri dengan indikator; pekerjaan menyenangkan, sesuai dengan pendidikan, kemampuan dan pengalamannya.

BEBAN KERJA

Menurut Moekijat (2004), beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang *obyektif* dan *subyektif*. Secara *obyektif* adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara *subyektif* adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja.

Dimensi beban kerja dari penelitian ini mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas dengan indikator; beban kerja melakukan tugas yang terlalu banyak, menyelesaikan tugas dalam desakan waktu, tidak mampu melakukan tugas, melakukan tugas tidak sesuai dengan kemampuan, mengerjakan lebih dari satu tugas dalam satu waktu, melakukan tugas tidak sesuai keterampilan, melakukan tugas yang bukan tugasnya, melakukan

tugas diluar potensi tenaga kerja, dan adanya gangguan selama mengerjakan tugas.

2. Tuntutan fisik dengan indikator; beban kerja tinggi mengakibatkan kesehatan fisik, menurunnya kondisi faal dan psikologi seseorang, menurunnya kesehatan yang prima dalam menjalankan pekerjaan, dan kurangnya dukungan sarana prasarana yang nyaman dan memadai, perasaan kelelahan mengakibatkan rasa putus asa, dan menurunnya kesigapan, meningkatnya pengeluaran energi, dan kurangnya oksigen saat bekerja.

STRES KERJA

Lazarus dan Folkman (1984), mendefinisikan stres sebagai suatu kejadian atau peristiwa dimana tuntutan internal (fisiologis/ psikologis) menuntut atau melebihi sumber daya adaptif individu. Definisi yang lebih spesifik dikemukakan oleh Lazarus, Folkman dan Gibson et.al (1984), yaitu setiap kejadian/peristiwa/tuntutan apapun dalam lingkungan kerja eksternal/ internal (fisiologis/psikologis) yang melebihi sumber daya adaptif individu dan hal tersebut menyebabkan munculnya *distress* dan respon negatif secara psikologis, emosional, kognitif, dan perilaku.

Dimensi stres kerja dari penelitian ini terdapat tiga gejala yang diakibatkan stres, yang juga dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur tingkat stress.

1. Gejala fisiologis, dengan indikator; perubahan metabolisme, meningkatnya laju detak jantung dan pernafasan, meningkatnya tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, menyebabkan serangan jantung, tangan berkeringat, dan mual.
2. Gejala psikologis, dengan indikator; ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, merasa kesepian, selera humor yang rendah, merasa bersalah. Kelelahan emosi adalah gejala psikologis seperti emosional (*emotional exhaustion*) dikarakteristikan dengan berkurangnya energi, kelelahan, dan perasaan bahwa sumber energi telah habis. Sinisme (*depersonalization*) diidentifikasi dengan ketidak tertarikannya pada pekerjaan dan memperlakukan orang lain sebagai objek bukan sebagai

manusia. Berkurangnya efikasi (*reduced personal accomplishment*) mengacu kepada perasaan kurang percaya dengan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

3. Gejala perilaku, dengan indikator; perubahan produktivitas, perubahan kebiasaan makan, meningkatkan konsumsi rokok dan alkohol, bicara cepat, menggigit kuku, menggulung-gulung rambut, menarik diri dari lingkungan sosial dan adanya gangguan tidur.

METODE

Dalam menjelaskan dan menjawab permasalahan yang dikemukakan, diperlukan metode penelitian dengan teknik pengumpulan data yang tepat dan akurat agar tujuan dari penelitian dapat dicapai dengan baik. Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dihimpun melalui penyebaran kuesioner yang telah di siapkan sebelumnya. Pendekatan kuantitatif ini digunakan untuk mengidentifikasi seluruh konsep yang menjadi tujuan penelitian (Malhotra, 2005). Menurut Edi Supriyadi (2014:7), metode kuantitatif disebut juga dengan metode positivistik dikarenakan berdasarkan pada filsafat positifisme. Selain itu metode ini juga dikenal metode *scientific* atau metode ilmiah dikarenakan sudah memenuhi kaidah ilmiah seperti empiris, terukur, obyektif, sistematis dan rasional. Metode ini memiliki ciri khas berhubungan dengan data numeric dan bersifat obyektif yang bisa diukur.

