

## Stres kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kecenderungan perilaku negatif pegawai : studi kasus bagian kredit pt bank x, tbk.

Sekar Anindita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96137&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perusahaan yang bergerak di industri jasa sangat bertumpu pada faktor sumber daya manusia sebagai kekuatan dalam menjalankan usahanya, begitupula dengan perbankan yang dalam usahanya berfokus untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sehingga sumber daya manusia tersebut perlu dikelola sedemikian rupa agar dapat memberikan kontribusi terbaiknya dan berperilaku sesuai dengan harapan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam meminimalisasi perilaku-perilaku negatif yang mungkin timbul dari pegawai, di antaranya berupa perilaku yang menyimpang dan keinginan untuk berhenti dari perusahaan.

Salah satu faktor penentu dari kepuasan kerja seorang pegawai adalah yang berkaitan dengan situasi kerja sehingga stres kerja yang dihadapi pegawai menjadi sesuatu yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Stres kerja dapat diidentifikasi melalui ketidakjelasan peran (role ambiguity), konflik peran (role conflict) dan beban berlebih (role overload). Dengan dikelolanya stres kerja serendah mungkin, diharapkan kepuasan kerja pegawai menjadi tinggi dan pada akhirnya kecenderungan berperilaku negatifnya rendah.

Penelitian ini dilakukan pada bagian kredit PT Bank X dengan mengambil sampel sebanyak 250 orang, yang menggunakan tiga jenis kuesioner yaitu role ambiguity dan role conflict oleh Rizzo, House and Lirtzman (1970) sedangkan untuk mengukur role overload dibuat oleh Baehr, Walsh and Taber (1976). Kuesioner Job Satisfaction oleh Edwin A. Locke yang mengukur 7 dimensi kepuasan kerja serta perilaku menyimpang oleh Michael Zottoli (2003) dan kecenderungan untuk berhenti oleh Rusbult, Farrell, Rogers and Mainous (1988). Namun hanya sebanyak 154 yang kembali dan dapat diolah lebih lanjut menggunakan Structural Equation Modeling (SEM).

Dan 5 (lima) hipotesis yang diajukan, terdapat 3 hubungan yang signifikan yaitu role ambiguity berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara keseluruhan, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kecenderungan perilaku menyimpang dan keinginan untuk berhenti pegawai pada tingkat kepercayaan yang berbeda. Analisis tambahan mengenai dimensi kepuasan kerja dilakukan hanya untuk memperdalam pembahasan mengenai kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis menyarankan peran aktif dan atasan/supervisor baik untuk mengelola ketidakjelasan peran yang dihadapi pegawai menjadi sesuatu yang menantang bagi pegawai tersebut. Helpdesk yang sudah ada perlu disosialisasikan dan diaktifkan kembali untuk mengatasi ketidakjelasan khususnya yang terkait dengan kebijakan manajemen. Berkaitan dengan kepuasan kerja, manajemen perlu mendorong terciptanya kondisi kerja dan hubungan antar rekan kerja yang lebih kondusif

serta perlu dirancang suatu pola sistem balas jasa yang terintegrasi dengan fungsi-fungsi sumber daya manusia lainnya dengan lebih transparan dan obyektif.

*Service based company depends on its human resources as the strength to run its business, so does banking industry which focused on delivering the best service for its customers, therefore those human resources need to be managed professionally to enhance their best contributions and maintain their positive behavior toward the company. Job satisfaction is a significant factor which has great effects in minimizing negative behaviors that may occur from the employee, among those are deviant work behavior and intention to quit.*

One of the work related factor which determines employee's job satisfaction is work stress, therefore it needs extra attention from management. Work stress can be identified through role ambiguity, role conflict and role overload. By keeping work stress level low, employee's job satisfaction hopefully will increase and negative behavior will decrease eventually.

This research is conducted in Credit Division of PT Bank X by taking 250 employees as sample, using role ambiguity and role conflict questionnaire by Rizzo, House and Lirtzman (1970), role overload questionnaire by Beehr, Walsh and Taber (1976). Job satisfaction questionnaire by Edwin Locke which measures 7 dimensions of job satisfaction, deviant work behavior questionnaire by Michael Zottoli (2003) and intention to quit questionnaire by Rusbult, Farrell, Rogers and Mainous (1988). However, only 154 out of 250 employees return the questionnaire and therefore only 154 will be processed using Structural Equation Modeling (SEM).

Only three of five hypothesis presented have significant relationship, that is role ambiguity positively related to employee's overall job satisfaction, job satisfaction negatively related to employee's deviant work behavior and intention to quit under different level of confidence. Additional analysis on job satisfaction dimensions are given to deepen the analysis of overall job satisfaction itself.

Based on the result, the writer suggests active participation from supervisor in managing employee's role ambiguity into challenging job and monitoring employee's workload periodically. This suggestion also requires full support from the management through programs which provide support for the staff such as comprehensive orientation. Suggestion related to the job satisfaction are management needs to encourage conducive working condition and relationship between colleagues. Compensation plan also needs to integrate with other human resources functions to achieve maximum satisfaction.