

## **Pengaruh Dukungan Tempat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai (Studi Kasus STMIK Duta Bangsa Surakarta)**

Indra Hastuti  
STMIK Duta Bangsa Surakarta

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the influence of workplace support proxy variable institutional support, instrumental support supervisor, emotional support supervisor, on job satisfaction on employee STMIK Duta Bangsa Surakarta, and analyze the influence of the role of instrumental support and emotional support coworker coworkers on job satisfaction the employee STMIK Duta Bangsa Surakarta. This research was conducted in STMIK Duta Bangsa Surakarta population in this study were all employees STMIK Duta Bangsa Surakarta number of 65 respondents. The sample in this study were 65 respondents. The sampling technique using saturated sample. Methods of data analysis using Multiple Linear Regression Analysis. The analysis showed Institutional support, instrumental support Tops, Tops Emotional support, instrumental support Colleagues, Partners Emotional support positive and significant effect on work satisfaction. From this study has implications that to improve employee satisfaction College of advised institutions provide employees who are able to meet the needs of customer service, Institutions providing adequate equipment to perform the work according to his duties, the institution always provide good support for employees, every case of problems with employees associated with the agency resolved in a more either because it is proven to increase job satisfaction.*

**Keywords:** *Support Workplace, Job Satisfaction.*

### **A. PENDAHULUAN**

Kualitas Sumber Daya Manusia perlu ditingkatkan agar pegawai dapat bekerja secara produktif dan efisien sehingga kinerja yang dicapainya diharapkan lebih memuaskan sesuai tujuan organisasi. Setiap perguruan tinggi swasta, khususnya STMIK Duta Bangsa Surakarta, menganggap bahwa pelayanan pada mahasiswa merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Pelayanan jasa produk pendidikan dijenjang pendidikan tinggi mengharuskan STMIK Duta Bangsa Surakarta bertindak profesional dalam setiap aktivitasnya. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Informatika dan Komputer STMIK Duta Bangsa Surakarta berupaya memberikan jasa pendidikan yang optimal kepada mahasiswa. Oleh karena itu, pihak manajemen perguruan tinggi harus tanggap terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal. Dengan demikian, sebagai salah satu sekolah tinggi pilihan calon mahasiswa maka harus lebih memfokuskan pada pengembangan program pelayanan pada mahasiswa dan pengelolaan Sumber Daya Manusia (Pegawai dan Dosen) yang ada pada STMIK Duta Bangsa Surakarta dan meningkatkan status akreditasinya ke peringkat yang lebih tinggi agar mahasiswa lebih memilih STMIK Duta Bangsa Surakarta sebagai lembaga pendidikan untuk melanjutkan studinya.

Melihat pentingnya peranan Sumber Daya Manusia atau pegawai di dalam menentukan keberhasilan atau baik tidaknya suatu kinerja perusahaan atau lembaga pendidikan. Maka kualitas SDM perlu ditingkatkan agar pegawai dapat bekerja

secara produktif dan efisien sehingga kinerja yang dicapainya diharapkan lebih memuaskan sesuai tujuan organisasi. Seorang pegawai dapat bekerja secara produktif dan efektif apabila memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Ketika data produktivitas dan kepuasan dikumpulkan untuk organisasi, ditemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang jarang puas (Robbins dan Judge, 2008 : 113)

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh dukungan tempat kerja (dukungan institusi, dukungan instrumental atasan, dukungan emosional atasan) terhadap kepuasan kerja dan bagaimana pengaruh peran dukungan instrumental rekan kerja dan dukungan emosional rekan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai STMIK Duta Bangsa Surakarta. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dukungan tempat kerja, dukungan instrumental rekan kerja dan dukungan emosional rekan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai STMIK Duta Bangsa Surakarta. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah dengan diketahuinya pengaruh dukungan tempat kerja terhadap kepuasan kerja, maka dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi manajemen dalam rangka meningkatkan dukungan Institusi, kinerja karyawan serta hubungan dengan rekan kerja.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

