

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi tentang Beban Kerja

1. Pengertian Persepsi

Menurut Ki Fudyartanta, persepsi adalah proses untuk mengetahui objek dan kenyataan objektif atas dasar adanya perangsangan atau stimuli dari objek-objek yang mengenai atau mempengaruhi alat-alat indra manusia.¹ Sementara Abdul Rahman Shaleh mendefinisikan persepsi sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (pengindraan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri. Proses persepsi melibatkan proses interpretasi atau pemberian arti berdasarkan pengalaman terhadap suatu peristiwa atau objek. Pemberian arti ini berkaitan dengan isi pengalaman seseorang.²

Rita L. Atkinson dkk dalam bukunya, mengartikan persepsi adalah proses dimana kita mengorganisasi dan menafsirkan pola stimulus yang berasal dari lingkungan.³

Proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang sampai. Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar. Interpretasi yaitu

¹ Ki Fudyartanta, *Psikologi Umum* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 189.

² Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu engantar Suatu Pengantar dalam persektif islam* (jakarta: Kencana Renada Media Grup, 2008), 110.

³ Rita L. Atkinson dkk, *Pengantar Psikologi I* (Jakarta: Erlangga, 1983), 201.

proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang, interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan serta pengategorian informasi yang diterimanya. Lalu muncullah sikap yang merupakan akibat dari interpretasi, setelah sikap terbentuk, maka muncullah pola perilaku sebagai reaksi.⁴

Berdasarkan beberapa pengertian dari beberapa tokoh diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses pengorganisasian atau pemberian arti terhadap stimulus yang diterima dari lingkungan, didasarkan pada pengalaman pribadi individu yang melibatkan unsur kognisi.

2. Pengertian Beban kerja

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 daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*).

⁴ Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), 447.

Menurut Steve, “*Workload can be defined as the amount of work an employee has to do in a given period of time*”, beban kerja dapat didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang harus dilakukan seorang karyawan pada periode waktu yang diberikan.⁵

Sedangkan Gartner dan Murphy mendefinisikan “*Workload has been defined as a set of task demands, as effort, and as activity or Accomplishment*”, beban kerja didefinisikan sebagai satu set tuntutan tugas, sebagai usaha, dan sebagai aktivitas atau prestasi. Tuntutan tugas (*task load*) adalah tujuan yang ingin dicapai: waktu yang diijinkan untuk melakukan tugas, dan tingkat kinerja tugas yang harus diselesaikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi usaha yang dikeluarkan adalah informasi dan peralatan menyediakan lingkungan tugas, keterampilan subjek dan pengalaman, strategi yang diadopsi, dan respons emosional terhadap situasi.⁶

D. Gopher & E. Donchin dalam buku *Handbook of perception and human performance* mengungkapkan “*the current concept of workload implies that limitations exist in the information processing structures, making it difficult for a person to fully use the information processing apparatus in the service of the target task. The key assumption is that to perform a task the organism uses effectors through which the overt responses are made as well as sensors through which information is*

⁵ Steve M. Jex, *Organizational Psychology: a Scientist-Practitioner Approach* (New York: John Wiley & Sons, 2002),191.

⁶ Valerie Jane Gawron, *Human Performance, Workload, and Situational Awareness Neasures Handbook* (Boca Raton: CRC Press, 2000), 87.

gathered. The path between sensors and effectors is an elaborate information processing apparatus with structural properties and a limited capacity. These limitations on the capacity of the information processing system must be measured and modeled if we are to account for performance failures attributed to mental workload”, dengan kata lain, beban kerja mental dapat dipandang sebagai perbedaan antara kapasitas sistem pemrosesan informasi yang diperlukan untuk kinerja tugas guna memenuhi harapan kinerja dan kapasitas yang tersedia pada waktu tertentu. Oleh karena itu, kesulitan tugas diwujudkan dengan perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan aktual.⁷

Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Menurut Suma'mur bahwa kemampuan kerja seorang tenaga kerja berbeda dari satu kepada yang lainnya dan sangat tergantung dari tingkat keterampilan, kesegaran jasmani, keadaan gizi, jenis kelamin, usia dan ukuran tubuh dari pekerja yang bersangkutan.⁸

Berdasarkan definisi dari beberapa tokoh diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yang membutuhkan aktifitas mental dan fisik.

