



## Pengaruh Work Life Balance & Reward System Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkom Akses Kota Bengkulu

Marliza Ade Fitri <sup>1)</sup> ; Yosi Olivia Riduan <sup>2)</sup> ; Herwan<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

<sup>2,3)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [marlizafitri@umb.ac.id](mailto:marlizafitri@umb.ac.id) ; <sup>2)</sup> [yoliviriduan01@gmail.com](mailto:yoliviriduan01@gmail.com) ; <sup>3)</sup> [Mdkherwan@umb.ac.id](mailto:Mdkherwan@umb.ac.id)

### How to Cite :

Fitri, M.A., Riduan, Y. A., Herwan. (2022). Pengaruh Work Life Balance & Reward System Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkom Akses Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2) . doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>

### ARTICLE HISTORY

Received [08 Juni 2022]

Revised [22 Juni 2022]

Accepted [27 Juli 2022]

### KEYWORDS

Work Life Balance

Reward System

Kepuasan Kerja

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini didasari pada pentingnya rasa kepuasan kerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut antara lain yaitu Work Life Balance Reward System. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Work Life Balance dan Reward System terhadap Kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang sistematis, terstruktur, dan tersusun dari awal hingga akhir penelitiannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Telkom Akses Kota Bengkulu dan pengambilan sampel menggunakan metode Sampel Jenuh.

### ABSTRACT

This research is based on the importance of employee job satisfaction in achieving company goals. Factors that can affect employee job satisfaction include Work Life Balance & Reward System. The purpose of this study was to find out the effect of Work Life Balance and Reward System on employee job satisfaction PT. Telkom Access City of Bengkulu. This research uses a quantitative approach. Quantitative research methods are systematic, structured, and organized research from the beginning to the end of their research. The population in this study is an employee of PT. Telkom Access Bengkulu City and sampling using the Saturated Sample method

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting serta memiliki kontribusi yang paling dominan sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Dalam lingkup perusahaan atau organisasi sumber daya manusia yang unggul harus didukung oleh proses pengelolaan SDM yang juga baik, selain itu komitmen terhadap kepentingan karyawan juga harus dijaga dan diutamakan. Perusahaan harus menyadari bahwa kesuksesan karyawan dalam bekerja, pencapaian target serta performance yang luar biasa, tidak hanya semata-mata karena keterampilan dan kompetensi yang dimiliki karyawan namun juga terletak pada kesejahteraan psikologis para karyawan itu sendiri dalam artian keseimbangan karyawan dalam mengelola kualitas hidupnya terhadap tuntutan diluar jam kerja juga harus diperhatikan. Sukses, seimbang dan berjalan dengan selaras didalam pekerjaan, kehidupan pribadi dan sosial

merupakan tujuan utama seseorang dalam meraih aktualisasi diri terhadap potensi yang dimiliki (Hasibuan, 2010).

Berdasarkan survei awal melakukan wawancara dengan Ibu Tari Indriani, S.E M.M selaku HRD pada PT. Telkom Akses Bengkulu, HRD menjelaskan bahwa karyawan PT. Telkom Bengkulu terkadang mengalami masalah & benturan kepentingan antara kehidupan kerja dan diluar pekerjaan mereka. Menurut HRD hal ini terjadi karena beberapa faktor sesuai dengan indikator yang ada pada work life balance itu sendiri, mulai dari faktor waktu yang diberikan untuk bekerja dan luar pekerjaan hingga menyangkut tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan & hal diluar pekerjaannya. Hal itu juga turut didukung oleh pernyataan beberapa karyawan PT. Telkom Akses yang juga sempat saya wawancarai yakni memang ada beberapa aspek terkait kepuasan kerja yang belum sepenuhnya terealisasi dengan baik bagi karyawan, seperti organisasi dan manajemen yang masih belum memberikan kebebasan yang utuh dalam penyeimbangan waktu karyawan ketika di kantor dan luar jam kantor serta masalah sistem reward yang masih belum optimal dan merata dirasakan oleh seluruh karyawan terutama pada aspek promosi di tingkat bawah. Hal ini tentu menjadi suatu hal yang patut diulas lebih lanjut oleh perusahaan mengingat PT. Telkom Akses merupakan salah satu perusahaan BUMN terkemuka di Indonesia yang segala sesuatunya bisa menjadi sorotan.

