

## BAB 4

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

##### 4.1.1 Profil Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang usaha perbankan. Perusahaan ini telah berdiri lebih dari satu abad yang lalu, yaitu sejak tahun 1895. Sampai dengan 31 Desember 2008, BRI telah memiliki 14 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi (SPI), 372 Kantor Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, 1 Kantor Cabang Khusus, 3 Kantor Cabang yang berada di luar negeri, 337 Kantor Kas, 4417 Unit BRI, 76 Kantor Kecil, 27 Kantor Cabang Syariah, dan 18 Kantor Cabang Pembantu Syariah (<http://www.google.com/finance?q=JAK:BBRI>). Kantor Pusat BRI berada di Gedung BRI I, tepatnya di Jalan Jendral Sudirman Kav. 44-46, Jakarta 10210. Situs resmi BRI di internet dapat diakses di <http://www.bri.co.id>.

Pada awalnya, Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi), pada tanggal 16 Desember 1895. Tanggal ini akhirnya ditetapkan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia (RI), berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Saat terjadi situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Berdasarkan Surat Dewan Moneter Nomor SEK/BRI/328 tanggal 25 September 1956, status BRI meningkat menjadi Bank Devisa. Sebagai Bank Devisa yang didukung jaringan kantor cabang di banyak kota di

Indonesia, BRI dapat memberikan pelayanan yang lebih luas kepada nasabah di bidang perdagangan luar negeri dan perbankan internasional.

Melalui Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (PERPU) No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah. Kemudian pada tanggal 3 Oktober 2003, status BRI resmi berubah sebagai Perusahaan Perseroan Terbatas Terbuka, sehingga kini menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dimana sebagian besar kepemilikan masih di tangan pemerintah Indonesia.

Komitmen Bank BRI untuk membantu mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) serta meningkatkan kesejahteraan

masyarakat, tak pernah berubah sejak Bank ini pertama kali didirikan hingga kini. Disebutkan dalam <http://www.portalhr.com>, BRI kini merupakan bank terbesar di dunia dalam *micro banking*. Walaupun nama BRI mungkin kalah populer dengan Gramen Bank, sebuah bank asal Bangladesh yang disebut-sebut sukses dalam bidang *micro financing*, keberhasilan BRI dalam *micro banking* telah banyak diakui di kalangan perbankan internasional.

Layanan *micro financing* berbeda dengan *micro banking*. Layanan *micro financing* tidak mempedulikan dari masa asal pendanaan untuk kredit mikronya sehingga tidak murni bersifat komersial. Sebagian besar pendanaannya merupakan dana bersubsidi dari pemerintah. Sementara pendanaan *micro banking* sepenuhnya berasal dari bisnis komersial. Hal inilah yang membuat banyak pelaku *international banking* datang ke Indonesia untuk mempelajari kesuksesan *micro banking* BRI.

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

Visi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah “Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

#### **4.1.3 Sasaran Jangka Panjang**

Sasaran jangka panjang Bank BRI (tahun 2005) adalah sebagai berikut:

- Menjadi bank sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dan keuntungan.

- Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
- Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan agribisnis.
- Menjadi salah satu bank go publik terbaik.
- Menjadi bank yang melaksanakan *good corporate governance* secara konsisten.
- Menjadikan budaya kerja BRI sebagai sikap dan perilaku semua insan BRI.

#### **4.1.4 Kinerja Keuangan Saat Ini**

Di tengah ancaman krisis finansial global, laba bersih BRI hingga kuartal I tahun 2009 tetap meningkat. Dari sisi nominal, BRI meraih laba terbesar sejak empat tahun terakhir. Laba bersihnya mencapai Rp 1,72 triliun atau naik sebesar 21,98%. Deputi Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Bidang Perbankan dan Jasa Keuangan Parikesit Suprpto mengatakan bahwa kinerja keuangan bank BUMN terbaik pada Maret 2009 diraih BRI. Bahkan, aset dan laba bersih BRI dalam tiga bulan terakhir merupakan yang terbagus dibandingkan bank-bank BUMN lainnya.

#### **4.1.5 Jasa dan Layanan**

Dalam menjalankan roda bisnisnya, Bank BRI menawarkan beragam jenis produk perbankan, mulai dari jasa simpanan, pinjaman, bisnis, keuangan, dan lain-lain. Rincian produk jasa dan layanan yang ditawarkan BRI kepada masyarakat dapat dilihat dalam Tabel 4.1 dimana produk yang ditawarkan BRI dikelompokkan menjadi lima kategori jasa, yaitu simpanan, pinjaman, jasa bank, produk konsumen, dan *investment banking*.

Tabel 4.1. Jasa dan Layanan Bank BRI

Kategori	Jenis Jasa dan Layanan yang ditawarkan
Simpanan	1 Deposito: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Depobri Rupiah</li> <li>b. Depobri Valas</li> <li>c. Depobri On Call (DOC)</li> <li>d. Serti BRI</li> </ul> 2 Giro: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. GiroBRI Rupiah</li> <li>b. GiroBRI Valas</li> </ul> 3 Tabungan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. BritAma</li> <li>b. Simpedes</li> <li>c. Tabungan Haji</li> <li>d. BRI Prioritas</li> <li>e. BritAma Dollar</li> </ul>
Pinjaman	1 Mikro: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kupedes</li> </ul> 2 Retail: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kredit Agunan Kas</li> <li>b. Kredit Express</li> <li>c. Kredit Investasi</li> <li>d. Kredit Modal Kerja</li> <li>e. Kredit Modal Kerja Ekspor</li> <li>f. Kredit Modal Kerja Impor</li> <li>g. Kredit Modal Kerja Konstruksi</li> <li>h. BRI Guna</li> <li>i. Bank Garansi</li> <li>j. Kredit Waralaba</li> <li>k. Kredit SPBU</li> <li>l. Kredit Resi Gudang</li> <li>m. Kredit Talangan BBM</li> <li>n. Kredit Modal Kerja Konstruksi (BO I)</li> </ul> 3 Menengah: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Agribisnis</li> <li>b. Bisnis Umum</li> </ul> 4 Program: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPEN-RP</li> <li>b. KPR &amp; KPRS Bersubsidi</li> <li>c. Kredit Ketahanan Pangan dan Energi</li> </ul> 5 KUR BRI
Jasa Bank	1 Jasa Bisnis: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bank Garansi</li> <li>b. Kliring</li> <li>c. Remittance</li> <li>d. SKBDN</li> </ul>

**Tabel 4.1. (Sambungan)**

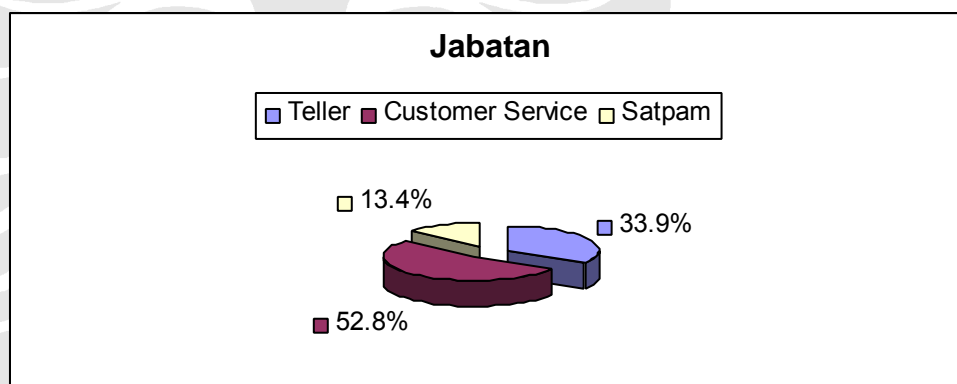
Kategori	Jenis Jasa dan Layanan yang ditawarkan
	2 Jasa Keuangan: a. Bill Payment b. CEPEBRI c. Inkaso d. Penerimaan Setoran e. Transaksi Online f. Transfer dan LLG 3 Jasa Lain: a. Setoran Pajak b. Dana Orang Tua Asuh c. Western Union d. Denda Tilang e. Zakat dan Infaq f. Layanan Ekspor g. Layanan Impor 4 Kelembagaan: a. Cash Management b. Salary Crediting c. SPP Online d. Cash Management BRI 5 E-banking: a. ATM BRI b. SMS Banking BRI c. Phone Banking BRI 6 Treasury: a. Foreign Exchange b. Money Market c. Fixed Income Securities (FIS) d. Derivative and Structured Treasury Products 7 Internasional
Produk Konsumer	1 Kartu Kredit 2 Kredit Pemilikan Rumah (KPR) 3 Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) 4 Kredit Multi Guna (KMG) 5 Kios
Investment Banking	1 DPLK 2 ORI 3 Reksadana 4 Produk Jasa Investment

Sumber: <http://www.bri.co.id/JasaLayanan/tabid/71/Default.aspx>

## 4.2 Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 127 orang responden yang saat ini bekerja sebagai karyawan lini depan Bank BRI yang berada di wilayah Kantor Cabang Jakarta-Pasar Minggu dan Depok, yang terdiri dari berbagai latar belakang seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, jabatan lini depan yang dipegang saat ini, status kepegawaian, masa kerja, serta tempat kerja responden (apakah di Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu atau Kantor Unit BRI). Berikut ini gambaran profil responden berdasarkan hasil analisis deskriptif karakteristik responden yang terlibat, dimana *output* lengkap hasil statistik deskriptifnya dapat dilihat pada Lampiran 2.

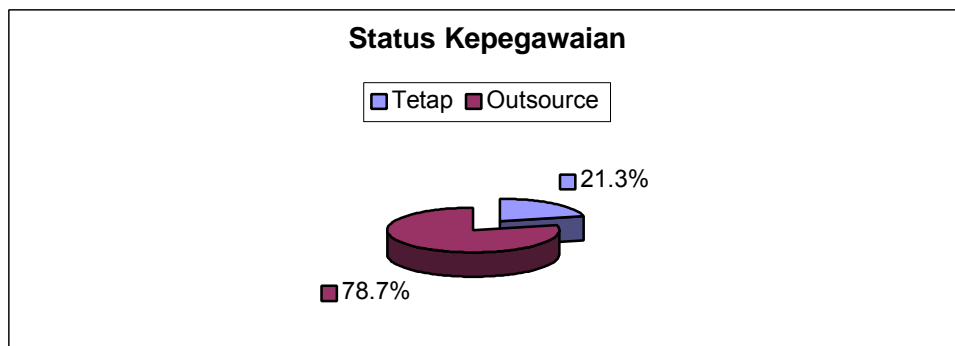
### 4.2.1 Jabatan



**Gambar 4.1. Jabatan Responden**

Berdasarkan temuan kuesioner, karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 33,9% *teller*, 52,8% *customer service*, dan 13,4% *satpam*. Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang responden yang terlibat dalam penelitian, 43 orang adalah *teller*, 67 orang *customer service*, dan 17 orang adalah *satpam*.