⁷ D. Gopher & E. Donchin , *Handbook of perception and human performance: Chapter 41. Workload-An examination of the concept* (New York A Wiley-Interscience Publication, 1986), 3.

⁸ Tarwaka dkk, *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan roduktivitas* (Surakarta: Uniba Press), 95.

3. Pengertian Persepsi tentang Beban kerja

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi tentang beban kerja adalah penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan pada waktu tertentu yang membutuhkan aktifitas mental dan kekuatan fisik.

4. Jenis Beban kerja

Menurut Munandar, beban kerja dapat dibedakan menjadi dua yaitu:⁹

a) Beban kerja kuantitatif

Beban kerja yang timbul sebagai akibat dari jumlah tugas yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu

b) Beban kerja kualitatif

Beban kerja yaitu ketika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.

5. Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Rodahl, Adiputra dan Manuaba, secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal.¹⁰

a) Beban Kerja oleh Karena Faktor Eksternal.

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah tugas (task)

⁹ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2001), 383.

¹⁰ Tarwaka dkk, *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan roduktivitas* (Surakarta: Uniba Press), 95-96.

itu sendiri, organisasi dan lingkungan kerja. Ketiga aspek ini sering disebut sebagai *stressor*.

- 1) Tugas-tugas (*tasks*) yang dilakukan baik yang bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, sikap kerja, cara angkat-angkut, beban yang diangkat-angkut, alat bantu kerja, sarana informasi termasuk display dan control, alur kerja dll. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan atau tingkat kesulitan pekerjaan yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan dll.
- 2) Organisasi kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja seperti, lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, sistem kerja, musik kerja, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang dll.
- 3) Lingkungan kerja yang dapat memberikan beban tambahan kepada pekerja adalah:
 - Lingkungan kerja fisik seperti: iklimat (suhu udara ambien, kelembaban udara, kecepatan rambat udara, suhu radiasi), intensitas penerangan, intensitas kebisingan, vibrasi mekanis, dan tekanan udara.
 - Lingkungan kerja kimiawi seperti: debu, gas-gas pencemar udara, uap logam, fume dalam udara dll.

- Lingkungan kerja biologis seperti: bakteri, virus dan parasit, jamur, serangga, dll.
- Lingkungan kerja psikologis seperti: pemilihan dan penempatan tenaga kerja, hubungan antara pekerja dengan pekerja, pekerja dengan atasan, pekerja dengan keluarga dan pekerja dengan lingkungan sosial yang berdampak kepada performansi kerja di tempat kerja.

2) Beban Kerja oleh Karena Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai *strain*. Berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian secara objektif yaitu melalui perubahan reaksi fisiologis. Sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Karena itu *strain* secara subjektif berkait erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya. Secara lebih ringkas faktor internal meliputi:

- a) Faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi)
- b) Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dll.).

B. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Tidak ada satu batasan dari kepuasan kerja/pekerjaan yang dirasa paling sesuai oleh para penulis dan peneliti. Siegel dan Lane menerima batasan yang diberikan oleh Locke, yaitu: *“the appraisal of one’s job as attaining or allowing the attainment of one’s important job values, providing these value are congruent with or help fulfill one’s basic needs.”* singkatnya, tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya merasa senang dengan pekerjaannya. Locke juga menyatakan bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan atau ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan masa lalu daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang.¹¹

Menurut Robbins dalam Sopiah, kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Sementara Porter mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perbedaan antara seberapa banyak sesuatu yang seharusnya

¹¹ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2001), 350.

diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya ia terima.¹²

Sedangkan Sopiah mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja, tanggapan emosional ini bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (negatif). Bila secara emosional puas berarti kepuasan kerja tercapai dan begitupun sebaliknya. Kepuasan kerja dirasakan karyawan setelah karyawan tersebut membandingkan antara apa yang dia harapkan dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnya dia peroleh dari hasil kerjanya.¹³

Edy Sutrisno menyatakan bahwa kepuasan kerja pada hakikatnya merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja pada pekerjaannya, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai sistem yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dirinya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang ia rasakan, dan sebaliknya. hal ini bersifat individu.¹⁴

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu tanggapan emosional karyawan berupa perasaan senang atau tidak senang pada pekerjaannya, yang dihubungkan dengan persepsi

¹² Sopiah, *Perilaku Organisasional* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008),170.