1. **Kepuasan Kerja (*job satisfaction*)**, yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut (Robbins dan Judge, 2008 : 99). Dukungan Institusi

2. **Dukungan institusi** adalah dikonsepsikan sebagai penawaran jasa bantuan yang berwujud atau nyata atau dukungan institusi yang berwujud. Seorang pemimpin penyedia sumber daya (bahan, peralatan dan tenaga kerja) dan solusi masalah dapat membantu karyawan bekerja lebih efisien, mengurangi peran karyawan yang berlebihan, dan meningkatkan kepuasan kerja. Demikian, dukungan institusi dapat berperilaku mirip dengan dukungan instrumental atasan dan rekan kerja, seperti yang didalilkan oleh teori *Job Strain*. Dukungan institusi dapat memberikan efek negatif langsung pada renggangan pekerjaan (kepuasan kerja rendah) dan juga efek negatif tidak langsung pada *job strain* dampaknya terhadap stress kerja (peran overload) (Chou dan Robert, 2008).

3. **Dukungan atasan** adalah penawaran jasa bantuan yang berwujud atau dukungan yang berwujud dan suatu perbuatan yang menunjukkan rasa hormat, kepercayaan atau mendengarkan dengan penuh simpati dari atasan (Chou dan Robert, 2008). Dukungan atasan dapat mempunyai pengaruh yang berbeda dengan dukungan rekan kerja. Dukungan atasan mungkin lebih diharapkan mempunyai pengaruh yang lebih besar dari pada rekan kerja pada stress kerja karyawan karena supervisor memiliki kekuasaan (*power*) dan kontrol. Dukungan atasan dapat dibagi dalam dua tipe yaitu :

a. **Dukungan instrumental atasan** adalah dikonsepsikan sebagai penawaran jasa bantuan yang berwujud atau nyata atau dukungan atasan yang berwujud. Seperti

material dan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan, petunjuk atau pembimbing atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk melengkapi suatu tugas atau bantuan fisik yang aktual.

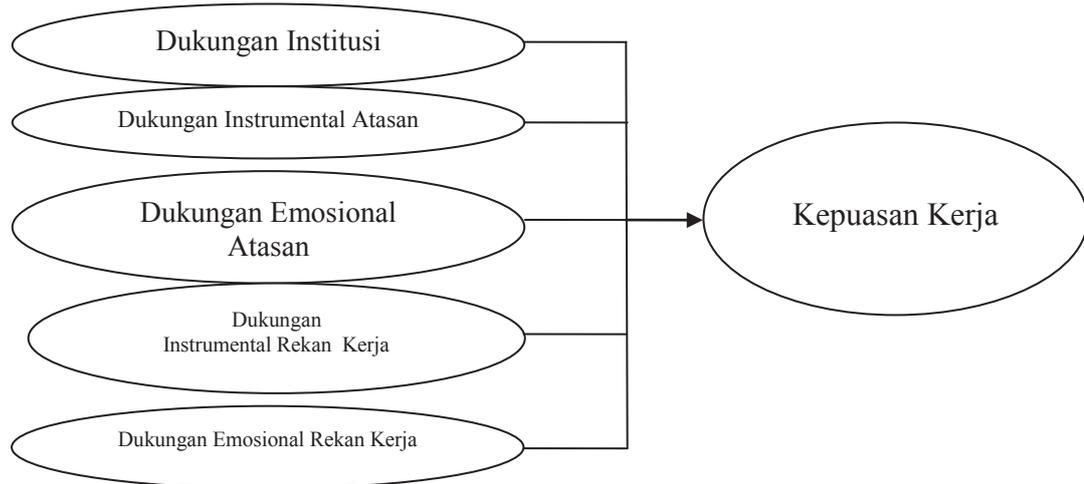
b. **Dukungan emosional atasan** adalah didefinisikan sebagai suatu perbuatan atas perhatian seperti menunjukkan perhatian, rasa hormat, kepercayaan atau mendengarkan dengan penuh simpati dari atasan.