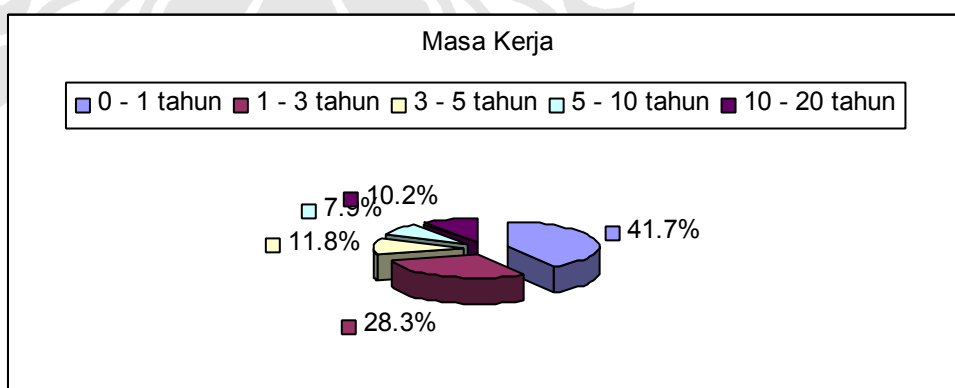
#### 4.2.2 Status Kepegawaian



**Gambar 4.2. Status Kepegawaian Responden**

Berdasarkan temuan kuesioner, karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 21,3% pegawai tetap dan 78,7% pegawai *outsourc*e. Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang responden yang terlibat dalam penelitian, hanya 27 orang yang merupakan pegawai tetap, sementara 100 orang lainnya merupakan pegawai *outsourc*e.

#### 4.2.3 Masa Kerja



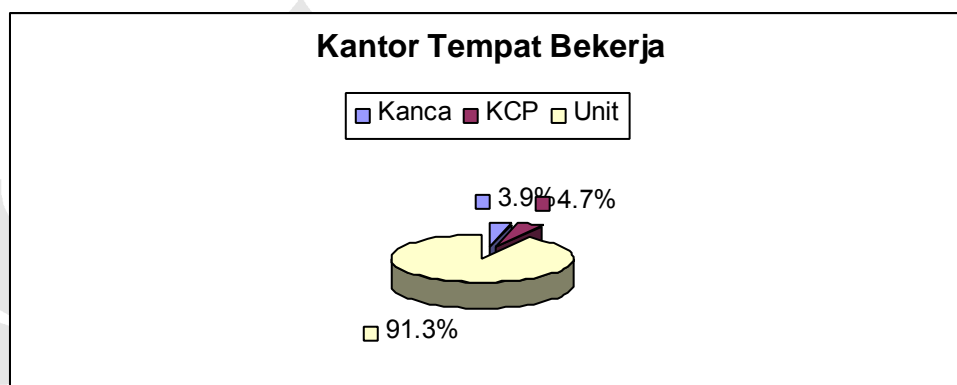
**Gambar 4.3. Masa Kerja Responden**

Berdasarkan temuan kuesioner, karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar memiliki masa kerja di BRI antara nol sampai satu tahun, yaitu sebanyak 41,7%. Lainnya sebanyak 28,3% responden memiliki masa kerja antara satu hingga tiga



tahun, 11,8% tiga sampai lima tahun; 7,9% lima sampai sepuluh tahun, dan 10,2% responden memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun. Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang, 53 orang baru bekerja di BRI kurang dari atau sama dengan 1 tahun, 36 orang telah bekerja di BRI selama 1-3 tahun, 15 orang selama 3-5 tahun, 10 orang selama 5-10 tahun, dan 13 orang antara 10-20 tahun.

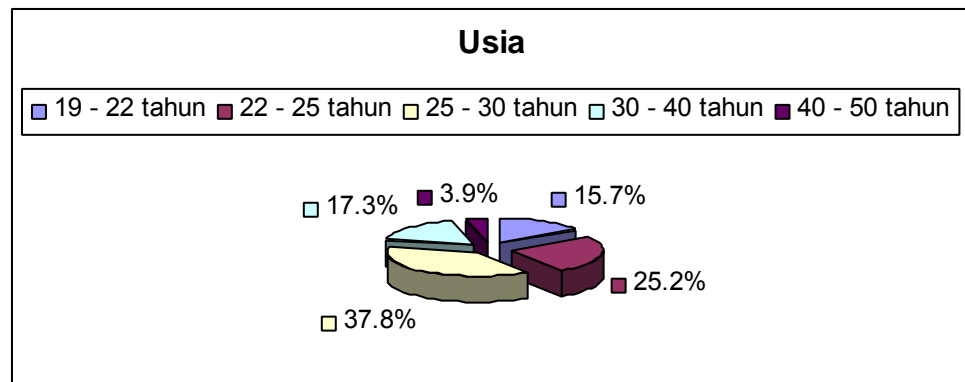
#### 4.2.4 Kantor



**Gambar 4.4. Kantor Tempat Kerja Responden**

Berdasarkan temuan kuesioner, karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 3,9% karyawan yang bekerja di Kantor Cabang (Kanca), 4,7% Kantor Cabang Pembantu (KCP), dan lebih dari 90% atau tepatnya 91,3% bekerja di Kantor Unit BRI. Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang responden yang terlibat dalam penelitian, hanya 5 orang bekerja di Kanca, 6 orang di KCP, dan 116 orang bekerja di Unit. Perbedaan jumlah yang sangat besar ini tidaklah mengherankan karena jumlah Unit BRI yang memang jauh lebih banyak dibandingkan dengan KCP.

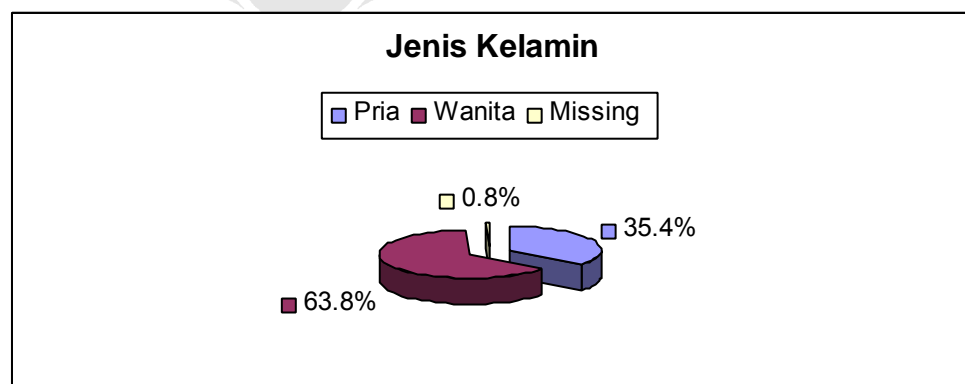
#### 4.2.5 Usia



**Gambar 4.5. Usia Responden**

Berdasarkan temuan kuesioner, karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 15,7% berusia antara 19-22 tahun, 25,2% responden antara 22-25 tahun, 37,8% responden berusia 25-30 tahun, 17,3% responden berusia 30-40 tahun, dan 3,9% responden berusia antara 40-50 tahun. Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang responden yang terlibat dalam penelitian, 20 orang berusia antara 19-22 tahun, 32 orang berusia 22-25 tahun, 48 orang berusia 25-30 tahun, 22 orang berusia 30-40 tahun, dan 5 orang berusia antara 40-50 tahun.

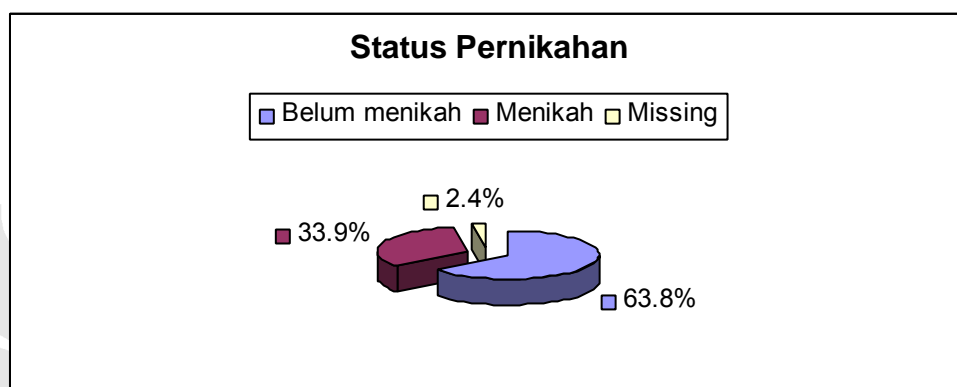
#### 4.2.6 Jenis Kelamin



**Gambar 4.6. Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan temuan kuesioner, karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 35,4% pria dan 63,8% wanita, sementara 0,8% *missing* (responden tidak menjawab pertanyaan ini). Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang responden yang terlibat dalam penelitian, 45 orang adalah pria, 81 orang adalah wanita, dan 1 orang tidak menjawab.

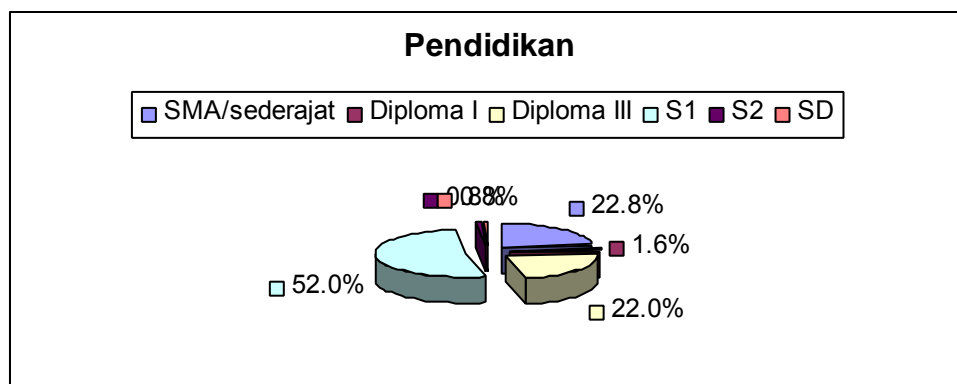
#### 4.2.7 Status Pernikahan



**Gambar 4.7. Status Pernikahan**

Berdasarkan temuan kuesioner, status pernikahan karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini memiliki persentase 63,8% belum menikah, 33,9% menikah, dan 2,4% *missing* (responden tidak menjawab). Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang responden yang terlibat dalam penelitian, 81 orang berstatus belum menikah, 43 orang berstatus menikah, sementara 3 orang tidak menjawab.