¹³ Sopiah, *Perilaku Organisasional* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008),170.

¹⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 76.

karyawan tentang pengalaman-pengalamn kerjanya pada waktu sekarang dan masa lalu apakah sudah sesuai dengan yang ia harapkan.

2. Komponen Kepuasan Kerja

Menurut Sutarto komponen kunci yang penting dalam kepuasan kerja adalah:

a) Nilai-nilai

Nilai-nilai dipandang dari segi keinginan seseorang, baik yang disadari atau tidak, biasanya berkaitan dengan apa yang diperolehnya. Nilai berbeda dengan kebutuhan, nilai ini bisa disebut sebagai “kebutuhan pokok yang disyaratkan” yang ada dalam pikiran seseorang. Locke’s mengemukakan nilai-nilai itu termasuk kebutuhan-kebutuhan yang lebih tinggi seperti kebutuhan penghargaan, aktualisasi diri, dan pertumbuhan.¹⁵

b) Kepentingan

Setiap karyawan mempunyai perbedaan kepentingan dalam menempatkan nilai-nilai yang mereka pegang, perbedaan kepentingan tersebut secara kritis dapat menentukan tingkat kepuasan kerja mereka.¹⁶

¹⁵ Sutarto Wijono, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Jakarta: Kencana, 2012), 120.

¹⁶ Ibid, 121.

c) Kepuasan di dasarkan pada persepsi individu terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai individu.¹⁷

3. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Faktor-faktor kepuasan kerja yang peneliti gunakan adalah teori dua faktor atau dikenal dengan teori *hygiene*-motivasi yang dikembangkan oleh Herzberg. Teori ini menyatakan bahwa faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja berbeda dengan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja atau bisa dinamakan faktor motivator, mencakup faktor-faktor yang berkaitan dengan isi dari pekerjaan, antara lain:

- Tanggung jawab (responsibility), besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan diberikan kepada seorang tenaga kerja.
- Kemajuan (advancement), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja dapat maju dalam pekerjaannya.
- Pekerjaan itu sendiri, besar kecilnya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya.
- Capaian (achievement), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi tertinggi.
- Pengakuan (recognition), besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas unjuk kerjanya.

¹⁷ Ibid, 121.

Jika faktor-faktor tersebut tidak (dirasakan) ada, tenaga kerja merasa *not satisfied* (tidak lagi puas), yang berbeda dari *dissatisfied* (tidak puas).¹⁸

Sedangkan kelompok faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja atau dinamakan kelompok *hygiene*, berkaitan dengan konteks dari pekerjaan, antara lain:

- Administrasi dan kebijakan perusahaan, derajat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
- Penyeliaan, derajat kewajaran penyeliaan yang dirasakan diterima oleh tenaga kerja.
- Gaji, derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan unjuk kerjanya.
- Hubungan antarpribadi, derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan tenaga kerja lainnya.
- Kondisi kerja, derajat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaannya.

Kalau faktor ini dirasa kurang atau tidak diberikan, maka tenaga kerja akan merasa tidak puas.¹⁹

¹⁸ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2001), 331.

¹⁹ *Ibid.*, 332.

4. Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

a) Dampak terhadap produktivitas

Banyak faktor moderator yang mempengaruhi produktivitas kerja, salah satunya adalah kepuasan kerja. Lawler dan Porter mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik dan ganjaran ekstrinsik yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul. Jika tenaga kerja tidak mempersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik berhubungan dengan unjuk-kerja, maka kenaikan dalam unjuk-kerja tidak akan mempunyai korelasi dengan kenaikan kepuasan kerja.²⁰

b) Dampak terhadap Ketidakhadiran Kerja dan Keluarnya Tenaga Kerja

Menurut kesimpulan dari Porter dan Steers, ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan dua hal yang berbeda. Dari penelitian ditemukan berhenti atau keluar dari pekerjaan mempunyai kemungkinan berhubungan dengan ketidakpuasan kerja, namun hubungan antara ketidakhadiran dengan kepuasan kerja tidak ditemukan

²⁰ Ibid., 364.