## LANDASAN TEORI

### Work Life Balance

Hudson (2005) mendefinisikan work-life balance (keseimbangan pekerjaan dan kehidupan non-kerja) sebagai tingkat kepuasan atau kecocokan antara peran ganda dalam kehidupan seseorang. Menurut Robbins dan Coulter menyebutkan bahwa program work life balance meliputi sumber daya pada perawatan terhadap orang tua serta anak, perawatan, kesehatan dan kesejahteraan pegawai, dan relokasi (Pratiwi & Silvianita, 2020). Work - life balance adalah keadaan keseimbangan yang nyaman dicapai antara prioritas utama karyawan dari posisi pekerjaan mereka dan gaya hidup pribadi mereka. Sebagian besar psikolog akan setuju bahwa tuntutan karier karyawan tidak boleh membebani kemampuan individu untuk menikmati kehidupan pribadi yang memuaskan di luar lingkungan kerja. (Laksono & Wardoyo, 2019). Dari pendapat ahli yang dikemukakan diatas maka bisa disimpulkan bahwa work life balance adalah bentuk keseimbangan yang terjadi dalam kehidupan seseorang dimana mereka tidak melupakan tugas & kewajibannya dalam bekerja tanpa harus mengabaikan segala aspek dalam kehidupannya.

Indikator-indikator untuk mengukur work-life balance menurut Hudson 2005 terdiri dari :

- a. Time balance (keseimbangan waktu). Time balance merujuk pada jumlah waktu yang dapat diberikan oleh individu, baik bagi pekerjaannya maupun hal-hal diluar pekerjaannya
- b. Involvement balance (keseimbangan keterlibatan). Involvement balance merujuk pada jumlah atau tingkat keterlibatan secara psikologis dan komitmen suatu individu dalam pekerjaannya maupun hal-hal diluar pekerjaannya
- c. Satisfaction balance (keseimbangan kepuasan). Satisfaction balance merujuk pada jumlah tingkat kepuasan suatu individu terhadap kegiatan pekerjaannya maupun hal-hal di luar pekerjaannya (Tumbel, 2017).

### Reward System

Menurut Kadarisman (2012) Sistem Reward adalah semua bentuk return baik finansial maupun non finansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan. Menurut Dessler (2011) yang dimaksudkan dengan reward pada dasarnya dapat saling menggantikan dengan istilah kompensasi, yang artinya segala bentuk pembayaran atau balas jasa yang diberikan bagi seseorang atau hasil pekerjaan yang dilakukannya (Yuli Saputri, 2018). Menurut Siagian (2015:4-5) reward adalah pekerjaan itu sendiri, upah, peluang promosi, pengawasan, dan rekan kerja. reward juga merupakan usaha atau cara untuk menumbuhkan pengakuan atau perasaan diterima didalam

organisasi, yang meliputi non finansial dan finansial. Sedangkan menurut Satrohadiwiry (2010:17) yang mengatakan penghargaan merupakan imbalan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja, karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan”(Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, 2016). Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa reward adalah segala imbalan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan atas kontribusi karyawan.

Menurut Kadarisman (2012: 43) indikator-indikator untuk mengukur variabel penghargaan yaitu:

A. Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi yang telah memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan. Gaji umumnya berlaku untuk tarif bayaran mingguan, bulanan, atau tahunan (terlepas dari lamanya jam kerja).

B. Penghargaan

Penghargaan merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atau atas hasil kerja pegawai diharapkan lebih semangat dan berpotensi.

C. Pujian

Pujian merupakan salah satu bentuk penghargaan non materil. Pujian biasanya diberikan oleh atasan kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja sehingga dapat menambah semangat bekerja tersebut.