#### 4.2.8 Pendidikan



**Gambar 4.8. Tingkat Pendidikan Responden**

Berdasarkan temuan kuesioner, latar belakang pendidikan karyawan lini depan Bank BRI yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 22,8% lulusan SMA/SMK/ sederajat, 1,6% Diploma I, 22% Diploma III, 52% Strata 1, 0,8% Strata 2 (Master) dan 0,8% SD. Dengan demikian, dari jumlah total 127 orang responden yang terlibat dalam penelitian, terdapat 29 orang lulusan SMA/SMK/ sederajat, 2 orang Diploma I, 28 orang Diploma III, 66 orang S1, 1 orang S2, dan 1 orang SD.

#### 4.2.9 Rangkuman Profil Responden

Rangkuman profil karyawan lini depan Bank BRI yang terlibat dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2.

### 4.3 Reliabilitas

Dari hasil pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, diketahui bahwa nilai *Alpha* dari variabel-variabel yang digunakan dalam instrumen penelitian ini yaitu sebesar 0,930 (*excellent*). Nilai ini lebih besar dari nilai yang disarankan yaitu minimal 0,7 (*acceptable*). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan reliabilitas. *Output* pengujian reliabilitas ini dapat dilihat pada Lampiran 3.

Tabel 4.2. Rangkuman Profil Responden

No.	Variabel		Jumlah	Persentase
1	Jabatan	<i>Teller</i>	43	33,9%
		<i>Customer service</i>	67	52,8%
		Satpam	17	13,4%
2	Status Kepegawaian	Tetap	27	21,3%
		Outsource	100	78,7%
3	Masa Kerja	0 - 1 tahun	53	41,7%
		1 - 3 tahun	36	28,3%
		3 - 5 tahun	15	11,8%
		5 - 10 tahun	10	7,9%
		10 - 20 tahun	13	10,2%
4	Kantor Tempat Kerja	Kantor Cabang	5	3,9%
		Kantor Cabang Pembantu	6	4,7%
		Unit	116	91,3%
5	Usia	19 - 22 tahun	20	15,7%
		22 - 25 tahun	32	25,2%
		25 - 30 tahun	48	37,8%
		30 - 40 tahun	22	17,3%
		40 - 50 tahun	5	3,9%
6	Jenis Kelamin	Pria	45	35,4%
		Wanita	81	63,8%
		<i>Missing</i>	1	0,8%
7	Status Pernikahan	Belum menikah	81	63,8%
		Menikah	43	33,9%
		<i>Missing</i>	3	2,4%
8	Pendidikan	SMA/ sederajat	29	22,8%
		Diploma I	2	1,6%
		Diploma III	28	22,0%
		S1	66	52,0%
		S2	1	0,8%
		SD	1	0,8%

#### 4.4 Analisis Faktor

Sebelum analisis faktor dilakukan, pertama-tama dilakukan penseleksian variabel yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk memastikan bahwa seluruh *item* memiliki nilai MSA di atas 0,5. Nilai MSA *run* pertama secara keseluruhan, dimana 70 *item* penelitian disertakan dalam analisis adalah sebesar 0,672 (>0,5 atau nilai yang dapat diterima). Namun, nilai MSA *item* belum seluruhnya berada di atas 0,5 sehingga harus dilakukan penseleksian terhadap variabel untuk

menentukan variabel mana yang akan dikeluarkan dengan mencari *item* dengan nilai di bawah 0,5 dan terendah dibanding *item* lainnya. MSA *item* dapat dilihat pada tabel *anti image correlation* (Lampiran 4). Dari *output* tersebut diketahui bahwa *item* O 18 (Perusahaan meningkatkan standar kinerja di jabatan saya) selain memiliki MSA di bawah 0,5 juga memiliki nilai MSA terendah dibandingkan *item* lainnya yang memiliki nilai di bawah 0,5. Nilai MSA dari *item* ini yaitu 0,305. Dengan demikian, *item* ini dikeluarkan dari analisis berikutnya.

Selanjutnya, kembali dilakukan proses yang sama seperti sebelumnya, namun dengan mengeluarkan *item* O 18 sehingga tersisa 69 *item* untuk dianalisis. Nilai MSA secara keseluruhan meningkat menjadi 0,682 namun ternyata MSA *item* masih ada yang berada di bawah 0,5 sehingga dilakukan penseleksian kembali, dan *item* yang harus dikeluarkan kali ini adalah *item* L 2 (Kondisi ekonomi di negara ini tidak stabil) karena memiliki nilai MSA di bawah 0,5 dan terendah dibanding yang lainnya, yaitu 0,462 (Lampiran 5).

Dari 68 *item* yang tersisa, dengan proses yang sama seperti di atas diketahui bahwa 68 *item* ini memiliki nilai MSA di atas 0,5 (Lampiran 6). Dengan demikian, 68 *item* ini dinyatakan valid dan dapat digunakan pada analisis faktor selanjutnya.

Dari 68 *item* diketahui bahwa nilai MSA keseluruhan dari *item-item* ini adalah 0,693 (Lampiran 7). Nilai ini berada di atas nilai yang dapat diterima, yaitu 0,5 dan dari tabel *output* yang sama diketahui bahwa nilai *Bartlett's Test of Sphericity* adalah sebesar 0,000 (berarti memiliki korelasi yang signifikan karena  $<0,05$ ). Nilai-nilai ini menunjukkan kumpulan variabel yang memang signifikan untuk diproses menggunakan *factor analysis*.

Langkah selanjutnya adalah melakukan ekstraksi dan rotasi untuk mengetahui jumlah komponen dan indikator/*item* pembentuk komponen faktor yang terbentuk dari variabel-variabel yang ada. Berikut ini rangkuman hasil analisis faktor terhadap 68 *item* sumber stres tersebut.

Tabel 4.3. Rangkuman Hasil Analisis Faktor

<i>KMO-MSA</i>	<i>Component</i>	<i>Item</i>	<i>Eigenvalue (after rotation)</i>	<i>% of Variance (after rotation)</i>	<i>Anti Image Correlation</i>	<i>Rotated Component Matrix</i>
0.693	1	Organisasi 14	4.828	7.100	.693(a)	0.422
		Organisasi 15			.767(a)	0.488
		Organisasi 19			.649(a)	0.765
		Organisasi 20			.703(a)	0.872
		Organisasi 21			.744(a)	0.789
		Organisasi 22			.662(a)	0.583
		Organisasi 34			.817(a)	0.378
		2			Individu 1	4.188
Individu 2	.623(a)		0.888			
Individu 3	.724(a)		0.777			
Individu 4	.741(a)		0.745			
Individu 5	.646(a)		0.596			
3	Organisasi 16	3.759	5.528	.615(a)	0.453	
	Organisasi 17			.756(a)	0.426	
	Organisasi 23			.710(a)	0.582	
	Organisasi 24			.761(a)	0.505	
	Organisasi 25			.704(a)	0.638	
	Organisasi 26			.748(a)	0.794	
	Organisasi 27			.779(a)	0.751	
4	Organisasi 40	3.575	5.257	.559(a)	0.572	
	Organisasi 41			.767(a)	0.781	
	Organisasi 42			.594(a)	0.673	
	Organisasi 43			.584(a)	0.724	
	Organisasi 44			.658(a)	0.684	
5	Organisasi 28	3.282	4.826	.840(a)	0.608	
	Organisasi 29			.854(a)	0.774	
	Organisasi 31			.836(a)	0.550	
	Organisasi 32			.780(a)	0.448	
6	Organisasi 37	3.270	4.809	.723(a)	0.396	
	Individu 11			.601(a)	0.447	
	Individu 12			.714(a)	0.791	
	Individu 13			.798(a)	0.793	
	Individu 14			.797(a)	0.559	
7	Individu 15	3.239	4.764	.747(a)	0.309	
	Organisasi 35			.663(a)	0.549	
	Organisasi 36			.710(a)	0.752	
	Organisasi 38			.688(a)	0.770	
8	Organisasi 39	3.199	4.704	.770(a)	0.710	
	Lingkungan 7			.636(a)	0.689	
	Lingkungan 8			.599(a)	0.752	
	Lingkungan 9			.556(a)	0.794	
	Lingkungan 10			.557(a)	0.813	

Tabel 4.3. (Sambungan)

9	Organisasi 1	3.002	4.414	.774(a)	0.646
	Organisasi 4			.564(a)	0.457
	Organisasi 9			.665(a)	0.716
	Organisasi 13			.655(a)	0.753
10	Organisasi 2	2.812	4.135	.536(a)	0.504
	Organisasi 3			.626(a)	0.496
	Organisasi 8			.538(a)	0.426
	Organisasi 10			.540(a)	0.691
	Organisasi 11			.533(a)	0.727
11	Lingkungan 1	2.684	3.947	.670(a)	0.613
	Lingkungan 3			.559(a)	0.870
	Lingkungan 4			.542(a)	0.877
12	Organisasi 30	2.377	3.495	.668(a)	0.482
	Individu 6			.736(a)	0.505
	Individu 7			.771(a)	0.798
	Individu 8			.798(a)	0.505
13	Lingkungan 5	2.181	3.207	.616(a)	0.559
	Lingkungan 6			.551(a)	0.790
14	Organisasi 5	2.077	3.055	.713(a)	0.595
	Organisasi 7			.562(a)	0.807
15	Individu 9	2.071	3.045	.647(a)	0.662
	Individu 10			.643(a)	0.729
16	Organisasi 6	1.845	2.713	.542(a)	0.689
17	Organisasi 45	1.813	2.667	.527(a)	0.755
18	Organisasi 12	1.417	2.084	.706(a)	0.464
	Organisasi 33			.748(a)	0.429
<b>Total Variance Explained</b>			<b>75.910</b>		

Ket. (a): MSA *item*

Dari rangkuman *output* analisis faktor di atas, terlihat bahwa 68 *item* dinyatakan valid karena seluruhnya memiliki nilai MSA di atas 0,5 (dapat dilihat pada kolom *anti image correlation* pada tabel di atas). Dari *output* itu pula, diketahui bahwa dari 68 *item* terbentuk delapan belas komponen faktor dengan total varians (variens kumulatif) sebesar 75,910%. Dari hasil ini, diketahui bahwa variabel-variabel sumber stres yang digunakan dalam penelitian ini mewakili 75,910% sumber stres yang dihadapi oleh karyawan lini depan Bank BRI, sementara sebanyak 24,090% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang belum terungkap dalam penelitian ini. Adapun varians kumulatif sebesar 75,910% ini telah memenuhi rekomendasi dari Stevens, dimana total varians yang dijelaskan



oleh faktor-faktor hasil ekstraksi sebaiknya mencapai 75% atau lebih (Henson & Roberts, 2006).