4. **Dukungan Rekan Kerja** adalah penawaran jasa bantuan yang berwujud atau dukungan yang berwujud dan suatu perbuatan yang menunjukkan rasa hormat, kepercayaan atau mendengarkan dengan penuh simpati dari rekan kerja (Chou dan Robert, 2008). Dukungan rekan kerja dapat dibagi dalam dua tipe yaitu :

a. **Dukungan instrumental rekan kerja** adalah dikonsepsikan sebagai penawaran jasa bantuan yang berwujud atau nyata atau dukungan rekan kerja yang berwujud. Seperti material dan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan, petunjuk atau pembimbing atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk melengkapi suatu tugas atau bantuan fisik yang aktual.

b. **Dukungan emosional rekan kerja** adalah didefinisikan sebagai suatu perbuatan atas perhatian seperti menunjukkan perhatian, rasa hormat, kepercayaan atau mendengarkan dengan penuh simpati dari rekan kerja.

### C. KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### D. HIPOTESIS

Pada penelitian ini menguji pengaruh Dukungan Tempat kerja terhadap kepuasan kerja. Teori iklim psikologis (Yakobus dan Majual 1981; Parker et al., 2003 dalam Chou dan Robert, 2008) dapat menginformasikan hubungan antara dukungan institusi dan kepuasan kerja. Menurut teori ini, pengaruh dan tanggapan perilaku terhadap peristiwa situasional tergantung pada bagaimana orang-orang melihat peristiwa ini. Kepuasan kerja, hasil pengaruh, ditentukan oleh individu, penilaian lingkungan kerja, seperti karakteristik pekerjaan (otonomi dan menantang), karakteristik kepemimpinan (penekanan tujuan dan dukungan), dan karakteristik kelompok dan lingkungan sosial.

Dukungan sosial tempat kerja dapat didefinisikan kedalam dua tipe utama yaitu dukungan instrumental dan dukungan emosional. Dukungan instrumental adalah dikonsepsikan sebagai penawaran jasa bantuan yang berwujud atau nyata atau dukungan yang berwujud. Seperti material dan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan, petunjuk atau pembimbing atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk melengkapi suatu tugas atau bantuan fisik yang aktual. Dukungan emosional adalah didefinisikan sebagai suatu perbuatan atas perhatian seperti menunjukkan perhatian, rasa hormat, kepercayaan atau mendengarkan dengan penuh simpati (Chou dan Robert, 2008).

Sumber-sumber dukungan sosial ditempat kerja sering dikategorikan dalam dua kelompok yaitu supervisor dan rekan kerja. Dukungan institusi, seperti dukungan instrumental atasan dan rekan kerja, memfasilitasi tugas yang dilakukan oleh karyawan. Seorang pemimpin penyedia sumber daya (bahan, peralatan dan tenaga kerja) dan memberi solusi terhadap masalah dapat membantu karyawan bekerja lebih efisien, mengurangi peran karyawan yang berlebihan, dan meningkatkan kepuasan kerja (Chou dan Robert, 2008).

Moreno (2002) dalam Chou dan Robert (2008) menemukan perhatian supervisor adalah faktor kedua yang paling kuat dalam memprediksi kepuasan kerja perawat. Quinn (2001) dalam Chou dan Robert (2008), menemukan bahwa perawat melaporkan ketidakhadiran rekan kerja mempunyai pengaruh yang mengganggu kepuasan kerja mereka. Dilaporkan bahwa kepuasan kerja karyawan bisa ditingkatkan ketika bekerja dengan seseorang yang bekerja dengan baik sebagai sebuah tim. Gaertner dan Robinson (2000) menyarankan bahwa hanya ada tiga faktor penentu struktural yaitu distributive justice, kesempatan untuk dipromosikan, dukungan supervisor yang berhubungan secara langsung dengan komitmen organisasi dan kemudian mempengaruhi kepuasan kerja.