Desain penelitian merupakan logika penelitian yang menghubungkan data yang dikumpulkan dan kesimpulan yang harus ditarik dalam menjawab pertanyaan penelitian. Pola hubungan antar masing-masing variabel. Desain penelitian ini seperti Gambar 1.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan Divisi Sales Consumer PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan melalui Stres kerja Divisi Sales Consumer PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung Beban kerja terhadap Kinerja karyawan Divisi Sales Consumer PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban kerja terhadap Kinerja karyawan melalui Stres kerja Divisi Sales Consumer PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kausalitas atau hubungan pengaruh. Untuk menguji hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini maka teknik analisis yang akan digunakan adalah Analisa Jalur.

Analisa Jalur (*Path analysis*) yang di kutip oleh Riduwan dan Kuncoro (2008;1) bahwa “*a technique for estimating the effect's a set of independent variables has on a dependent variable from a set of observed correlations, given a set of hypothesized causal asymmetric relation among the variables.*” Sedangkan tujuan utama *path analysis* adalah *a method of measuring the direct influence along each spate path in such a system and thus of finding the degree to which variation of a given effect is determined by each particular cause. The method dependent on the combination of knowledge of the degree of correlation among the variables in the system with such knowledge as may prossessed of the causal relations.*” Sebuah teknik untuk memperkirakan pengaruh kumpulan variable bebas dalam variabel terkait dari sebuah kumpulan hubungan yang teramati,memberikan kumpulan hipotesis hubungan kausal asimetrik antar variabel.”

Tujuan utama analisis jalur adalah sebuah metode pengukuran langsung antara setiap jalur yang terpisah seperti metode mengukur pengaruh langsung diantara setiap jalur yang terpisah seperti sebuah sistem dan untuk menemukan besaran kepada variasi mana yang diberikan pengaruh yang menentukan setiap hubungan kausal. Analisa Jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak

langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terkait (endogen).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan ($0,000 < 0,05$) sebesar 0,583 atau sebesar 58,3%, yang menunjukkan bahwa tujuan penelitian pertama yaitu untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Unit Pelaksana Teknis terbukti.

Dalam pembahasan ini bahwa terlihat jelas kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang menunjukkan seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka akan menunjukkan sikap positif terhadap kinerjanya. Aspek-aspek kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan:

1. Rekan kerja yang mendukung

Mempunyai rekan kerjan yang ramah dan mendukung. Maka akan berpotensi kepuasan kerja yang meningkat. Dan, kepuasan kerja meningkat apabila pimpinan atau teman bersikap ramah dan dapat memahami, memberikan pujian untuk kinerja yang baik dan mendengarkan pendapat karyawan.

2. Kondisi kerja yang mendukung

Lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan ataupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik dan kepuasan kerja akan timbul dengan fasilitas yang bersih dan relatif modern dan dengan alat - alat dan peralatan yang memadai.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan ($0,016 < 0,05$) sebesar -0,263 atau sebesar -26,3%, yang menunjukkan bahwa tujuan penelitian kedua yaitu untuk mengetahui

pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Unit Pelaksana Teknis terbukti.

Bahwa beban kerja yang berlebih maka kinerja karyawan pun akan rendah. Ada beberapa faktor tentang beban kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain: lamanya waktu kerja, waktu istirahat, pelimpahan tugas dan wewenang. Dalam hal ini sesuai dengan teori.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja secara langsung dan tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan ($0,000 < 0,05$). Hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh langsung sebesar 58,3% dan melalui stress kerja kepuasan kerja memberikan pengaruh total sebesar 69,6%, artinya Kepuasan kerja berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan, maka hal ini menunjukkan bahwa tujuan penelitian ketiga yaitu untuk mengetahui pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja kepuasan kerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

Dengan perasaan yang positif dan senang yang berkaitan dengan pekerjaan, karyawan akan memiliki kinerja yang diharapkannya. Sebaliknya jika karyawan merasakan ketidaksukaan terhadap pekerjaannya, akan menimbulkan stres kerja yang di alami oleh karyawan dan memiliki efek buruk dan rendah dalam kinerjanya

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban kerja secara langsung dan tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan ($0,016 < 0,05$). Hal ini ditunjukkan dengan nilai pengaruh langsung sebesar -26,3% dan melalui stress kerja beban kerja memberikan pengaruh total sebesar -30,5%, artinya Beban kerja berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan, maka hal ini menunjukkan bahwa tujuan penelitian keempat yaitu untuk mengetahui pengaruh Beban kerja terhadap

kinerja karyawan melalui stress kerja beban kerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) terjawab. Beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dapat menimbulkan stress kerja dibagi dalam 2 golongan yaitu:

1. *Rule Overload*

Rule Overload terjadi ketika tuntutan - tuntutan melebihi kapasitas dari seorang manager atau karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut secara memadai.