Dari tabel *Rotated Component Matrix* diketahui bahwa komponen yang terbentuk (beserta penamaan hasil faktornya) adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.4. Komponen Faktor yang Terbentuk**

<b>Komponen 1: Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran</b>		
Organisasi 14	Saya tidak tahu jelas mengenai ekspektasi/harapan perusahaan terhadap diri saya di pekerjaan.	0,422
Organisasi 15	Saya banyak mengerjakan aktivitas kerja yang tidak penting.	0,488
Organisasi 19	Hubungan saya dengan atasan kurang baik.	0,765
Organisasi 20	Hubungan saya dengan rekan kerja kurang baik.	0,872
Organisasi 21	Hubungan-hubungan di bank ini terasa tegang.	0,789
Organisasi 22	Saya dipromosikan pada jabatan yang terlalu berat untuk saya emban.	0,583
Organisasi 34	Pimpinan di bank ini cenderung bersikap tidak peduli.	0,378
<b>Komponen 2: Masalah Keluarga</b>		
Individu 1	Kematian anggota keluarga.	0,818
Individu 2	Sakit yang sedang saya alami.	0,888
Individu 3	Masalah pernikahan/dengan pasangan.	0,777
Individu 4	Perubahan kesehatan anggota keluarga.	0,745
Individu 5	Masalah disiplin anak.	0,596
<b>Komponen 3: Karir, Kompensasi, dan Partisipasi</b>		
Organisasi 16	Saya tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.	0,453
Organisasi 17	Saya tidak mendapat dukungan manajerial yang memadai.	0,426
Organisasi 23	Saya tidak dipromosikan pada jabatan yang seharusnya saya dapatkan.	0,582
Organisasi 24	Keinginan/cita-cita saya terhalangi di bank ini.	0,505
Organisasi 25	Karir saya tetap disitu-situ saja/tidak berkembang.	0,638
Organisasi 26	Karir saya kurang menjanjikan masa depan.	0,794
Organisasi 27	Kompensasi yang saya dapatkan terlalu kecil jika dibandingkan dengan pekerjaan yang harus saya lakukan.	0,751

Tabel 4.4. (Sambungan)

<b>Komponen 4: Nasabah</b>		
Organisasi 40	Antrian nasabah di kantor saya terlalu panjang.	0,572
Organisasi 41	Nasabah bank ini terlalu banyak menuntut.	0,781
Organisasi 42	Nasabah bank ini sulit mengerti penjelasan yang saya berikan.	0,673
Organisasi 43	Nasabah bank ini sering tidak sabar.	0,724
Organisasi 44	Nasabah bank ini kurang menghargai karyawan seposisi saya.	0,684
<b>Komponen 5: Struktur dan Iklim Organisasi</b>		
Organisasi 28	Di bank ini, terdapat pembatasan-pembatasan yang menghambat kelancaran kerja saya.	0,608
Organisasi 29	Kurangnya konsultasi yang efektif di bank ini dalam hal pekerjaan.	0,774
Organisasi 31	Terdapat 'politik kantor' yang tidak sehat di bank ini.	0,550
Organisasi 32	Pimpinan di bank ini terlalu menekan pegawai.	0,448
<b>Komponen 6: Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu</b>		
Organisasi 37	Prosedur kerja saya terlalu ketat/kaku.	0,396
Individu 11	Saat bekerja, saya sering mengkhawatirkan keadaan anak di rumah.	0,447
Individu 12	Saya tidak menyukai pekerjaan saya.	0,791
Individu 13	Pekerjaan saya membosankan.	0,793
Individu 14	Saya sering berada dalam posisi yang tidak menguntungkan.	0,559
Individu 15	Sebuah kemunduran, walaupun sedikit sering membuat saya sangat jengkel.	0,309
<b>Komponen 7: Tahap Hidup Organisasi</b>		
Organisasi 35	Terlalu banyak jumlah produk/jasa bank ini yang harus saya ingat/kuasai.	0,549
Organisasi 36	Terlalu banyak peraturan di bank ini.	0,752
Organisasi 38	Seringkali diadakan perubahan dalam bank ini.	0,770
Organisasi 39	Saat diadakan perubahan, saya tidak tahu jelas bagaimana perubahan itu akan berlaku dalam prakteknya.	0,710
<b>Komponen 8: Lingkungan</b>		
Lingkungan 7	Kemacetan lalu lintas saat berangkat dan pulang dari tempat kerja saya cenderung parah.	0,689
Lingkungan 8	Cuaca buruk (sangat panas/hujan/badai).	0,752
Lingkungan 9	Ancaman keamanan (contoh: perampokan).	0,794

Tabel 4.4. (Sambungan)

Lingkungan 10	Bencana alam (contoh: banjir, gempa, kebakaran, dll.).	0,813
<b>Komponen 9: Beban Kerja Berlebih</b>		
Organisasi 1	Terlalu banyak pekerjaan yang harus saya lakukan.	0,646
Organisasi 4	Saya sulit mendapat waktu untuk sesekali beristirahat dari pekerjaan saya.	0,457
Organisasi 9	Saya harus menangani kesalahan yang dilakukan orang lain.	0,716
Organisasi 13	Tugas/tanggung jawab saya saling bertentangan satu sama lain.	0,753
<b>Komponen 10: Tuntutan Pekerjaan</b>		
Organisasi 2	Terlalu sedikit pekerjaan yang harus saya lakukan. ( <i>reverse scoring</i> )	0,504
Organisasi 3	Saya harus bekerja sangat cepat sekaligus cermat.	0,496
Organisasi 8	Kondisi fisik (sirkulasi udara, suhu, tata letak peralatan, dll.) di tempat kerja saya kurang memuaskan.	0,426
Organisasi 10	Pekerjaan saya membutuhkan banyak konsentrasi untuk dilakukan.	0,691
Organisasi 11	Resiko dari kesalahan kerja yang saya lakukan sangat besar.	0,727
<b>Komponen 11: Ketidakpastian Ekonomi dan Politik</b>		
Lingkungan 1	Semakin beratnya beban ekonomi.	0,613
Lingkungan 3	Konflik politik di negara ini meresahkan.	0,870
Lingkungan 4	Situasi politik di negara ini tidak stabil.	0,877
<b>Komponen 12: Konflik Kerja-Keluarga</b>		
Organisasi 30	Saya tidak merasakan ' <i>sense of belonging</i> ' (rasa turut memiliki) dalam bank ini.	0,482
Individu 6	Perubahan keadaan keuangan keluarga.	0,505
Individu 7	Masalah keuangan akibat terlalu banyak pengeluaran.	0,798
Individu 8	Terdapat tuntutan yang bertentangan antara keluarga dan pekerjaan saya.	0,505
<b>Komponen 13: Ketidakpastian Teknologi</b>		
Lingkungan 5	Perkembangan teknologi terasa terlalu cepat untuk saya ikuti.	0,559

Tabel 4.4. (Sambungan)

Lingkungan 6	Banyaknya inovasi teknologi membuat keahlian saya cepat usang.	0,790
<b>Komponen 14: Sedikitnya Ragam Tugas</b>		
Organisasi 5	Pekerjaan saya terlalu monoton.	0,595
Organisasi 7	Pekerjaan saya telah menjadi terlalu rutin.	0,807
<b>Komponen 15: Dukungan Sosial</b>		
Individu 9	Saya tidak mendapat dukungan yang saya butuhkan dari keluarga saat menghadapi masalah kerja.	0,662
Individu 10	Saya tidak mendapat dukungan yang saya butuhkan dari rekan kerja saat menghadapi masalah keluarga.	0,729
<b>Komponen 16: Kurangnya Tantangan Kerja</b>		
Organisasi 6	Pekerjaan saya kurang menantang.	0,689
<b>Komponen 17: Tuntutan Emosional</b>		
Organisasi 45	Saya dituntut untuk dapat menyembunyikan emosi pribadi (harus selalu terlihat ramah saat berhadapan dengan nasabah walaupun sedang stres, sedih atau marah).	0,755
<b>Komponen 18: Tuntutan Peran</b>		
Organisasi 12	Saya harus memuaskan terlalu banyak pihak yang berbeda.	0,464
Organisasi 33	Pimpinan di bank ini melakukan kontrol yang terlampau ketat.	0,429

Dari tabel di atas, dapat dilihat komponen yang terbentuk beserta *item-item* pembentuk dan nilai *factor loading*-nya. *Factor loading* merepresentasikan korelasi dari tiap variabel dengan faktor. Menurut Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham (2005), *loading* mengindikasikan tingkat korespondensi antara variabel dengan faktornya, dengan *loading* yang lebih tinggi berarti semakin representatif variabel tersebut bagi faktornya. Jika dilihat pada tabel tersebut, nilai *loading* dari tiap *item* telah berada di atas 0,3, yaitu nilai minimum yang disarankan. Seperti dikatakan oleh Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham (2005), secara praktis penentuan signifikansi nilai *loading* umumnya menggunakan aturan umum

sebagai berikut: nilai *loading* lebih besar dari  $\pm 0,3$  dianggap telah memenuhi level minimum yang dipersyaratkan; *loading* sebesar  $\pm 0,4$  dianggap *more important*; dan bila nilai *loading* sebesar  $\pm 0,5$  atau lebih dianggap *practically significant*.