Literatur menunjukkan bahwa kerjasama tim, dukungan rekan kerja, dan hubungan rekan kerja memainkan peran penting dalam kepuasan kerja secara keseluruhan (Holtz 1982; Moreno 2002; Schaefer dan Moos 1996; Yeatts dan Seward 2000 dalam Chou dan Robert 2002). Steffen (1992) dalam Chou dan Robert (2008), menemukan bahwa kepuasan kerja pembantu perawat secara positif berhubungan dengan sumberdaya kepegawaian. Dukungan dari para atasan telah dikutip sebagai faktor kunci dalam sikap kerja. Oleh karena itu hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Dukungan Institusi dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.

H2 : Dukungan Instrumental Atasan dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.

H3 : Dukungan Emosional Atasan dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.

H4 : Dukungan Instrumental Rekan Kerja dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.

H5 : Dukungan Emosional Rekan Kerja dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.

## **E. METODE PENELITIAN**

### **1. Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari responden pegawai STMIK Duta Bangsa Surakarta. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah kuesioner yaitu melalui penyebaran angket kepada pegawai STMIK Duta Bangsa Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

karyawan di STMIK Duta Bangsa Surakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di STMIK Duta Bangsa Surakarta. yang berjumlah 65 orang.

## **2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

### **a. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2008). Menurut Chou dan Robert, 2008, Kepuasan kerja ini diukur dengan indikator :

- 1) Puas terhadap Atasan
- 2) Puas terhadap Rekan kerja
- 3) Puas terhadap Perusahaan
- 4) Puas terhadap Kesempatan untuk pelatihan dan pendidikan
- 5) Puas terhadap Gaji/upah
- 6) Puas terhadap Keuntungan
- 7) Puas terhadap Pekerjaan
- 8) Puas terhadap Kesempatan untuk maju

### **b. Dukungan Institusi**

Dukungan institusi adalah dikonsepsikan sebagai penawaran jasa bantuan yang berwujud atau nyata atau dukungan institusi yang berwujud (Chou dan Robert, 2008). Menurut Chou dan Robert, 2008 Dukungan Institusi ini diukur dengan indikator :

- 1) Ketersediaan karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- 2) Ketersediaan peralatan dan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan.
- 3) Pemberian hal yang baik.
- 4) Cara penyelesaian masalah yang berkaitan dengan perusahaan.

### **c. Dukungan Instrumental Atasan**

Dukungan instrumental atasan adalah dikonsepsikan sebagai penawaran jasa bantuan yang berwujud atau nyata atau dukungan atasan yang berwujud (Chou dan Robert, 2008). Menurut Chou dan Robert, 2008 Dukungan instrumental atasan ini diukur dengan indikator :

- 1) Kemampuan atasan mengetahui apa yang diharapkan dari bawahannya.
- 2) Kemampuan atasan melakukan kerja yang baik.
- 3) Kesiediaan atasan untuk membantu pekerjaan apabila diperlukan.

### **d. Dukungan Emosional Atasan**

Dukungan emosional atasan adalah didefinisikan sebagai suatu perbuatan atas perhatian seperti menunjukkan perhatian, rasa hormat, kepercayaan atau mendengarkan dengan penuh simpati dari atasan (Chou dan Robert, 2008). Menurut Chou dan Robert, 2008 Dukungan emosional atasan ini diukur dengan indikator :

- 1) Perlakuan hormat.
- 2) Pemahaman atasan akan kebutuhan pribadi atau keluarga.
- 3) Kepedulian atasan kepada bawahannya sebagai pribadi
- 4) Kepedulian atasan dalam mendengarkan bawahannya.
- 5) Pengakuan atasan kepada orang-orang yang membuat upaya lebih (ekstra).

### **e. Dukungan Instrumental Rekan Kerja**

Dukungan instrumental rekan kerja adalah dikonsepsikan sebagai penawaran jasa bantuan yang berwujud atau nyata atau dukungan rekan kerja yang berwujud (Chou

dan Robert, 2008). Menurut Chou dan Robert, 2008 Dukungan instrumental rekan kerja ini diukur dengan indikator :

- 1) Bantuan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan.
- 2) Bantuan rekan kerja untuk bertukar ilmu pengetahuan dan wawasan.

