

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Social Exchange Theory (SET)

Social Exchange Theory (SET) merupakan salah satu grand theory dalam ilmu sosial yang digunakan untuk menjelaskan hubungan dan interaksi sosial berdasarkan prinsip pertukaran. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh George Homans (1958) dan kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Peter Blau (1964) dan Richard Emerson (1976). SET berlandaskan pada asumsi bahwa individu dalam suatu hubungan sosial akan selalu melakukan perhitungan rasional mengenai keuntungan (*rewards*) dan kerugian (*costs*) dari interaksi tersebut (13). SET dapat digunakan sebagai *grand theory* karena memiliki dimensi teoritis yang luas mencakup konsep timbal balik, norma pertukaran, dan keadilan rasional dalam interaksi sosial.

Dalam konteks organisasi, teori ini menjelaskan bahwa jika karyawan merasa beban kerja yang diberikan tidak sebanding dengan imbalan atau kondisi lingkungan kerja yang mereka terima, maka akan terjadi ketidakpuasan kerja. Sebaliknya, apabila terdapat keseimbangan dalam pertukaran tersebut, maka kepuasan kerja cenderung meningkat. Oleh karena itu, SET sangat relevan digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini yang menganalisis bagaimana beban kerja dan lingkungan kerja memengaruhi kepuasan kerja karyawan (14).

2.1.2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif (4).

Kemudian, kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu (15). Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (16).

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli mengenai kepuasan kerja, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan seorang individu terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja yang tinggi ditandai oleh sikap positif terhadap pekerjaan, dan sebaliknya, ketidakpuasan ditandai oleh sikap negatif terhadap pekerjaan.

b. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut (9), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Mudah tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2. Upah/Gaji

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidak.

3. Promosi

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

4. Pengawas/Atasan

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa. Jika hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang didasarkan sikap dan nilai-nilai yang serupa bersifat positif, maka tingkat kepuasan karyawan akan semakin besar.

5. Rekan Kerja

Rekan kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara karyawan dengan atasannya maupun dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut (4), dapat diukur sebagai berikut:

1. Perasaan tentang pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilaksanakan seseorang dapat menjadi faktor kepuasan dalam bekerja.

2. Perasaan tentang upah/gaji

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai hasil dari melakukan pekerjaannya.

3. Perasaan tentang promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

4. Perasaan tentang pengawas/Atasan

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau arahan dalam pelaksanaan kerjanya.

5. Perasaan tentang rekan Kerja

Seseorang yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat membuat pekerjaan menjadi menyenangkan atau tidak menyenangkan

2.1.3. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan jumlah pekerjaan dalam bentuk fisik maupun mental yang dibebankan pada pekerja dan menjadi tanggung

jawabnya (4). Lalu beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas (17). Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu (18).

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli diatas terkait beban kerja, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sebuah tanggung jawab berupa jumlah pekerjaan dalam bentuk fisik maupun mental yang dibebankan kepada pekerja dan biasanya memiliki batas waktu dalam pengerjaannya.

b. Indikator Beban Kerja

Menurut (19) terdapat tiga indikator beban kerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi beban kerja yang dihadapi karyawan, diantaranya yaitu:

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang baik mencakup adanya Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang jelas dan dipahami oleh karyawan.

Hal tersebut supaya karyawan dapat mengoperasikan pekerjaannya dengan baik, meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan, meminimalisir terjadinya kecelakaan kerja, mengurangi beban karyawan, dan memudahkan proses evaluasi atas setiap proses pekerjaan.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Penggunaan waktu kerja berkaitan dengan seberapa efektif karyawan memanfaatkan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Efisiensi dalam penggunaan waktu dapat mengurangi beban kerja, sedangkan penggunaan waktu yang tidak tepat dapat menambah tekanan pada karyawan.

3. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan secara langsung. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk mengerjakan suatu pekerjaan atau tidak seimbangnya waktu penyelesaian dan volume target yang diberikan, maka akan semakin besar beban kerja yang diterima karyawan. Oleh karena itu dibutuhkan penetapan waktu dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing perusahaan, yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

2.1.4. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dibagi menjadi dua jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah

semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, hubungan dengan sesama rekan kerja, maupun hubungan dengan bawahan (8).

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan alat-alat perlengkapan kerja yang memadai (9).