#### 4.5 Analisis Deskriptif Sumber Stres Karyawan Lini Depan Bank BRI

Dari hasil analisis faktor diketahui bahwa aspek-aspek sumber stres yang dihadapi oleh karyawan lini depan Bank BRI dapat dikelompokkan menjadi delapan belas komponen faktor. Adapun tingkat stres karyawan lini depan Bank BRI apabila dilihat dari eksposur *stressor* (aspek sumber stres) tersebut, secara keseluruhan berada pada tingkat stres '**sedang**'. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata sumber stres yang mereka hadapi, yaitu memiliki nilai sebesar **2,95**. Adapun rincian penilaian rata-rata sumber stres yang dihadapi karyawan lini depan Bank BRI selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.5, sementara *output* deskriptifnya dapat dilihat pada Lampiran 8.

Dari tabel 4.5 tersebut, dapat dilihat bahwa dari 18 aspek sumber stres yang dihadapi oleh karyawan lini depan Bank BRI, sumber stres utamanya berasal dari aspek **Tuntutan Emosional, Tuntutan Pekerjaan,** serta **Ketidakpastian Ekonomi dan Politik**. Ketiga aspek ini diketahui memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tingkat stres tinggi. Mengenai Tuntutan Emosional sebagai aspek sumber stres utama yang dihadapi oleh karyawan lini depan BRI ini adalah tidak mengherankan mengingat karyawan yang menjabat dalam posisi *boundary spanning* seperti *frontliner* atau karyawan lini depan, setiap harinya harus berhadapan dengan beragam konsumen yang memiliki latar belakang dan kebutuhan yang berbeda-beda. Menurut Lucas (2009), hal ini membuat karyawan lini depan, terutama di posisi *customer service* menghadapi tuntutan emosional yang cenderung tinggi karena *customer service* juga bertanggung jawab menangani segala bentuk masalah yang dikeluhkan

**Tabel 4.5. Tingkat Stres Berdasarkan Rata-rata Sumber Stres yang Dihadapi**

<b>Sumber Stres Karyawan Lini Depan BRI (diurutkan dari Nilai Terbesar hingga Terkecil)</b>	<b>Mean (x)</b>	<b>Kategori Tingkat Stres</b>
Tuntutan Emosional	3,94	Tinggi
Tuntutan Pekerjaan	3,67	Tinggi
Ketidakpastian Ekonomi dan Politik	3,45	Tinggi
Sedikitnya Ragam Tugas	3,31	Sedang
Lingkungan	3,21	Sedang
Nasabah	3,13	Sedang
Tahap Hidup Organisasi	3,03	Sedang
Tuntutan Peran	2,93	Sedang
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	2,89	Sedang
Beban Kerja Berlebih	2,84	Sedang
Ketidakpastian Teknologi	2,81	Sedang
Kurangnya Tantangan Kerja	2,80	Sedang
Konflik Kerja-Keluarga	2,78	Sedang
Masalah Keluarga	2,71	Sedang
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	2,65	Sedang
Struktur dan Iklim Organisasi	2,51	Rendah
Dukungan Sosial	2,31	Rendah
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	2,18	Rendah
<b>Rata-rata Keseluruhan <math>\bar{x} / 18</math></b>	<b>2,95</b>	<b>Sedang</b>

atau dialami konsumen sehingga menambah tuntutan emosional yang dialaminya dan dapat menyebabkan kelelahan emosional.

Adapun aspek sumber stres yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah aspek Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran. Jika ditilik lebih lanjut, hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan dalam beberapa literatur (contoh: Daft, 2007; Robbins, 2003) lain, dimana pada organisasi yang sudah berada pada tahap *maturity*, para karyawannya cenderung tidak mengalami tingkat stres yang tinggi dalam hal hubungan dalam organisasi dan ketidakjelasan peran mengingat tingkat formalisasi (struktur, prosedur, peraturan-peraturan, kebijakan, dan lain-lain) pada organisasi yang telah *mature* umumnya sudah tinggi sehingga karyawan memiliki cukup informasi mengenai apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi.

## 4.6 Analisis Perbedaan Stres Berdasarkan Karakteristik Individu

Perbedaan individu mempengaruhi persepsi dan interpretasi kita terhadap kejadian-kejadian yang ada di sekitar kita. Menurut Dua, Lind dan Otte, serta Murphy, variabel demografis yang diketahui berhubungan dengan sumber stres kerja/kesehatan seseorang termasuk jenis kelamin, usia, status pernikahan, pengalaman/masa kerja, jabatan, dan level hierarki dalam organisasi (Voki dan Bogdani, 2007). Menurut Cohen, Sheldon & Williamson (1988), selain hal-hal tersebut, latar belakang pendidikan juga diketahui berhubungan dengan stres yang dialami oleh seseorang. Berikut ini analisis perbedaan stres yang dialami karyawan lini depan Bank BRI jika dilihat berdasarkan perbedaan individu.

### 4.6.1 Perbedaan Stres Berdasarkan Jabatan

Pada Lampiran 9, tabel *test of homogeneity of variances* dapat dilihat bahwa dari uji *Levene Statistic*, didapatkan bahwa nilai sig. seluruh komponen faktor  $>0,05$ . Ini berarti  $H_0$  diterima, atau ketiga varians kelompok terbukti sama sehingga uji anova dapat dilanjutkan. Pada tabel Anova, dapat dilihat bahwa komponen faktor/aspek yang memiliki nilai sig.  $<0,05$  adalah struktur dan iklim organisasi (sig. 0,032), kepribadian (afeksi negatif) individu (sig. 0,040), beban kerja berlebih (sig. 0,001), tuntutan pekerjaan (sig. 0,006), dan ketidakpastian teknologi (sig. 0,030). Dengan demikian, terdapat perbedaan rata-rata stres pada kelima aspek tersebut apabila dilihat dari jabatan responden. Rangkuman nilai sig. hasil uji anova dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Jika dilihat pada analisis deskriptifnya (tabel *descriptive* pada Lampiran 9), terlihat bahwa pada aspek struktur dan iklim organisasi, *teller* memiliki nilai rata-rata stres yang paling tinggi. Pada aspek kepribadian, beban kerja berlebih, dan tuntutan pekerjaan, *customer service* memiliki nilai rata-rata stres tertinggi. Sementara pada aspek ketidakpastian teknologi, satpam memiliki nilai rata-rata stres tertinggi.

Tabel 4.6. Rangkuman *One Way Anova* Berdasarkan Jabatan

Komponen Faktor	Sig.
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,352
Masalah Keluarga	0,483
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	0,685
Nasabah	0,440
Struktur dan Iklim Organisasi	0,032
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,040
Tahap Hidup Organisasi	0,305
Lingkungan	0,056
Beban Kerja Berlebih	0,001
Tuntutan Pekerjaan	0,006
Ketidakpastian Ekonomi dan Politik	0,571
Konflik Kerja-Keluarga	0,209
Ketidakpastian Teknologi	0,030
Sedikitnya Ragam Tugas	0,487
Dukungan Sosial	0,145
Kurangnya Tantangan Kerja	0,080
Tuntutan Emosional	0,538
Tuntutan Peran	0,491

Dari *output post hoc test* dapat dilihat bahwa perbedaan yang signifikan pada aspek **struktur dan iklim organisasi** terletak pada kelompok jabatan satpam dengan *teller*, dan antara satpam dengan *customer service*. Pada aspek ini, nilai rata-rata stres yang dihadapi oleh satpam lebih rendah ketimbang *teller* maupun *customer service*, dimana nilai rata-rata stres tertinggi adalah pada jabatan *teller*.

Pada aspek **kepribadian (afeksi negatif) individu**, perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok jabatan *customer service* dan satpam, dimana nilai rata-rata kelompok *customer service* lebih tinggi ketimbang satpam. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa secara signifikan terdapat perbedaan antara *customer service* dan satpam dalam aspek kepribadian (afeksi negatif) individu, *customer service* menghadapi tingkat stres yang lebih tinggi ketimbang satpam.

Pada aspek **beban kerja berlebih**, perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok jabatan *teller* dan *customer service*, dimana nilai rata-rata kelompok *customer service* lebih tinggi ketimbang *teller*. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa secara signifikan terdapat perbedaan



antara *customer service* dan *teller* dalam aspek beban kerja berlebih, dimana *customer service* menghadapi tingkat stres yang lebih tinggi ketimbang *teller*.

Pada aspek **tuntutan pekerjaan**, perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok jabatan satpam dengan *teller*, serta antara kelompok satpam dengan *customer service*, dimana nilai rata-rata kelompok satpam lebih rendah ketimbang *teller* dan *customer service*. Dari *output* deskriptif, pada aspek ini, diketahui bahwa *customer service* menghadapi tingkat stres yang paling tinggi ketimbang *teller* dan satpam.

Pada aspek **ketidakpastian teknologi**, tidak terlihat perbedaan yang signifikan antarkelompok jabatan jika *post hoc test* yang digunakan menggunakan test Tukey, namun dengan test LSD, terlihat bahwa perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok jabatan *customer service* dan satpam, dimana nilai rata-rata kelompok satpam lebih tinggi ketimbang *customer service*. Berikut ini *output* anova dengan *post hoc test* menggunakan test LSD:

Multiple Comparisons

	Mean	Difference	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
T	1	1.917109	0.000000	3.834218
C	1	1.917109	0.000000	3.834218
S	1	2.730001	0.000000	5.460002

Dari tabel *output* tersebut (kolom *mean differences*), terlihat bahwa secara signifikan terdapat perbedaan antara satpam dan *customer service* (ditandai dengan tanda \* dimana nilai sig. antar kedua kelompok tersebut <0,05) dalam aspek ketidakpastian teknologi, dimana dalam aspek ini, satpam menghadapi tingkat stres yang lebih tinggi ketimbang *customer service* dan dari *output* deskriptif, terlihat bahwa pada aspek ini satpam mengalami tingkat stres paling tinggi diantara tiga jabatan yang ada.

Berdasarkan pada hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata stres jika dilihat dari kelompok jabatan responden. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dua, Lind dan Otte, serta Murphy (Voki dan Bogdani, 2007), yang menemukan bahwa terdapat perbedaan antar jabatan dalam hal stres yang mereka hadapi. Pada kasus karyawan lini depan Bank BRI, perbedaan yang signifikan terdapat pada lima aspek sumber stres, yaitu Struktur dan Iklim Organisasi; Kepribadian (afeksi negatif individu); Beban Kerja Berlebih; Tuntutan Pekerjaan; dan Ketidakpastian Teknologi.