#### **f. Dukungan Emosional Rekan Kerja**

Dukungan emosional rekan kerja adalah didefinisikan sebagai suatu perbuatan atas perhatian seperti menunjukkan perhatian, rasa hormat, kepercayaan atau mendengarkan dengan penuh simpati dari rekan kerja (Chou dan Robert, 2008). Menurut Chou dan Robert, 2008 Dukungan emosional rekan kerja ini diukur dengan indikator :

- 1) Perlakuan rekan kerja kepada satu sama lain dengan bermartabat dan hormat.
- 2) Pembicaraan rekan kerja yang positif dan profesional antara satu sama lain.

### **3. Variabel Penelitian**

#### **Variabel Independen**

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Dukungan Tempat Kerja yang terdiri dari : dukungan institusi, dukungan instrumental atasan, dukungan emosional atasan, dukungan instrumental rekan kerja dan dukungan emosional rekan kerja.

#### **Variabel Dependen**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah sikap karyawan Kepuasan Kerja.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data penelitian variabel dukungan tempat kerja, digunakan kuesioner. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak setujunya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu (Indriantoro dan Supomo, 1998 : 104). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan perasaan seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2002 : 86). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

Jawaban SS : jawaban sangat setuju dengan skor 5

Jawaban S : jawaban setuju dengan skor 4

Jawaban RR : jawaban ragu-ragu dengan skor 3

Jawaban TS : jawaban tidak setuju dengan skor 2

Jawaban STS : jawaban sangat tidak setuju dengan skor 1

### **5. Pengujian Instrumen**

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian instrumen terhadap kuesioner atau angket yaitu dengan :

#### **a. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel . Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja. Di sini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Ghozali, 2001: 129).

## **b. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan kriteria membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - k$ . Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2001 : 131-132).

## **c. Uji Hipotesis**

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian terhadap hipotesis yaitu dengan :

### **1) Analisis Regresi Berganda**

Peneliti menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression Analysis*) untuk mencapai tujuan penelitian. Analisis regresi berganda yaitu analisis regresi yang menjelaskan hubungan antar variabel dependen dengan beberapa variabel independen untuk menguji pengaruh dukungan tempat kerja dan peran *overload* terhadap kepuasan kerja. Model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dukungan tempat kerja terhadap kepuasan kerja memiliki formula sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Notasi :  $Y$  = Kepuasan Kerja,  $a$  = Konstanta,  $b$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Dukungan Institusi,

$X_2$  = Dukungan Instrumental Atasan

$X_3$  = Dukungan Emosional Atasan,

$X_4$  = Dukungan Instrumental Rekan Kerja,

$X_5$  = Dukungan Emosional Rekan Kerja.

### **2) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Uji statistik  $t$  pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Gozali, 2001 : 45)

Keputusan :

$H_0$  diterima jika tingkat probabilitas  $t$  (Signifikansi  $t$ )  $> 0.05$

$H_0$  ditolak jika tingkat probabilitas  $t$  (Signifikansi  $t$ )  $< 0.05$

### **3) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Uji statistik  $F$  pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen (Gozali, 2001 : 46)

Keputusan :

$H_0$  diterima jika tingkat probabilitas  $F$  (Signifikansi  $t$ )  $> 0.05$

$H_0$  ditolak jika tingkat probabilitas  $F$  (Signifikansi  $t$ )  $< 0.05$

### **4) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol sampai satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua

informasi yang dibutuhkan untuk mendeteksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2001 : 47)

### **5) Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan model regresi yang baik dan benar-benar mampu memberikan estimasi yang handal dan tidak bias sesuai dengan kaidah *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE). Pengujian ini dilakukan untuk meyakini bahwa model regresi yang diperoleh mempunyai kemampuan untuk memprediksi dan kemanfaatan dalam pengambilan keputusan. Secara teoritis model yang digunakan di dalam penelitian ini akan menghasilkan nilai parameter model pendugaan yang sah bila memenuhi asumsi klasik regresi yaitu Normalitas, Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi.