Mobley, Horney, dan Hollingworth mengembangkan model meninggalkan pekerjaan, mereka menemukan bukti yang menunjukkan bahwa tingkat dari kepuasan kerja berkorelasi dengan pemikiran-pemikiran untuk meninggalkan pekerjaan, dan niat-niat untuk meninggalkan kerja berkorelasi dengan meninggalkan pekerjaan secara aktual.²¹

c) Dampak terhadap Kesehatan

Ada beberapa bukti tentang adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental, namun hubungan kausalnya masih tidak jelas. Diduga kepuasan kerja menunjang tingkat dari fungsi fisik dan mental, dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan saling berkesinambungan, peningkatan dari yang satu dapat mempengaruhi yang lain, begitupun sebaliknya jika terjadi penurunan.²²

5. Cara Karyawan Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins, ketidakpuasan kerja pada karyawan dapat diungkapkan kedalam berbagai cara, diantaranya:²³

a) Keluar

Ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan cara meninggalkan pekerjaan. Termasuk mencari pekerjaan lain.

²¹ Ibid., 365.

²² Ibid., 367.

²³ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Prenhalindo, 1996), 185.

b) Menyuarakan

Cara mengungkapkan ketidakpuasan kerja melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya, dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.

c) Mengabaikan

Dalam mengungkapkan ketidakpuasan kerja melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk misalnya sering absen, atau datang terlambat, upaya berkurang, kesalahan yang dibuat semakin banyak.

d) Kesetiaan

Ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa organisasi dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

C. Hubungan Persepsi tentang Beban Kerja dan Kepuasan Kerja

Jumlah pekerjaan yang harus dilakukan seorang karyawan pada periode waktu yang diberikan merupakan definisi dari beban kerja.²⁴ Sebagai karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan, diberi tanggung jawab untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Salah satu metode pengukuran beban kerja secara subjektif adalah dengan berdasarkan persepsi dari responden/pekerja.²⁵ Rita L. Atkinson dkk dalam bukunya, mengartikan persepsi adalah proses dimana kita mengorganisasi dan menafsirkan pola stimulus yang berasal dari lingkungan.²⁶ Persepsi tentang beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan pada waktu tertentu yang membutuhkan aktifitas mental dan kekuatan fisik.

Robbins menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Individu berperilaku dalam suatu cara tertentu yang didasarkan pada apa yang mereka yakini, tidak pada lingkungan luar yang sebenarnya.²⁷ Setiap karyawan memiliki pandangan atau penilaian yang berbeda-beda mengenai pekerjaannya. Pandangan atau penilaian tersebut dipengaruhi oleh beban kerja yang dirasakannya. Pekerjaan yang menuntut individu memberikan energi atau perhatian

²⁴ Steve M. Jex, *Organizational Psychology: a Scientist-Practitioner Approach* (New York: John Wiley & Sons, 2002),191.

²⁵ Tarwaka dkk, *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas* (Surakarta: Uniba Press), 125.

²⁶ Rita L. Atkinson dkk, *Pengantar Psikologi I* (Jakarta: Erlangga, 1983), 201.

²⁷ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi Jilid I* (Jakarta: Prenhalindo, 1996), 124.

(konsentrasi) yang lebih yang harus dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu dapat menimbulkan pandangan atau penilaian yang bersifat positif maupun negatif.

Sedangkan positif atau negatifnya pandangan seseorang mengenai pekerjaannya merupakan perihal kepuasan kerja. Kepuasan kerja menurut Locke adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya.²⁸ Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara keinginan-keinginannya dengan apa yang ia terima.

Penelitian yang dilakukan oleh Putu Melati P. dan Ida Bagus K. menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja sebesar 23,7%, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya.

D. Hipotesis

Sehubungan dengan hal yang telah dikemukakan diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho : Tidak ada hubungan antara persepsi tentang beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Kediri.

Ha : Ada hubungan antara persepsi tentang beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan Kantor Pos Kediri

²⁸ Sutarto Wijoyo, *Psikologi Industri & Organisasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010),120.