2. *Rule Underload*

Rule Underload adalah pekerjaan yang dimana tuntutan - tuntutan yang dihadapi dibawah kapasitas yang dimiliki seorang karyawan.

SIMPULAN

1. Terdapat pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar 58,3%.
2. Terdapat pengaruh variabel Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar -26,3%.
3. Terdapat pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja PT Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar 58,3%.
4. Terdapat pengaruh variabel Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Stres Kerja PT Bank Negara Indonesia, Tbk sebesar -30,5%.
5. Variabel Kepuasan Kerja (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,583 atau (58,3%) sedangkan Variabel Beban kerja (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar -0,263 atau (-26,3%). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung yang sangat besar dibandingkan beban kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Variabel Kepuasan Kerja (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan (Y) melalui stres kerja (Z) sebesar 0,113 atau (11,3%) sedangkan Variabel Beban kerja (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan

(Y) melalui stres kerja (Z) sebesar $-0,050$ atau (-5%) . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara tidak langsung yang sangat besar dibandingkan beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

Saran

1. Memberikan kesempatan kepada karyawan secara adil dan rata untuk beraktualisasi diri dengan meningkatkan kemampuannya serta menggali potensi yang dimiliki agar dapat bekerja lebih baik lagi.
2. Membudayakan nilai-nilai organisasi yang positif kepada karyawan sehingga timbul sikap dan perilaku serta kesadaran karyawan untuk selalu menjaga prestasi kerja mereka.
3. Kepuasan Kerja dan Beban Kerja merupakan sesuatu yang dapat mendorong terjadinya Kinerja Karyawan dan Stres Kerja dalam suatu organisasi. Maka dari itu, sebaiknya seorang pemimpin diharapkan dapat memberikan masukan bawahan dengan baik agar dapat mendorong kinerja yang maksimal dan menimbulkan kepuasan dalam bekerja.
4. Penelitian ke depan perlu dengan menambah atau memasukkan konstruk variabel psikologi yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga nilai koefisien determinasinya dapat meningkat secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akon dan Riduwan. (2007), Rumus dan data dalam Analisis Statistik. Bandung: Alfabet.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2010). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ambarwati, Diah. (2014). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Perawat IGD dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating (Studi pada RSUP Dr. Kariadi Semarang). Universitas Diponegoro Semarang.

- Byars, Lloyd L dan Rue, Leslie W. (2006). *Human Resource Management, 8 edition*. MCGraw-Hill, Irwin.
- Cain, B. (2007). *A Review of The Mental Workload Literature*. Defence Research and Development Canada Toronto. Human System Integration Section : Canada.
- Fahmi. (2009). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai SPBU Pandanaran Semarang. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Ghozali, Imam. (2007). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gopher, D. & Doncin, E. (1986). *Workload – An Examination of The Concept. Handbook of Perception and Human Performance. 2. 1 – 49.*
- Greenberg, Jerald dan Baron, Robert A. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prentice Hall.
- Gunarsa, S. D. (2004). *Psikologi Praktis Anak, Remaja dan Keluarga*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Guritno, Bambang dan Waridin. (2005). Pengaruh Persepsi Pegawai Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. *JRBI*. Vol 1. No 1. Hal: 63-74
- Hany, T. Handoko. (1994). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta: BPF.
- Huey, Beverly Messick & Christopher D. Wickens. (1993). *Workload Transition: Implications for Individual and Team Performance*. National Academy of Sciences: United States of America.
- Jonathan Sarwono. (2007). *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.