#### **a) Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh. Pemilihan sampel secara acak lebih memungkinkan untuk memperoleh sampel yang representatif dibandingkan dengan pemilihan sampel secara tidak acak. Hal ini dijelaskan oleh *Central Limit Theorem* (Indriantoro, 1998 : 122)

#### **b) Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Gozali, 2001 : 77).

#### **c) Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi digunakan uji Durbin Watson (DW test). Dasar analisis sebagai berikut :

- 1) Bila nilai DW terletak antara batas atas atau *Upper bound* ( $du$ ) dan  $(4-du)$ , maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- 2) Bila nilai DW lebih rendah dari batas bawah atau *Lower Bound* ( $dl$ ), maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol, berarti ada auto korelasi positif.
- 3) Bila nilai DW lebih besar dari pada  $(4-dl)$ , maka koefisien autokorelasi lebih kecil dari pada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- 4) bila nilai DW terletak di antara batas atas ( $du$ ) dan batas bawah ( $dl$ ) atau DW terletak antara  $(4-du)$  dan  $(4-dl)$  maka hasilnya tidak dapat disimpulkan (Gozali, 2001 : 67-68).

## **F. ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

### **1. Uji Kuesioner**

Uji coba instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas) dilakukan terhadap 65 responden yang diambil dari sampel yang digunakan dalam penelitian.

#### **a. Uji Validitas**

Hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variabel dukungan institusi, variabel dukungan instrumental atasan, variabel dukungan emosional atasan, dukungan instrumental rekan kerja, dukungan emosional rekan kerja, dan kepuasan kerja bahwa korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor total kesemuanya lebih

besar dari  $r_{tabel}$  0.000 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil menunjukkan bahwa kuesioner yang terdiri dari variabel dukungan institusi, dukungan instrumental atasan, dukungan emosional atasan, dukungan instrumental rekan kerja, dukungan emosional rekan kerja dan kepuasan kerja reliabel karena memiliki koefisien *Alpha* lebih besar dari 0.60.

### 2. Analisis Data

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan persamaan yang dikembangkan untuk menaksirkan nilai variabel dependen (kepuasan kerja) dengan menggunakan lebih dari satu variabel independen (dukungan institusi ( $X_1$ ), dukungan instrumental atasan ( $X_2$ ), dukungan emosional atasan ( $X_3$ ), dukungan instrumental rekan kerja ( $X_4$ ), dan dukungan emosional rekan kerja ( $X_5$ )). Adapun berdasarkan perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda**

Variabel	Coefficient	$t_{hitung}$	Sig
(Constant)	0,361	0,093	.926
Dukungan Institusi ( $X_1$ )	0,533	3,689	.000
Dukungan Instrumental Atasan ( $X_2$ )	0,610	2,681	.009
Dukungan Emosional Atasan ( $X_3$ )	0,530	3,293	.002
Dukungan Instrumental Rekan Kerja ( $X_4$ )	0,568	2,069	.043
Dukungan Emosional Rekan Kerja ( $X_5$ )	0,650	3,039	.004
$R^2 = 0,621$ $F_{hitung} = 19,329$ $F_{tabel} = 2,37$ $t_{tabel} = 1,995$			

*Sumber: Data primer diolah, 2015*

Dari tabel 1 yang merupakan hasil pengujian regresi linier berganda dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 0,361 + 0,533X_1 + 0,610X_2 + 0,530X_3 + 0,568X_4 + 0,650X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**a = 0,361** berarti apabila variabel dukungan institusi ( $X_1$ ), variabel dukungan instrumental atasan ( $X_2$ ), variabel dukungan emosional atasan ( $X_3$ ), variabel dukungan instrumental rekan kerja ( $X_4$ ), dan variabel dukungan emosional rekan

kerja ( $X_5$ ) sama dengan nol, maka variabel kepuasan kerja bernilai positif sebesar 0,361.

$b_1 = 0,533$  berarti peningkatan variabel dukungan institusi ( $X_1$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan kerja dengan asumsi variabel dukungan instrumental atasan ( $X_2$ ), variabel dukungan emosional atasan ( $X_3$ ), variabel dukungan instrumental rekan kerja ( $X_4$ ), dan variabel dukungan emosional rekan kerja ( $X_5$ ) konstan.