D. Cuti

Perusahaan memberikan hari libur kepada karyawan karena alasan-alasan tertentu.

E. Tunjangan

Tunjangan merupakan kompensasi tidak langsung yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

### Kepuasan Kerja

Menurut Veithzal Rivai (2009), kepuasan kerja ( job satisfaction) merujuk pada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Hasibuan (2010), mendefinisikan bahwa “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja”. Danang (2011), mendefinisikan bahwa Kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya”( et al., 2019).

Kepuasan kerja dideskripsikan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil evaluasi dari setiap karakteristik pekerjaan. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, begitu juga sebaliknya seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negative terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2012). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sutrisno (2017), seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif pada pekerjaannya.

Menurut Rivai (2009, hal 860) indikator kepuasan kerja diukur dari:

- a. Isi pekerjaan, yaitu penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.
- b. Supervisi, yaitu adanya perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.
- c. Organisasi dan manajemen, yaitu mampu memberikan situasi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan.

- d. Kesempatan untuk maju, yaitu adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.
- e. Gaji atau insentif, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja, apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
- f. Rekan kerja, yaitu hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja yang akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja karyawan yang baik.
- g. Kondisi pekerjaan, yaitu kondisi yang mendukung tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya"( et al., 2017).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh yakni teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel, yang dalam hal ini jumlah karyawan Telkom sendiri adalah berjumlah 65 orang. Metode analisis data dilakukan dengan melakukan berbagai uji mulai dari uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinan serta uji hipotesis yang meliputi uji t & uji f.

Adapun Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepuasan kerja)

I = produksi)

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien garis regresi

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> = Variabel independen (work life balance & reward system)

e = error / variabel pengganggu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan karakteristik responden, uji T serta Uji F tentang pengaruh Work Life Balance (X<sub>1</sub>) dan Reward System (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y) PT. Telkom Akses Kota Bengkulu, diketahui bahwa Kepuasan Kerja Karyawan dipengaruhi oleh Work Life Balance dan Reward System itu sendiri. Hal ini dibuktikan dari hasil persamaan regresi linier berganda,  $Y = 4.960 + 0,120X_1 + 0,402X_2$  dan besarnya pengaruh tersebut terlihat dari koefisien determinasi atau R Square (R<sup>2</sup>) = 0,851 yaitu sebesar 85,1% terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y), sedangkan sisanya sebesar 14,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh work life balance dan reward system terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Kota Bengkulu, maka dapat diambil kesimpulan yakni sebagai berikut :
2. Terbukti bahwa work life balance dan reward system secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Akses Kota Bengkulu
3. Terbukti bahwa work life balance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Akses Kota Bengkulu

4. Terbukti bahwa reward system memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Kota Bengkulu.

### Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan berkaitan dengan hasil penelitian yaitu :

1. Indikator terendah pada seluruh pernyataan di variabel work life balance adalah mengenai waktu dengan item pernyataan "Saya dapat menyisihkan waktu diluar pekerjaan untuk aktifitas saya yang lain seperti melakukan hobi, bergabung dengan kegiatan komunitas yang saya ikuti " memiliki nilai rata-rata hanya sebesar 2,63 (cukup baik) maka dari itu memberikan waktu ataupun kesempatan luang kepada karyawan untuk mereka melakukan aktifitas diluar pekerjaan harus lebih diperhatikan. Untuk mengatasi hal tersebut perusahaan bisa melakukan keluwesan jam kerja, senggang waktu bagi karyawan juga bisa mencoba untuk memasukan acara kantor yang menyenangkan ditempat kerja untuk meningkatkan semangat dan antusiasme karyawan terhadap suasana kantor tanpa harus bergabung dengan komunitas diluar pekerjaan lainnya.
2. Indikator terendah pada seluruh pernyataan di variabel reward system adalah mengenai penghargaan dengan item pernyataan "Perusahaan memberikan peluang promosi ketika karyawan berprestasi. Termasuk Saya diberikan kesempatan untuk berkembang" memiliki nilai rata-rata hanya sebesar 2,56 (cukup baik), maka dari itu pentingnya untuk memberikan keadilan, kesetaraan atasan kepada bawahan ataupun antar sesama karyawan sebagai bentuk apresiasi. Untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya pemimpin bisa bersifat adil , meninjau ulang kebijakan dengan memberikan kesempatan yang sama terhadap semua karyawan, memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang memang layak diposisi tersebut, tegas dengan seluruh karyawan yang melanggar aturan perusahaan, dan pemimpin juga sebaiknya bersikap ramah kepada seluruh karyawan.
3. Untuk meningkatkan Work Life Balance dan Reward System terhadap kepuasan kerja karyawan, pihak manajemen juga bisa membangun iklim organisasi maupun lingkungan kerja yang nyaman, kondusif, adil karena iklim organisasi & lingkungan kerja nyaman dapat membuat karyawan merasa puas terhadap isi pekerjaanya

### DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M., Firdaus, M. A., & Rinda, R. T. (2020). Pengaruh Quality of Work Life Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(3), 445. <https://doi.org/10.32832/manager.v3i3.3913>
- Aseptia, U. Y., & Maruno, S. H. P. (2018). Analisis Pengaruh Work-Life Balance Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt.Telkomsel, Tbk Branch Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(2), 77-85. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i2.64>
- Bahri, S., & Chairatun Nisa, Y. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 9-15. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1395>
- Ganapathi, I. M. D. (2016). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT. Bio Farma Persero). *Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom*, IV(1), 125-135. <http://www.researchgate.net/publication>
- Laksono, B. F. W., & Wardoyo, P. (2019). Pengaruh Work – Life Balance, Kepuasan Kerja Dan Work Engagement Terhadap Turnover Intentions Dengan Mentoring Sebagai Variabel Moderating

- Pada Karyawan Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 17. <https://doi.org/10.26623/jreb.v12i1.1525>
- Larastrini, P. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja Dan Work - Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3674. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p14>
- Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesebelas Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maslichah, N. I., & Hidayat, K. (2017). Pengaruh work-life balance dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi pada perawat RSLavalette Malang tahun 2016) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Nurendra, A. M., & Saraswati, M. P. (2017). Model Peranan Work Life Balance, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *Humanitas*, 13(2), 84. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v13i2.6063>
- Pranindhita, E. Y. P., & Wibowo, D. H. (2020). Hubungan Work Life Balance Dengan Kepuasan Kerja Pada Guru Di Smk Kabupaten Pati. *Psikologi Konseling*, 16(1), 570–580. <https://doi.org/10.24114/konseling.v16i1.19141>
- Pratiwi, D. P., & Silvianita, A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Work-Life Balance Pada Pegawai Pt. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 10(2), 123–131. <https://doi.org/10.24929/feb.v10i2.1217>
- Ramadhan, N., & Marinda, V. S. (2019). Pengaruh Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Ibu Bekerja Sebagai Guru PAUD di Kota Cimahi. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 4(3), 205. <https://doi.org/10.32503/jmk.v4i3.592>
- Rene, R., & Wahyuni, S. (2018). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Individu Pada Karyawan Perusahaan Asuransi Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 53–63. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i1.6247>
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). Pengaruh Reward system, Beban Kerja Terhadap Loyalitas karyawan Department Organization Development Pada PT. Surya Madistrindo. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, April, 5–24.
- Widyansari, F. (2014). PENGARUH KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA (WORK LIFE BALANCE) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS GURU SMK SWASTA DI KECAMATAN CAKUNG JAKARTA TIMUR ANISA. *Modal Sosial Dalam Pendidikan Berkualitas Di Sekolah Dasar Muhammadiyah Muihitan*, September, 1215–1224.
- Wijaya, M. (2017). Pengaruh Sistem Rekrutmen dan pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Kimia Farma Plant Medan. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen)*, 3(2), 123-130.
- Yuli Saputri, B. (2018). Tesis Pengembangan Model REWARD SYSTEM BERBASIS KINERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT RSUD dr. ISKAK TULUNGAGUNG. 4, 9.