#### 4.6.2 Perbedaan Stres Berdasarkan Status Kepegawaian

Pada Lampiran 10, tabel *independent samples test* kolom *Levene's test for equality of variances* terlihat bahwa dari 18 komponen faktor atau aspek sumber stres, terdapat satu aspek yang memiliki nilai  $<0,05$ , yaitu aspek karir, kompensasi dan partisipasi. Ini berarti untuk aspek ini, varians kelompok terbukti berbeda sehingga uji t digunakan asumsi *equal variance not assumed*; sementara untuk 17 aspek lainnya, karena memiliki nilai  $>0,05$  menggunakan *equal variance assumed*.

Dengan demikian, rangkuman sig. uji t dapat dilihat pada Tabel 4.7, dimana dapat dilihat bahwa jika dilihat dari status kepegawaian responden, terdapat perbedaan stres yang signifikan ( $<0,05$ ) pada aspek Masalah Keluarga dan Sedikitnya Ragam Tugas. Untuk melihat perbedaannya, dapat dilihat pada Lampiran 10 pada tabel *Group Statistic output T-Test* untuk perbedaan stres berdasarkan status kepegawaian. Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa pada aspek **Masalah Keluarga**, pegawai tetap memiliki rata-rata stres yang lebih tinggi dari pegawai *outsourcer*. Begitupun pada aspek **Sedikitnya Ragam Tugas**, pegawai tetap memiliki rata-rata stres yang lebih tinggi ketimbang pegawai kontrak.

**Tabel 4.7. Rangkuman *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Status Kepegawaian**

<b>Komponen Faktor</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,074
Masalah Keluarga	0,005
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	0,473
Nasabah	0,339
Struktur dan Iklim Organisasi	0,409
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,310
Tahap Hidup Organisasi	0,426
Lingkungan	0,737
Beban Kerja Berlebih	0,183
Tuntutan Pekerjaan	0,120
Ketidakpastian Ekonomi dan Politik	0,673
Konflik Kerja-Keluarga	0,117
Ketidakpastian Teknologi	0,336
Sedikitnya Ragam Tugas	0,013
Dukungan Sosial	0,680
Kurangnya Tantangan Kerja	0,880
Tuntutan Emosional	0,166
Tuntutan Peran	0,364

#### 4.6.3 Perbedaan Stres Berdasarkan Masa Kerja

Pada Lampiran 11, tabel *test of homogeneity of variances* dapat dilihat bahwa dari uji *Levene Statistic*, didapatkan nilai sig. komponen faktor yang  $<0,05$ , yaitu pada aspek karir, kompensasi dan partisipasi; serta pada aspek lingkungan. Dengan demikian, dua aspek ini tidak dapat dilanjutkan untuk dilakukan uji anova karena tidak memenuhi asumsi dasar anova bahwa varians kelompok haruslah sama. Sedangkan 16 aspek sumber stres lainnya memiliki nilai sig.  $>0,5$ , yang berarti  $H_0$  diterima, atau varians kelompok terbukti sama sehingga uji anova dapat dilanjutkan pada 16 aspek ini.

Pada tabel Anova, ternyata tidak terdapat komponen faktor/aspek yang memiliki nilai sig.  $<0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata stres pada seluruh komponen faktor apabila dilihat dari masa kerja responden. Rangkuman nilai sig. hasil uji anova dapat dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8. Rangkuman *One Way Anova* Berdasarkan Masa Kerja**

<b>Komponen Faktor</b>	<b>Sig.</b>
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,140
Masalah Keluarga	0,740
Nasabah	0,643
Struktur dan Iklim Organisasi	0,387
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,297
Tahap Hidup Organisasi	0,137
Beban Kerja Berlebih	0,352
Tuntutan Pekerjaan	0,062
Ketidakpastian Ekonomi dan Politik	0,450
Konflik Kerja-Keluarga	0,607
Ketidakpastian Teknologi	0,413
Sedikitnya Ragam Tugas	0,194
Dukungan Sosial	0,500
Kurangnya Tantangan Kerja	0,448
Tuntutan Emosional	0,413
Tuntutan Peran	0,965

Temuan ini berbeda dengan temuan hasil penelitian sebelumnya (contoh: Ben-Bakr, Al-Shammari & Jefri, 1995 yang menemukan bahwa karyawan dengan pengalaman kurang dari 30 tahun cenderung memiliki tingkat stres yang lebih tinggi) dan Robbins (2003) yang menemukan bahwa semakin lama pengalaman/masa kerja, maka tingkat stres akan semakin rendah. Pada kasus karyawan lini depan Bank BRI, tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada komponen-komponen faktor sumber stres jika dilihat dari masa kerja responden.

#### **4.6.4 Perbedaan Stres Berdasarkan Tempat Kerja**

Pada Lampiran 12, tabel *test of homogeneity of variances* dapat dilihat bahwa dari uji *Levene Statistic*, didapatkan empat komponen faktor yang memiliki nilai sig. <0,05, yaitu komponen/aspek masalah keluarga, lingkungan, ketidakpastian ekonomi dan politik, serta tuntutan emosional. Dengan demikian, empat aspek ini tidak dapat dilanjutkan untuk dilakukan uji anova karena tidak memenuhi asumsi dasar anova bahwa varians kelompok haruslah sama. Sedangkan 14 aspek sumber stres lainnya memiliki nilai sig. >0,5, yang berarti  $H_0$  diterima, atau varians kelompok terbukti sama sehingga uji anova dapat dilanjutkan pada 14 aspek ini.

Pada tabel Anova, dapat dilihat bahwa komponen faktor/aspek yang memiliki nilai sig.  $<0,05$  adalah nasabah (sig. 0,014), struktur dan iklim organisasi (sig. 0,000), tahap hidup organisasi (sig. 0,004), tuntutan pekerjaan (sig. 0,019), konflik kerja-keluarga (sig. 0,014) dan ketidakpastian teknologi (sig. 0,039). Dengan demikian, terdapat perbedaan rata-rata stres pada keenam aspek tersebut apabila dilihat dari jabatan responden. Rangkuman nilai sig. hasil uji anova dapat dilihat pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9. Rangkuman *One Way Anova* Berdasarkan Tempat Kerja**

<b>Komponen Faktor</b>	<b>Sig.</b>
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,546
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	0,060
Nasabah	0,014
Struktur dan Iklim Organisasi	0,000
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,389
Tahap Hidup Organisasi	0,004
Beban Kerja Berlebih	0,059
Tuntutan Pekerjaan	0,019
Konflik Kerja-Keluarga	0,014
Ketidakpastian Teknologi	0,039
Sedikitnya Ragam Tugas	0,556
Dukungan Sosial	0,962
Kurangnya Tantangan Kerja	0,097
Tuntutan Peran	0,340

Dari *output post hoc test* dapat dilihat bahwa perbedaan yang signifikan pada aspek **nasabah** terletak pada kelompok responden yang bekerja di Kanca dan Unit, dimana nilai rata-rata stres yang dihadapi oleh karyawan yang bekerja di Unit lebih besar ketimbang karyawan yang bekerja di Kanca.

Pada aspek **struktur dan iklim organisasi**, perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok karyawan yang bekerja di Kanca dengan yang bekerja di KCP dan juga antara Kanca dan Unit, dimana karyawan yang bekerja di Kanca merasakan rata-rata stres yang lebih besar ketimbang KCP dan Unit.

Pada aspek **tahap hidup organisasi**, perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok karyawan yang bekerja di Kanca dengan yang bekerja di Unit, dimana karyawan yang bekerja di Unit merasakan rata-rata stres yang lebih besar ketimbang Kanca.

Pada aspek **tuntutan pekerjaan**, perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok karyawan yang bekerja di Kanca dengan yang bekerja di KCP, dan juga antara Kanca dan Unit, dimana karyawan yang bekerja di Kanca merasakan rata-rata stres yang lebih besar ketimbang KCP maupun Unit.

Pada aspek **konflik kerja keluarga**, perbedaan yang signifikan terletak pada kelompok karyawan yang bekerja di Kanca dengan yang bekerja di KCP, dan juga antara Kanca dan Unit, dimana karyawan yang bekerja di Kanca merasakan rata-rata stres yang lebih besar ketimbang KCP maupun Unit.

Pada aspek ketidakpastian teknologi, walaupun nilai signifikansi anova  $<0,05$ , ternyata pada *output post hoc* menggunakan test Tukey maupun test lainnya tidak terlihat perbedaan yang signifikan antara kelompok karyawan yang bekerja Kanca, KCP maupun Unit. Ini berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar responden yang bekerja di Kanca, KCP, dan Unit pada aspek sumber stres ini.

Berdasarkan pada hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata stres jika dilihat dari kantor tempat kerja responden, yaitu pada aspek nasabah, struktur dan iklim organisasi, tahap hidup organisasi, tuntutan pekerjaan, dan konflik kerja-keluarga.

#### 4.6.5 Perbedaan Stres Berdasarkan Usia

Pada Lampiran 13, tabel *test of homogeneity of variances* diketahui bahwa dari uji *Levene Statistic*, didapatkan nilai sig. komponen faktor yang  $<0,05$ , yaitu pada aspek lingkungan dan ketidakpastian ekonomi dan politik. Dengan demikian, dua aspek ini tidak dapat dilanjutkan untuk dilakukan uji anova karena tidak memenuhi asumsi dasar anova bahwa varians kelompok haruslah sama. Sedangkan 16 aspek sumber stres lainnya memiliki nilai sig.  $>0,5$ , yang berarti  $H_0$  diterima, atau varians

kelompok terbukti sama sehingga uji anova dapat dilanjutkan pada 16 aspek ini.

Pada tabel Anova, dapat dilihat bahwa komponen faktor yang memiliki nilai sig.  $<0,05$  adalah nasabah (sig. 0,017), tuntutan pekerjaan (sig. 0,000), dan tuntutan emosional (sig. 0,039). Dengan demikian, terdapat perbedaan rata-rata stres pada ketiga aspek tersebut apabila dilihat dari usia responden. Rangkuman nilai sig. hasil uji anova dapat dilihat pada Tabel 4.10. Selanjutnya, untuk mengetahui dimana perbedaannya, dapat dilihat pada *output Post Hoc Test* (Lampiran 13) dimana terdapat perbedaan antar kelompok apabila nilai signifikansinya (Sig.)  $<0,05$ .