$b_2 = 0,610$  berarti peningkatan variabel dukungan instrumental atasan ( $X_2$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan kerja dengan asumsi variabel dukungan emosional atasan ( $X_3$ ), variabel dukungan instrumental rekan kerja ( $X_4$ ), variabel dukungan emosional rekan kerja ( $X_5$ ), dan variabel dukungan institusi ( $X_1$ ) konstan.

$b_3 = 0,530$  berarti peningkatan variabel dukungan emosional atasan ( $X_3$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan kerja dengan asumsi variabel dukungan instrumental rekan kerja ( $X_4$ ), variabel dukungan emosional rekan kerja ( $X_5$ ), variabel dukungan institusi ( $X_1$ ), dan variabel dukungan instrumental atasan ( $X_2$ ) konstan.

$b_4 = 0,568$  berarti peningkatan variabel dukungan instrumental rekan kerja ( $X_4$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan kerja dengan asumsi variabel dukungan emosional rekan kerja ( $X_5$ ), variabel dukungan institusi ( $X_1$ ), variabel dukungan instrumental atasan ( $X_2$ ), dan variabel dukungan emosional atasan ( $X_3$ ) konstan.

$b_5 = 0,650$  berarti peningkatan variabel dukungan emosional rekan kerja ( $X_5$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan kerja dengan asumsi variabel dukungan institusi ( $X_1$ ), variabel dukungan instrumental atasan ( $X_2$ ), variabel dukungan emosional atasan ( $X_3$ ), dan variabel dukungan instrumental rekan kerja ( $X_4$ ) konstan.

### **3. Pembahasan**

Analisis secara kualitatif tentang hubungan masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **1) Pengaruh Dukungan Institusi terhadap Kepuasan Kerja**

Besarnya koefisien beta variabel Dukungan Institusi sebesar 0,533 yang menunjukkan bahwa Dukungan Institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, dapat dimaknai bahwa ketersediaan karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, ketersediaan peralatan dan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan, pemberian dukungan yang baik, cara penyelesaian masalah yang berkaitan dengan perusahaan diselesaikan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan kerja.

#### **2) Pengaruh Dukungan Instrumental Atasan terhadap Kepuasan Kerja**

Besarnya koefisien beta variabel Dukungan Instrumental Atasan sebesar 0,610 yang menunjukkan bahwa Dukungan Instrumental Atasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, dapat dimaknai bahwa kemampuan atasan mengetahui apa yang diharapkan dari bawahannya, kemampuan atasan melakukan kerja yang baik, dan kesediaan atasan untuk membantu pekerjaan apabila diperlukan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

#### **3) Pengaruh Dukungan Emosional Atasan terhadap Kepuasan Kerja**

Besarnya koefisien beta variabel Dukungan Emosional Atasan sebesar 0,530 yang menunjukkan bahwa Dukungan Emosional Atasan berpengaruh positif tetapi tidak

signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, dapat dimaknai bahwa responden kemungkinan memiliki persepsi yang sama antara Dukungan Instrumental Atasan dengan Dukungan Emosional Atasan

#### **4) Pengaruh Dukungan Intrumental Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Besarnya koefisien beta variabel Dukungan Instumental Rekan Kerja sebesar 0,568 yang menunjukkan bahwa Dukungan Instumental Rekan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, dapat dimaknai bahwa bantuan rekan kerja menyelesaikan pekerjaan dan bantuan rekan kerja untuk bertukar ilmu pengetahuan dan wawasan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

#### **5) Pengaruh Dukungan Emosional Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Besarnya koefisien beta variabel Dukungan Emosional Rekan Kerja sebesar 0,650 yang menunjukkan bahwa Dukungan Emosional Rekan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, dapat dimaknai bahwa perlakuan rekan kerja kepada satu sama lain dengan bermartabat dan hormat dan pembicaraan rekan kerja yang positif dan profesional antara satu sama lain dapat meningkatkan kepuasan kerja.

