

## ABSTRAK

**Nur Khasanah. 150541100009. Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Kurir Ekspedisi Pada Masa Pandemi Di Surabaya. Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya, Universitas Trunojoyo Madura. 2022.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja kurir pada masa pandemi di Surabaya. Dengan menggunakan dua skala yaitu skala kepuasan kerja yang disusun menggunakan aspek kepuasan kerja oleh Robbins (dalam Marliani, 2015) dan skala beban kerja disusun menggunakan indikator beban kerja oleh Puta (2012). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan data *purposive sampling* dengan subjek 200 responden. Metode pengumpulan data menggunakan skala likert dengan dua jenis skala yaitu skala beban kerja dengan kepuasan kerja. Metode analisis data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnova dengan bantuan SPSS 23.0 *Statistic for windows*. Berdasarkan analisis hasil koefisien korelasi diperoleh nilai -0,442 yaitu jika kurir memiliki beban kerja yang tinggi, maka kepuasan kerja semakin rendah, dan sebaiknya jika beban kerja semakin rendah, maka kepuasan kerja semakin tinggi. Sementara hasil dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara beban kerja dengan kepuasan kerja pada kurir ekspedisi di Surabaya.

**Kata Kunci :** Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kurir Ekspedisi

## **ABSTRACT**

***Nur Khasanah. 150541100009. The Relationship between Workload and Job Satisfaction of Expeditionary Couriers during the Pandemic Period in Surabaya. Psychology Study Program, Faculty of Social and Cultural Sciences, Trunojoyo University, Madura. 2022.***

*This study aims to determine the relationship between workload and job satisfaction of couriers during the pandemic in Surabaya. By using two scales, namely the job satisfaction scale which is compiled using job satisfaction aspects by Robbins (in Marlioni, 2015) and the workload scale is compiled using workload indicators by Puta (2012). This study uses a quantitative approach with purposive sampling data collection techniques with 200 respondents as the subject. The data collection method uses a Likert scale with two types of scales, namely the workload scale and job satisfaction. The data analysis method used the Kolmogorov-Smirnova test with the help of SPSS 23.0 Statistics for Windows. Based on the analysis of the results of the correlation coefficient, the value of -0.442 is obtained, namely if the courier has a high workload, then job satisfaction will be lower, and preferably if the workload is lower, then job satisfaction will be higher. While the results of the significance value  $0.000 < 0.05$ . These results indicate that there is a negative relationship between workload and job satisfaction on expedition couriers in Surabaya.*

***Keywords : Workload, Job Satisfaction, Expedition Courier***

## DAFTAR ISI

|                                                      |       |
|------------------------------------------------------|-------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                          | i     |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                           | ii    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....        | iii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                      | iv    |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....                  | v     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                          | vi    |
| <b>MOTTO</b> .....                                   | ix    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                     | x     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                            | xvi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                           | xvii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                         | xviii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                       | 19    |
| 1.1 Latar Belakang .....                             | 19    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                            | 12    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                         | 12    |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                         | 12    |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                          | 12    |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                   | 14    |
| 2.1 Kepuasan Kerja .....                             | 14    |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....                | 14    |
| 2.1.2 Aspek Kepuasan Kerja .....                     | 15    |
| 2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....  | 17    |
| 2.1.4 Dimensi Kepuasan Kerja .....                   | 18    |
| 2.1.5 Dampak Kepuasan Kerja .....                    | 19    |
| 2.2 Beban Kerja .....                                | 21    |
| 2.2.1 Pengertian Beban Kerja .....                   | 21    |
| 2.2.2 Indikator Beban Kerja .....                    | 22    |
| 2.2.3 Aspek Beban Kerja .....                        | 22    |
| 2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja .....     | 23    |
| 2.3 Kurir Pada Masa Pandemi .....                    | 24    |
| 2.4 Hubungan Kepuasan Kerja dengan beban kerja ..... | 27    |
| 2.5 Kerangka Konseptual .....                        | 28    |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....           | 33    |