**Tabel 4.10. Rangkuman *One Way Anova* Berdasarkan Usia**

<b>Komponen Faktor</b>	<b>Sig.</b>
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,492
Masalah Keluarga	0,971
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	0,855
Nasabah	0,017
Struktur dan Iklim Organisasi	0,086
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,655
Tahap Hidup Organisasi	0,318
Beban Kerja Berlebih	0,200
Tuntutan Pekerjaan	0,000
Konflik Kerja-Keluarga	0,195
Ketidakpastian Teknologi	0,787
Sedikitnya Ragam Tugas	0,067
Dukungan Sosial	0,216
Kurangnya Tantangan Kerja	0,106
Tuntutan Emosional	0,039
Tuntutan Peran	0,144

Pada aspek komponen **nasabah**, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok usia 22-25 tahun dengan kelompok usia 25-30 tahun, dimana kelompok usia yang memiliki rata-rata tingkat stres yang lebih tinggi adalah usia 22-25 tahun.

Pada aspek **tuntutan pekerjaan**, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok usia 19-22 tahun dengan kelompok usia 25-30 tahun, serta antara kelompok usia 25-30 tahun

dengan kelompok usia 30-40 tahun. Kelompok usia yang memiliki rata-rata nilai stres yang lebih tinggi adalah usia 25-30.

Pada aspek **tuntutan emosional** dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok usia 22-25 tahun dengan kelompok usia 40-50 tahun, dimana kelompok usia yang memiliki rata-rata stres yang lebih tinggi adalah usia 40-50 tahun.

Berdasarkan pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata stres jika dilihat dari usia responden. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dua, Lind dan Otte, serta Murphy (Voki dan Bogdani, 2007) yang menemukan adanya perbedaan stres apabila dilihat dari usia responden, dimana pada kasus karyawan lini depan Bank BRI, perbedaan yang signifikan terdapat pada tiga aspek sumber stres, yaitu Nasabah, Tuntutan Pekerjaan, dan Tuntutan Emosional.

#### 4.6.6 Perbedaan Stres Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Lampiran 14, tabel *independent samples test* kolom *Levene's test for equality of variances* terlihat bahwa dari 18 komponen faktor atau aspek sumber stres, seluruhnya memiliki nilai sig.  $>0,05$ . Ini menunjukkan varians kelompok terbukti sama sehingga uji t yang digunakan adalah asumsi *equal variance assumed*.

Dengan demikian, rangkuman sig. uji t dapat dilihat pada Tabel 4.11, dimana dapat dilihat bahwa jika dilihat dari jenis kelamin, terdapat perbedaan stres yang signifikan ( $<0,05$ ) antar kelompok pria dan wanita pada aspek **beban kerja berlebih** (sig. 0,016). Selanjutnya, untuk mengetahui dimana perbedaannya, dapat dilihat pada Tabel *Group Statistics* (Lampiran 14) dimana terdapat perbedaan antar kelompok apabila nilai signifikansinya (Sig.)  $<0,05$ . Dari tabel tersebut diketahui bahwa dalam komponen faktor ini pria merasakan rata-rata stres yang lebih tinggi ketimbang wanita.



**Tabel 4.11. Rangkuman *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Komponen Faktor</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,154
Masalah Keluarga	0,164
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	0,077
Nasabah	0,402
Struktur dan Iklim Organisasi	0,089
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,501
Tahap Hidup Organisasi	0,726
Lingkungan	0,817
Beban Kerja Berlebih	0,016
Tuntutan Pekerjaan	0,218
Ketidakpastian Ekonomi dan Politik	0,642
Konflik Kerja-Keluarga	0,788
Ketidakpastian Teknologi	0,952
Sedikitnya Ragam Tugas	0,468
Dukungan Sosial	0,420
Kurangnya Tantangan Kerja	0,094
Tuntutan Emosional	0,470
Tuntutan Peran	0,175

Temuan ini cukup mengejutkan karena hasil penelitian terdahulu umumnya menemukan bahwa pria merasakan tingkat stres yang lebih rendah ketimbang wanita (contoh: Sharpey, *et al.*, 1996; Cohen, Sheldon & Williamson, 1988). Menurut Jick & Mitz (1985), temuan perbedaan stres berdasarkan jenis kelamin ini (yaitu dimana wanita cenderung merasakan stres yang lebih besar ketimbang pria) memang tidak selalu konsisten/sama antara penelitian satu dengan yang lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Voki & Bogdani (2007) misalnya, tidak menemukan adanya perbedaan yang signifikan antar stres yang dialami oleh pria dan wanita.

#### **4.6.7 Perbedaan Stres Berdasarkan Status Pernikahan**

Pada Lampiran 15, tabel *independent samples test* kolom *Levene's test for equality of variances* terlihat bahwa dari 18 komponen faktor atau aspek sumber stres, seluruhnya memiliki nilai sig. >0,05. Ini menunjukkan varians kedua kelompok terbukti sama sehingga uji t yang digunakan adalah asumsi *equal variance assumed*.

Dengan demikian, rangkuman sig. uji t dapat dilihat pada Tabel 4.12, dimana dapat dilihat bahwa jika dilihat dari status pernikahan, terdapat perbedaan yang signifikan antar kelompok yang belum menikah dan sudah menikah pada aspek struktur dan iklim organisasi, beban kerja berlebih, ketidakpastian teknologi, dan sedikitnya ragam tugas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari keempat komponen tersebut yang lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya, untuk mengetahui dimana perbedaannya, dapat dilihat pada Tabel *Group Statistics* (Lampiran 15) dimana terdapat perbedaan antar kelompok apabila nilai signifikansinya (Sig.) <0,05.

Dari tabel *Group Statistics* tersebut, dapat dilihat bahwa pada komponen **struktur dan iklim organisasi**, serta pada komponen **beban kerja berlebih**, rata-rata stres yang dirasakan oleh kelompok responden yang belum menikah lebih tinggi ketimbang yang sudah menikah; sementara dua komponen lainnya, yaitu komponen **ketidakpastian teknologi** dan **sedikitnya ragam tugas**, kelompok responden yang sudah menikah memiliki rata-rata stres yang lebih rendah ketimbang yang belum menikah.

Berdasarkan pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata stres jika dilihat dari status pernikahan responden, dimana pada kasus karyawan lini depan Bank BRI, perbedaan yang signifikan terdapat pada empat aspek sumber stres, yaitu struktur dan iklim organisasi, beban kerja berlebih, ketidakpastian teknologi, dan sedikitnya ragam tugas. Temuan ini mendukung penelitian Cohen, Sheldon & Williamson (1988) yang menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok yang sudah menikah dan yang belum menikah dalam hal stres yang mereka alami.

Sebagai tambahan, dalam penelitian mereka ditemukan bahwa responden yang telah menikah atau hidup bersama dengan pasangan, dan responden yang pasangannya telah meninggal, tidak berbeda secara signifikan dalam hal stres yang mereka alami. Sementara dengan responden yang belum menikah, ataupun yang telah berpisah (bercerai);

kelompok responden yang telah menikah/hidup bersama memiliki nilai rata-rata stres yang secara signifikan lebih rendah ketimbang responden yang belum menikah.

**Tabel 4.12. Rangkuman *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Status Pernikahan**

<b>Komponen Faktor</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,167
Masalah Keluarga	0,296
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	0,663
Nasabah	0,433
Struktur dan Iklim Organisasi	0,040
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,789
Tahap Hidup Organisasi	0,905
Lingkungan	0,187
Beban Kerja Berlebih	0,010
Tuntutan Pekerjaan	0,107
Ketidakpastian Ekonomi dan Politik	0,249
Konflik Kerja-Keluarga	0,364
Ketidakpastian Teknologi	0,043
Sedikitnya Ragam Tugas	0,001
Dukungan Sosial	0,698
Kurangnya Tantangan Kerja	0,550
Tuntutan Emosional	0,432
Tuntutan Peran	0,448

#### 4.6.8 Perbedaan Stres Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pada Lampiran 16, tabel *test of homogeneity of variances* dapat dilihat bahwa dari uji *Levene Statistic*, didapatkan satu komponen/aspek yang memiliki sig. <0,05, yaitu pada aspek konflik kerja-keluarga. Dengan demikian, aspek ini tidak dapat dilanjutkan untuk uji anova karena tidak memenuhi asumsi dasar anova bahwa varians kelompok haruslah sama. Sedangkan 17 aspek sumber stres lainnya memiliki nilai sig. >0,5, yang berarti  $H_0$  diterima, atau varians kelompok terbukti sama sehingga uji anova dapat dilanjutkan pada 16 aspek ini.

Pada tabel Anova, dapat dilihat bahwa komponen faktor/aspek yang memiliki nilai sig. <0,05 adalah **nasabah** (sig. 0,032), **struktur dan iklim organisasi** (sig. 0,020), **tuntutan pekerjaan** (sig. 0,003) dan

**tuntutan peran** (sig. 0,027). Dengan demikian, terdapat perbedaan rata-rata stres pada keempat aspek tersebut apabila dilihat dari tingkat pendidikan responden. Rangkuman nilai sig. hasil uji anova dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini.

**Tabel 4.13. Rangkuman *One Way Anova* Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

<b>Komponen Faktor</b>	<b>Sig.</b>
Hubungan dalam Organisasi dan Ketidakjelasan Peran	0,484
Masalah Keluarga	0,449
Karir, Kompensasi, dan Partisipasi	0,371
Nasabah	0,032
Struktur dan Iklim Organisasi	0,020
Kepribadian (Afeksi Negatif) Individu	0,872
Tahap Hidup Organisasi	0,354
Lingkungan	0,519
Beban Kerja Berlebih	0,616
Tuntutan Pekerjaan	0,003
Ketidakpastian Ekonomi dan Politik	0,878
Ketidakpastian Teknologi	0,125
Sedikitnya Ragam Tugas	0,506
Dukungan Sosial	0,922
Kurangnya Tantangan Kerja	0,973
Tuntutan Emosional	0,547
Tuntutan Peran	0,027

Selanjutnya, untuk mengetahui dimana perbedaannya, dapat dilihat pada *output Post Hoc Test*. Sayangnya, karena terdapat kelompok kategori yang memiliki kurang dari dua *case* maka tabel ini tidak muncul dalam *output* sehingga letak perbedaannya tidak dapat diketahui. Meskipun demikian, dari *output* deskriptif terlihat bahwa pada tiga aspek komponen yang pertama (nasabah, struktur dan iklim organisasi, serta tuntutan pekerjaan), responden yang berpendidikan Diploma I memiliki rata-rata stres paling tinggi, sedangkan pada aspek tuntutan peran, responden yang berpendidikan SMA/SMK/ sederajat yang memiliki rata-rata stres paling tinggi.