#### **4. Implikasi Manajerial**

Dari penelitian ini mempunyai implikasi bahwa untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta disarankan Institusi menyediakan karyawan yang mampu untuk memenuhi kebutuhan pelayanan terhadap pelanggan, Institusi memberikan peralatan yang memadai untuk melakukan pekerjaan sesuai tugasnya, institusi selalu memberikan dukungan yang baik bagi pegawainya, setiap terjadi permasalahan pada karyawan yang berkaitan dengan perusahaan diselesaikan dengan cara yang lebih baik karena hal tersebut terbukti meningkatkan kepuasan kerja.

### **G. PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan.**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Dukungan Institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta , yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.689 dengan nilai signifikansi 0.000 yang berarti  $< 0.05$ .
- b) Dukungan Instumental Atasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.681 dengan nilai signifikansi 0.009 yang berarti  $< 0.05$ .
- c) Dukungan Emosional Atasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,293 dengan nilai signifikansi 0.002 yang berarti  $> 0.05$ .

- d) Dukungan Intrumental Rekan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.069 dengan nilai signifikansi 0.043 yang berarti  $< 0.05$ .
- e) Dukungan Emosional Rekan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,039 dengan nilai signifikansi 0.04 yang berarti  $< 0.05$ .

## 2. Keterbatasan dan Kendala Penelitian

Keterbatasan dan kendala dalam penelitian ini adalah :

- a) Penelitian ini hanya mendasarkan pada satu kasus lembaga pendidikan sehingga penelitian ini tidak dapat di generalisasi pada kasus yang berbeda.
- b) Penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel independen yaitu dukungan institusi, dukungan instrumental atasan, dukungan emosional rekan kerja, dukungan instrumental rekan kerja dan dukungan emosional rekan kerja untuk meneliti pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta, hal ini bisa menyebabkan tidak terungkapnya variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Terbukti tingkat  $R^2$  sebesar 0.621.

## 3. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Komputer ( STMIK ) Duta Bangsa Surakarta disarankan Institusi menyediakan karyawan yang mampu untuk memenuhi kebutuhan pelayanan terhadap pelanggan, Institusi memberikan peralatan yang memadai untuk melakukan pekerjaan sesuai tugasnya, institusi selalu memberikan dukungan yang baik bagi pegawainya, setiap terjadi permasalahan pada karyawan yang berkaitan dengan perusahaan diselesaikan dengan cara yang lebih baik.karena hal tersebut terbukti meningkatkan Kepuasan Kerja.

Untuk penelitian berikutnya perlu memperhatikan keterbatasan dari penelitian ini. Penelitian berikutnya disarankan memperluas objek penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasi. Di samping itu perlu memperhatikan variabel lain yang dapat mengungkap persoalan kepuasan kerja, misalnya gaya kepemimpinan, budaya organisasi.

## Daftar Pustaka

- Chou Ann, Jung Rita dan Robert A Stephanie, 2008, Workplace Support, Role Overload, and Job Satisfaction of Direct Care Workers in Assisted Living, *Journal of Health and Social Behavior*.
- Gaertner Stefan dan Robinson J. Mack, 2000, Structural Determinated of Job Satisfaction and Organization Commitment in Turnover Model, *Human Resource Management Review*.
- Ghozali Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo, 1998, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE Yogyakarta.

- Robbins P. Stephen dan Judge A. Timothy, 2008, *Perilaku Organisasi* Buku 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins P. Stephen dan Judge A. Timothy, 2008, *Perilaku Organisasi* Buku 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Robbins P. Stephen, 1996, *Perilaku Organisasi* (Konsep, Kontroversi, Aplikasi), PT Prenhallindo, Jakarta.
- Skinner Natalie dan Pocock Barbara, 2008, Work Life Conflict : Is Work Time of Work Overload More Important?, *Asia Pasific Journal of Human Resources*.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Tanriverdi, Haluk, 2008, Worker's Job Satisfaction and Organizational Commitment :Mediator Variable Relationship of Organizational Commitment Factor, *Journal of American Academy of Business*. : Mediator Variable Relationship of Organizational Commitment Factor, *Journal of American Academy of Business*.