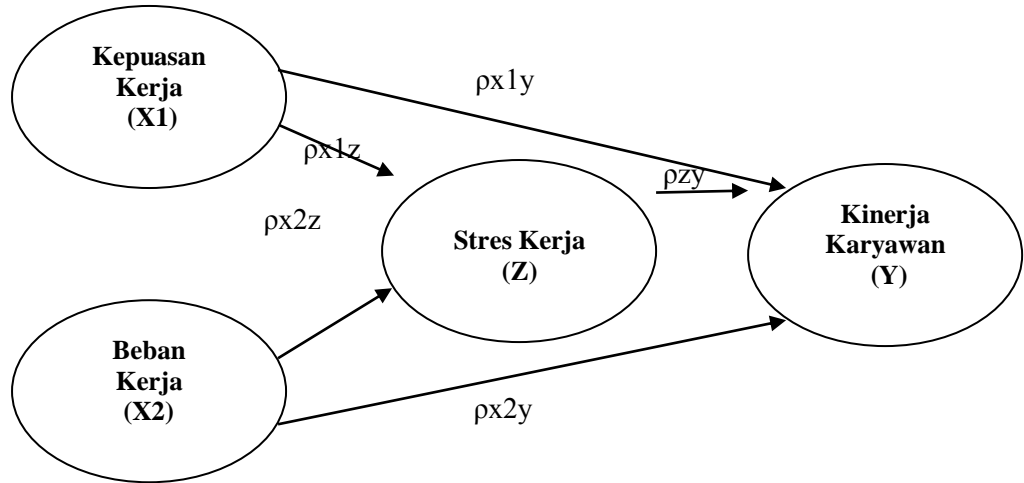
- Justine Sirait. (2006). Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Jakarta: PT Grasindo.
- Komaruddin. (1996). Pengadaan Personalia. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kreitner dan Kinicki. (2005). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksmi Riani, Asri. (2013). Manajemen SDM Masa Kini. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing. Diunduh pada tanggal 4 Februari 2016 dari [books.google.co.id/books/about/stress aparasiial and coping.html.id](http://books.google.co.id/books/about/stress_aparasiial_and_coping.html.id)
- Luthans, F. (1998). *Organisasi Behaviour, Eight Edition*. New York: McGraw Hill.
- Madris. (2009). Analisis Pengaruh Beban Kerja PNS Terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Negeri.
- Mangkunegara, A.P. (2005). Perilaku budaya organisasi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Manurung, Henson, E. (2011). Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sentana Adidaya Pratama Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3 (2).
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson. (2009). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- McShane, S., & Glinow. M. (2000). *Organizational Behaviour. International Ed*. New York: Random House Inc.
- Moekijat.. (2004). Manajemen personalia dan sumber daya manusia. Bandung: Mandar Maju.
- Munandar Ashar Sunyoto. (2001). Psikologi Industri Dan Organisasi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Pattiwael. (2013). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Papua.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2008. Analisis Beban Kerja di Departemen Kementrian dan Pemerintah Daerah.

- Prihatini, Lilis Dian. (2007). Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang. *Tesis*.
- Putri dan Latini. (2013). Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan sektor public.
- Rice, V. H. (2000). *Handbook of stress, coping and health: Implication for nursing research, theory, and practice*. California: Sage Publicatione Inc. Diunduh pada tanggal 27 Februari 2016 dari <http://www.sagepub.com/refbooks/Book234165>.
- Riggio, R.E. (2000). *Introduction to industriall organizational psychology*, Third Edition, Printice Hall, Upper Saddle River, New Jersey 07458.
- Riniwati, Harsuko. (2011). Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM. Malang: UB Press.
- Rivai, V. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke. Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbin, S. P. (1996). Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi-Aplikasi. Jilid 2 Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, S. P. (2001). Perilaku organisasi: Konsep, kontroversi, dan aplikasi. Jilid 1. Edisi Delapan. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo (PearsonAsia Education, Pte, Ltd.).
- Robbins, S. P. (2003). Perilaku Organisasi, Jilid 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins S. P., dan Judge. (2007). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Rout, U. R., & Rout, J. K. (2002). *Stress management for primary health care professionals*. New York: Kluwer Academic Plublihers. Diunduh pada tanggal 27 Februari 2016 dari <http://www.amazon.com/Stress-Management-Primary-Health-Professionals/dp/0306472406>
- Safaria, T., Othman, A. B., & Wahab, M. B. A. (2010). Religious coping, job insecurity and job stress among Javanese academic staff: A moderated regression analysis. *International Journal of Psychological Studies*. Malaysia: University Malaysia Pahang. No.090123, 160-161. Diunduh pada

- tanggal 26 Februari 2016 dari <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijps/article/view/8520>
- Sasono, Eko. (2004). Mengelola Stres Kerja. Jurnal Fokus Ekonomi. Vol III. No.2
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill. Diunduh pada tanggal 30 Oktober 2013 dari [books.google.co.id/books/about/the_stress_of_life.html.id.](http://books.google.co.id/books/about/the_stress_of_life.html?id)
- Shah, S. S. H. et al. (2011). Workload and Performance of Employees. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol 3, No. 5.
- Shameem, A. (2011). A study on the impact of self-perception on stress among it professionals in Chennai City an empirical analysis. *JM International Journal of Hr. Review* Vol.1. Diunduh pada tanggal 2 Maret 2016 dari <http://www.jmijitm.com/papers/130245487011-17.pdf>.
- Siagian, Sondang P. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. (2006). Manajemen Sumber Daya manusia, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2012). Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinta Monika. (2013). Beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Galamedia Bandung Perkasa Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
- Subakti Syaiin. (2008). Kepuasan kerja sangatlah diperlukan karena dengan adanya kepuasan kerja mampu meningkatkan produktivitas. Usu e-respository
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, Edi. (2014). SPSS +Amos. Jakarta: In Media
- Supranto J., (2003). Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran, Edisi Ketujuh. Jakarta: Rineka Cipta.