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                                                                 | 33        |
| 3.2 Variabel Penelitian .....                                                                   | 34        |
| 3.2.1 Definisi Konseptual Variabel .....                                                        | 34        |
| 3.2.2 Definisi Oprasional Variabel.....                                                         | 34        |
| 3.3 Populasi, Smpling, Dan Teknik Saampling .....                                               | 36        |
| 3.3.1 Populasi .....                                                                            | 36        |
| 3.3.2 Sampling dan Teknik Sampling .....                                                        | 36        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                                                               | 37        |
| 3.4.1 Skala Kepuasan Kerja .....                                                                | 39        |
| 3.4.2 Skala Beban Kerja.....                                                                    | 40        |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                                                                   | 41        |
| 3.5.1 Uji Validitas .....                                                                       | 41        |
| 3.5.2 Uji Rehabiltas.....                                                                       | 42        |
| 3.5.3 Uji Asumsi .....                                                                          | 42        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                              | <b>45</b> |
| 4.1 Pelaksanaan Penelitian .....                                                                | 45        |
| 4.1.1 Keterangan Lokasi Penelitian .....                                                        | 45        |
| 4.1.2 Gambaran Penelitian .....                                                                 | 45        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                                      | 47        |
| 4.2.1 Uji Validitas Alat Ukur .....                                                             | 47        |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur .....                                                          | 51        |
| 4.3 Uji Asumsi .....                                                                            | 52        |
| 4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....                                                                | 52        |
| 4.3.2 Hasil Linieritas .....                                                                    | 54        |
| 4.3.3 Uji Homogenitas .....                                                                     | 55        |
| 4.4 Hasil Analisis Deskriptif.....                                                              | 56        |
| 4.4.1 Uji Crossatabulsi .....                                                                   | 57        |
| 4.5 Hasil Uji Korelasi Spearman.....                                                            | 60        |
| 4.6 Pembahasan.....                                                                             | 62        |
| 4.6.1 Beban kerja kurir ekspedisi pada masa pandemi di Surabaya .....                           | 62        |
| 4.6.2 Pembahasan kepuasan kerja kurir ekspedisi pada masa pandemi di Surabaya .....             | 64        |
| 4.6.3 Pembahasan hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja pada masa pandemi di Surabaya ..... | 65        |
| 4.6.7 Keterbatasan Penelitian.....                                                              | 68        |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>69</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                    | 69        |
| 5.2 Saran.....                          | 70        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>71</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    | <b>71</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 1 Subjek berdasarkan Ekspedisi.....                                              | 45 |
| Tabel 4. 2 Gambaran Subjek Berdasarkan Usia.....                                          | 46 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Item Valid dan Gugur Skala Beban Kerja.....                         | 49 |
| Tabel 4. 4 Distribusi Item Valid dan Gugur Skala Beban Kerja.....                         | 50 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Kerja .....                     | 48 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Kerja .....                     | 49 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Skala Beban Kerja.....                                  | 51 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Kerja .....                              | 52 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Skala Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Kurir .....       | 52 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Coba Linieritas Skala Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Kurir.....  | 55 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Coba Homogenitas Skala Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Kurir..... | 55 |
| Tabel 4. 12 Rumus Batas Kategorisasi Statistik Hipotetik .....                            | 56 |
| Tabel 4. 13 Mean Beban Kerja Kurir.....                                                   | 56 |
| Tabel 4. 14 Kategorisasi Beban Kerja .....                                                | 56 |
| Tabel 4. 15 Kategorisasi Kepuasan Kerja .....                                             | 57 |
| Tabel 4. 16 Uji Crossattribution Variabel Beban Kerja dengann Ekspedisi .....             | 58 |
| Tabel 4. 17 Uji Crossattribution Usia Variabel Beban Kerja dengann Ekspedisi .....        | 58 |
| Tabel 4. 18 Uji Crossattribution Variabel Kepuasan Kerja Ekspedisi .....                  | 59 |
| Tabel 4. 19 Uji Crossattribution Usia Variabel Kepuasan Kerja Ekspedisi .....             | 60 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Spearman .....                                                      | 60 |
| Tabel 4. 21 Interpretasi Koefisien Koerelasi .....                                        | 61 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan kerja.....  | 31 |
| Gambar 4. 1 Grafik Uji Normalitas Skala Beban Kerja.....     | 53 |
| Gambar 4. 2 Grafik Uji Normalitas Skala Kepuasan Kerja ..... | 54 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....                                       | 74  |
| Lampiran 2 Skala Beban Kerja .....                                       | 75  |
| Lampiran 3 Skala Kepuasan Kerja.....                                     | 77  |
| Lampiran 4 Skala Siap Uji A .....                                        | 80  |
| Lampiran 5 Skala Siap Saji B .....                                       | 83  |
| Lampiran 6 Skala siap saji googel form A.....                            | 86  |
| Lampiran 7 Skala siap saji google from B.....                            | 90  |
| Lampiran 8 Tabulasi Skala Beban Kerja .....                              | 97  |
| Lampiran 9 Tabulasi Skala Kepuasan Kerja.....                            | 105 |
| Lampiran 10 Uji Validitas Beban Kerja Gugur Dan Valid.....               | 111 |
| Lampiran 11 Uji Validitas Beban Kerja.....                               | 113 |
| Lampiran 12 Uji Validitas Kepuasan Kerja Valid Dan Gugur .....           | 115 |
| Lampiran 13 Uji Validitas Kepuasan Kerja .....                           | 117 |
| Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Skala Beban Kerja .....               | 119 |
| Lampiran 15 Hasil Reabilitas Kepuasan Kerja .....                        | 121 |
| Lampiran 16 Uji Normalitas Skala Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja ..... | 123 |
| Lampiran 17 Uji Homogenitas Beben Kerja Dengan Kepuasan Kerja.....       | 124 |
| Lampiran 18 Uji Linieritas Beben Kerja Dengan Kepuasan Kerja.....        | 125 |
| Lampiran 19 Uji Deskriptif.....                                          | 126 |
| Lampiran 20 Uji Crosstabulasi .....                                      | 127 |
| Lampiran 21 Hasil Uji Korelasi .....                                     | 132 |