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli diatas terkait lingkungan kerja, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi yang berada di sekitar pekerja dan mempengaruhi pekerja baik secara langsung maupun tidak. Lingkungan kerja dibagi menjadi dua yakni, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

b. Bentuk Lingkungan Kerja

Secara umum lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (9):

1. Lingkungan Kerja Fisik

Faktor lingkungan kerja fisik merupakan lingkungan yang terdapat di sekitar pekerja itu sendiri. Kondisi pada lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (9), yang meliputi:

a) Rencana Ruang Kerja

Meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja. Hal ini berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan dalam bekerja.

b) Rancangan Pekerjaan

Meliputi peralatan kerja dan prosedur atau metode kerja. Peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan karyawan.

c) Kondisi Lingkungan Kerja

Penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan pekerja dalam bekerja. Kemudian sirkulasi udara, suhu ruang dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam bekerja.

d) Tingkat *Visual Privacy* dan *Acoustical Privacy*

Dalam tingkat pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja yang dapat memberi privasi bagi karyawannya. Privasi yang dimaksud ialah sebagai “keleluasaan pribadi” terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. Sedangkan *acoustical privacy* berhubungan dengan pendengaran.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik (Psikis)

Faktor lingkungan non fisik merupakan hal-hal yang tentang hubungan sosial dan keorganisasian (9), meliputi:

a) Pekerjaan Yang Berlebihan

Pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas akan menimbulkan penekanan terhadap karyawan, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.

b) Sistem Pengawasan Yang Buruk

Sistem pengawasan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, seperti kurangnya umpan balik prestasi kerja.

c) Frustrasi

Frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan.

d) Perubahan-Perubahan Dalam Segala Bentuk

Perubahan yang terjadi, dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja. Seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin perusahaan.

e) Perselisihan Antara Pribadi dan Kelompok

Perselisihan dapat menimbulkan dampak negatif yaitu terjadinya perselisihan dalam komunikasi, kurang kekompakan dan kerja sama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha untuk mengatasi perselisihan ditempat kerja.

c. Indikator Lingkungan Kerja

1. Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Menurut (8) terdapat beberapa indikator dari lingkungan kerja fisik, yaitu:

a. Kebisingan di tempat kerja

Suara bising yang terlalu keras akan membuat karyawan sulit untuk konsentrasi dalam mengerjakan tugasnya. Suara bising

hendaknya dihindarkan agar karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik.

b. Fasilitas di tempat kerja

Fasilitas perusahaan dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan.

2. Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik

Indikator lingkungan kerja non fisik terdiri dari beberapa indikator (20), yaitu:

a. Hubungan rekan kerja

Mengacu pada interaksi dan komunikasi antara sesama karyawan dalam suatu lingkup kerja. Hubungan yang baik antar rekan kerja dapat meningkatkan rasa harmonis dan kenyamanan dalam bekerja.

b. Hubungan atasan dengan karyawan

Merupakan hubungan antara pemimpin atau manajer dengan bawahannya. Hubungan yang positif ditandai dengan komunikasi yang baik, kepercayaan, dukungan, serta penghargaan terhadap kinerja karyawan yang dapat menimbulkan rasa saling menghormati bagi masing-masing individu.

c. Hubungan kerja sama antar karyawan

Mengacu pada sejauh mana karyawan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kolaborasi yang baik dapat

meningkatkan kerja sama tim sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat memberikan gambaran dan landasan yang relevan terkait penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai acuan untuk memperdalam dan memperluas teori yang akan digunakan dalam kajian penelitian yang dilakukan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada variabel independen yang digunakan yaitu Beban Kerja dan Lingkungan Kerja, serta Kepuasan Kerja sebagai variabel dependen. Selain itu, terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian dan metode yang digunakan. Adapun beberapa ringkasan dari hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian Terdahulu	Keterangan
1	Judul Penelitian	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat dengan Mediasi Stres Kerja (21)
	Fokus dan Tema Penelitian	Variabel Independen: Beban Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Kerja Variabel Mediasi: Stres Kerja
	Populasi dan Sampel	38 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear berganda
	Hasil Penelitian	1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat.
2	Judul Penelitian	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Citra Sulawesi Sejahtera (<i>Department Store</i>) (3)
	Fokus dan Tema Penelitian	Variabel Independen: Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Kerja
	Populasi dan Sampel	150 Populasi & 60 Sampel

No.	Penelitian Terdahulu	Keterangan
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear berganda
	Hasil Penelitian	1. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja 2. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja.
3	Judul Penelitian	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus pada PT Wika-Wg Kso Proyek Pembangunan Gedung Sglc & Eric (22)
	Fokus dan Tema Penelitian	Variabel Independen: Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Kerja
	Populasi dan Sampel	46 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis deskriptif
	Hasil Penelitian	1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 2. Lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
4	Judul Penelitian	Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (23)
	Fokus dan Tema Penelitian	Variabel Independen: Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Kerja
	Populasi dan Sampel	46 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis <i>Partial Least Square</i>
	Hasil Penelitian	1. Beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
5	Judul Penelitian	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Koperasi Nusantara Cabang Bengkulu dan Curup) (24)
	Fokus dan Tema Penelitian	Variabel Independen: Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Kerja
	Populasi dan Sampel	40 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear berganda
	Hasil Penelitian	1. Beban kerja berpengaruh negatif dan