- Suwardi. (2011). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai (studi pada pegawai Setda Kabupaten Pati). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 5 (1): 46-53
- Suwatno. (2001). Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Penerbit Suci Press.
- Umi Narimawati. (2007). Riset Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta: Agung Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun (1998), “Tentang Perbankan” Jakarta.
- Usman, Umedi. (2009). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Industri Rokok di Jawa Timur, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7 (3).
- Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.
- Wexley, K.N. & Yukl, G.A. (1997). *Organizational Behaviour and Personnel Psychology*. Home Wood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Weithzal Rivai. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- <http://www.bni.co.id>

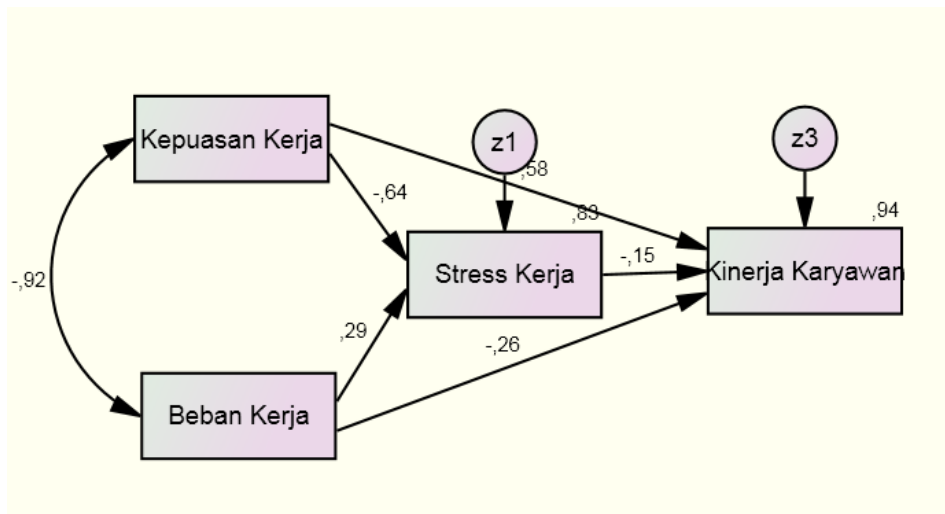
LAMPIRAN



Gambar 1. Pola Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 1. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Hubungan Antar Variabel	Langsung	Tidak Langsung	Total
Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan	ρ_{x1y}	-	ρ_{x1y}
Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan	ρ_{x2y}	-	ρ_{x2y}
Kepuasan Kerja berpengaruh positif melalui Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	ρ_{x1z}	$\rho_{x1z.zy}$	$\rho_{x1y} + \rho_{x1z.zy}$
Beban Kerja berpengaruh positif melalui Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	ρ_{x2z}	$\rho_{x2z.zy}$	$\rho_{x2y} + \rho_{x2z.zy}$



Gambar 2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Tabel 2. Pengaruh Langsung Variabel Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Nama Variabel Eksogen	Pengaruh Langsung	p-value
Kepuasan kerja	0,583	0,000

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2016

Tabel 3. Pengaruh Langsung Variabel Beban Kerja Terhadap Kinerja

Nama Variabel Eksogen	Pengaruh Langsung	p-value
Beban kerja	-0,263	0,016

Sumber : Data Penelitian Diolah, 2016.

Tabel 4. Pengaruh Tak Langsung dan Pengaruh Total Variabel Eksogen Terhadap Kinerja Karyawan

Nama Variabel Eksogen	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tak Langsung	Pengaruh Total	p-value
Kepuasan kerja	0,583	0,113	0,696	0,000

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2016.

Tabel 5. Pengaruh Tak Langsung dan Pengaruh Total Variabel Eksogen Terhadap Kinerja Karyawan

Nama Variabel Eksogen	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tak Langsung	Pengaruh Total	p-value
Beban kerja	-0,263	-0,042	-0,305	0,016

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2016