No.	Penelitian Terdahulu	Keterangan
		<p>signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</p> <p>2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>
6	Judul Penelitian	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Malatunrung Rezkindo (10)
	Fokus dan Tema Penelitian	<p>Variabel Independen: Beban Kerja dan Lingkungan Kerja</p> <p>Variabel Dependen: Kepuasan Kerja</p>
	Populasi dan Sampel	42 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear berganda
	Hasil Penelitian	<p>1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</p> <p>2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>
7	Judul Penelitian	Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Jampang Kulon Provinsi Jawa Barat (11)
	Fokus dan Tema Penelitian	<p>Variabel Independen: Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja</p> <p>Variabel Dependen: Kepuasan Kerja</p>
	Populasi dan Sampel	120 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear sederhana dan berganda
	Hasil Penelitian	<p>1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>2. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.</p>
8	Judul Penelitian	Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di RSIA Mutiara Bunda (25)
	Fokus dan Tema Penelitian	<p>Variabel Independen: Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Kompensasi</p> <p>Variabel Dependen: Kepuasan Kerja</p>
	Populasi dan Sampel	100 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear berganda
	Hasil Penelitian	1. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

No.	Penelitian Terdahulu	Keterangan
		karyawan 2. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
9	Judul Penelitian	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang (26)
	Fokus dan Tema Penelitian	Variabel Independen: Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Kerja
	Populasi dan Sampel	36 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear berganda
	Hasil Penelitian	1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
10	Judul Penelitian	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Hutahaean Group Pekanbaru (27)
	Fokus dan Tema Penelitian	Variabel Independen: Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Kerja
	Populasi dan Sampel	66 Populasi & Sampel
	Metode Penelitian	Analisis regresi linear berganda
	Hasil Penelitian	1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.3. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

1. Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Dalam persepsi karyawan, beban kerja merupakan penilaian individu atas sejumlah tuntutan tugas yang membutuhkan kekuatan dan konsentrasi yang kuat. Dari hasil penelitian diketahui bahwa beban kerja yang diberikan perusahaan dirasa masih tinggi, sehingga berdampak negatif dan perawat mengalami penurunan kepuasan kerja (21). Selain itu,

banyaknya tugas yang dikerjakan, target yang tinggi dengan waktu penyelesaian terbatas mengakibatkan karyawan kelelahan dan berdampak pada kepuasan karyawan yang menurun (23). Hal tersebut sesuai dengan *Social Exchange Theory* (SET) yang menyatakan bahwa asumsi individu dalam suatu hubungan sosial akan selalu melakukan perhitungan rasional mengenai keuntungan (*rewards*) dan kerugian (*costs*) dari interaksi tersebut. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini ialah:

H1: Beban Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Kusuma Dipa Nugraha.

2. Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada di lingkungan karyawan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Lingkungan kerja yang baik akan berdampak positif kepada karyawan sehingga kepuasan kerja dapat terpenuhi (10). Kemudian lingkungan yang kondusif menjadi perhatian khusus rumah sakit, sebab hal tersebut sangat memengaruhi puas tidaknya perawat dalam bekerja. Oleh sebab itu pihak rumah sakit melakukan banyak hal demi kepuasan perawatnya (11).

Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini ialah:

H2: Lingkungan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Kusuma Dipa Nugraha.

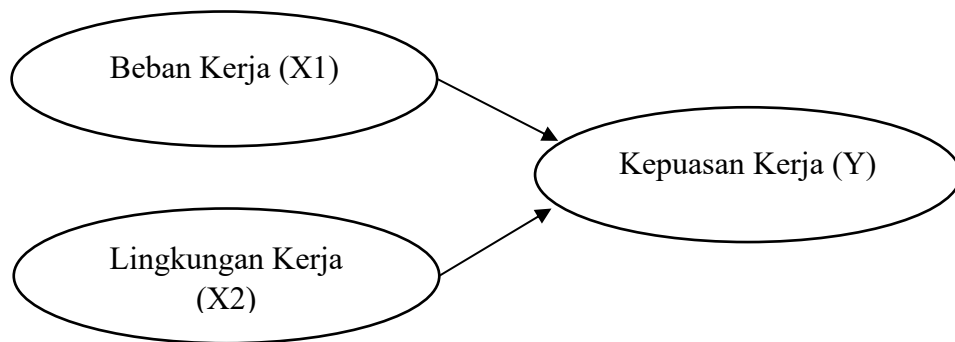
3. Hubungan Antara Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (24) dan (27), terdapat perbedaan hasil nilai *standardized coefficients* di antara variabel beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil dari dua penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai *standardized coefficients* variabel beban kerja mendapat nilai yang lebih kecil daripada nilai *standardized coefficients* lingkungan kerja. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini ialah:

H3: Lingkungan Kerja lebih berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Kusuma Dipa Nugraha dibandingkan Beban Kerja.

2.4. Kerangka Penelitian

Kerangka berpikir atau kerangka penelitian merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (28). Pada penelitian ini terdapat dua variabel independen (X) yaitu Beban Kerja dan Lingkungan Kerja. Berdasarkan hipotesis yang sudah dijelaskan, penelitian ini menguji dan menganalisis tiga hipotesis yakni, pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, serta pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Kusuma Dipa Nugraha, sehingga kerangka penelitian berdasarkan hipotesis yang ada dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