Berdasarkan pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata stres jika dilihat dari tingkat pendidikan responden.

Pada kasus karyawan lini depan Bank BRI, perbedaan yang signifikan terdapat pada empat aspek sumber stres, yaitu Nasabah, Struktur dan Iklim Organisasi, Tuntutan Pekerjaan dan Tuntutan Peran, dengan DI dan SMA/SMK/ sederajat memiliki rata-rata stres paling tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Cohen, Sheldon & Williamson (1988), yang menemukan bahwa terdapat perbedaan stres jika dilihat dari latar belakang pendidikan. Dalam penelitian mereka, ditemukan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka semakin kecil tingkat stres yang dirasakannya.

#### 4.6.9 Analisis Lanjutan Perbedaan Stres Berdasarkan Perbedaan Individu

Untuk memudahkan analisis, berikut ini rangkuman hasil analisis perbedaan stres dilihat dari beragam karakteristik (perbedaan) individu.

**Tabel 4.14. Rangkuman Analisis Perbedaan Rata-rata Stres Berdasarkan Karakteristik Individu**

<i>Individual Differences</i>	Signifikan Berbeda pada:		<i>Mean Faktor Tertinggi</i>	
	Aspek Sumber Stres	Antarkelompok	Kelompok	Nilai
Jabatan	Struktur dan iklim organisasi	Satpam dan Teller	Teller	0,119
		Satpam dan CS		
	Kepribadian (afeksi negatif individu)	CS dan Satpam	CS	0,143
	Beban kerja berlebih	Teller dan CS	CS	0,286
	Tuntutan pekerjaan	Satpam dan Teller	CS	0,163
		Satpam dan CS		
	Ketidakpastian teknologi	CS dan Satpam	Satpam	0,419
Status Kepegawaian	Masalah keluarga	Tetap dan Outsource	Tetap	0,482
	Sedikitnya ragam tugas	Tetap dan Outsource	Tetap	0,429
Masa Kerja	-	-	-	-
Kantor Tempat Kerja	Nasabah	Kanca dan Unit	Unit	0,079
	Struktur dan iklim organisasi	Kanca dan KCP	Kanca	1,807
		Kanca dan Unit		
Tahap hidup organisasi	Kanca dan Unit	Unit	0,089	

Tabel 4.14. Sambungan

<i>Individual Differences</i>	Signifikan Berbeda pada:		<i>Mean Faktor Tertinggi</i>	
	Aspek Sumber Stres	Antarkelompok	Kelompok	Nilai
	Tuntutan pekerjaan	Kanca dan KCP	Kanca	1,154
		Kanca dan Unit		
	Konflik kerja-keluarga	Kanca dan KCP	Kanca	1,145
		Kanca dan Unit		
Usia	Nasabah	22-25 dan 25-30 tahun	22-25 tahun	0,514
	Tuntutan pekerjaan	19-22 dan 25-30 tahun	25-30 tahun	0,486
		25-30 dan 30-40 tahun		
Tuntutan emosional	22-25 dan 40-50 tahun	40-50 tahun	0,976	
Jenis Kelamin	Beban kerja berlebih	Pria dan Wanita	Pria	0,297
Status Pernikahan	Struktur dan iklim organisasi	Belum menikah dan Menikah	Belum menikah	0,144
	Beban kerja berlebih	Belum menikah dan Menikah	Belum menikah	0,188
	Ketidakpastian teknologi	Belum menikah dan Menikah	Menikah	0,259
	Sedikitnya ragam tugas	Belum menikah dan Menikah	Menikah	0,416
Tingkat Pendidikan	Nasabah	*	Diploma I	1,872
	Struktur dan iklim organisasi	*	Diploma I	0,552
	Tuntutan pekerjaan	*	Diploma I	0,678
	Tuntutan peran	*	SMA/SMK/ sederajat	0,282

Keterangan: \*Karena terdapat kelompok kategori yang memiliki kurang dari dua *case*, maka *output* analisis *Post Hoc* tidak keluar sehingga letak perbedaan tepatnya (antarkelompok mana) tidak diketahui.

#### 4.6.9.1 Berdasarkan Jabatan

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa *customer service* umumnya mengalami tingkat stres yang lebih tinggi. Dari lima aspek sumber stres yang diketahui memiliki perbedaan signifikan, tiga aspek dipegang oleh jabatan ini. Diantara ketiga aspek tersebut, adalah aspek **beban kerja berlebih** yang dirasakan paling menimbulkan stres (memiliki nilai rata-rata tertinggi).

Mengacu pada hasil faktor analisis sebelumnya (Tabel 4.4), aspek beban kerja berlebih mencakup empat hal, yaitu terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan, sulit mendapat waktu untuk sesekali beristirahat dari pekerjaan, harus menangani kesalahan yang dilakukan orang lain, dan merasa bahwa tugas/tanggung jawabnya saling bertentangan satu sama lain.

Untuk mengetahui hal apa pada aspek beban kerja ini yang paling mempengaruhi stres pada *customer service*, peneliti melakukan analisis faktor terhadap empat *item* aspek beban kerja berlebih ini dengan memilih kasus (*select cases*) *customer service* dalam pengolahan data, begitupun untuk aspek-aspek selanjutnya. Hasil analisis faktor terhadap empat *item* ini terhadap data *customer service* menunjukkan bahwa *item* Organisasi 1 (Terlalu banyak pekerjaan yang harus saya lakukan) memiliki nilai faktor *loading* terbesar, yaitu 0,814 (dapat dilihat pada *output component matrix* di bawah ini, output lengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 17). Artinya, hal yang paling berkontribusi membentuk aspek beban kerja berlebih pada *customer service* adalah **terlalu banyaknya pekerjaan yang harus mereka lakukan.**

a

Com	Component	
	1	2
1	0.814	0.000
2	0.000	0.000
3	0.000	0.000
4	0.000	0.000

Dari Tabel 4.14, perlu diperhatikan pula bahwa dari aspek-aspek yang diketahui memiliki perbedaan yang signifikan antar jabatan, faktor **ketidakpastian teknologi** memiliki nilai rata-rata stres yang tertinggi pada kelompok jabatan **satpam**. Mengacu pada hasil analisis faktor secara keseluruhan (Tabel 4.4), aspek ketidakpastian teknologi terdiri dari perkembangan teknologi terasa terlalu cepat untuk diikuti, dan banyaknya

inovasi teknologi yang membuat keahlian cepat usang. Karena hanya terdapat dua item, maka kurang tepat bila dilakukan analisis faktor kembali untuk mengecek faktor *loading* terbesar pada aspek ini di jabatan tertentu. Namun, jika melihat hasil analisis faktor secara keseluruhan diketahui bahwa item yang paling berkontribusi membentuk aspek ini adalah *item* Lingkungan 6 (**Banyaknya inovasi teknologi membuat keahlian cepat usang**), dengan nilai faktor *loading* 0,790.

Pada jabatan *teller*, diketahui bahwa dari aspek-aspek yang diketahui memiliki perbedaan yang signifikan, mereka mengalami tingkat stres paling tinggi pada aspek **struktur dan iklim organisasi** dibanding jabatan lainnya. Dari hasil faktor analisis sebelumnya, aspek struktur dan iklim organisasi mencakup empat hal, yaitu: di bank ini terdapat pembatasan-pembatasan yang menghambat kelancaran kerja saya, kurangnya konsultasi yang efektif di bank ini dalam hal pekerjaan, terdapat ‘politik kantor’ yang tidak sehat di bank ini, dan pimpinan di bank ini terlalu menekan pegawai.

Analisis faktor terhadap empat *item* ini pada data *teller* (hasil *select case*), menunjukkan bahwa *item* Organisasi 32 (Pimpinan di bank ini terlalu menekan pegawai) memiliki nilai faktor *loading* terbesar, yaitu 0,825 (dapat dilihat pada *output component matrix* berikut ini, *output* lengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 18). Artinya, hal yang paling berkontribusi membentuk aspek struktur dan iklim organisasi pada *teller* adalah **pimpinan di bank ini terlalu menekan pegawai**.

a

Component	Item
	1
2	.100
3	.701
4	.670

b



#### 4.6.9.2 Berdasarkan Status Kepegawaian

Berdasarkan status kepegawaian, dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa **pegawai tetap** mengalami tingkat stres yang lebih tinggi ketimbang pegawai *outsourc*e pada dua aspek sumber stres yang diketahui memiliki perbedaan yang signifikan, yaitu masalah keluarga dan sedikitnya ragam tugas, dimana keduanya memiliki nilai *mean* tertinggi pada pegawai tetap, dan dari nilai rata-ratanya tertingginya, aspek **masalah keluarga** yang dirasakan paling menimbulkan stres pada mereka.

Dari hasil faktor analisis sebelumnya, aspek masalah keluarga mencakup lima hal sebagai berikut: kematian anggota keluarga, sakit yang sedang dialami, masalah pernikahan/dengan pasangan, perubahan kesehatan anggota keluarga, dan masalah disiplin anak.

Analisis faktor terhadap lima *item* ini pada data pegawai tetap (hasil *select case*) menunjukkan bahwa *item* Individu 4 (Perubahan kesehatan anggota keluarga) memiliki nilai faktor *loading* terbesar, yaitu 0,896 (dapat dilihat pada *output component matrix* berikut ini, output lengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 19). Artinya, hal yang paling berkontribusi membentuk aspek masalah keluarga pada pegawai tetap adalah **perubahan kesehatan anggota keluarga**.

Component	Item
	1
2	0.710
3	0.100
4	0.020
5	0.020

#### 4.6.9.3 Berdasarkan Kantor Tempat Kerja

Berdasarkan tempat kerja, dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa dari lima aspek yang diketahui memiliki perbedaan yang signifikan, tiga aspek (yaitu struktur dan iklim organisasi, tuntutan pekerjaan, dan konflik kerja-

keluarga) memiliki rata-rata tertinggi pada responden yang bekerja di **Kanca (Kantor Cabang)**. Dari tiga aspek ini, sumber stres yang mereka rasakan terutama berasal dari **struktur dan iklim organisasi**.

Dari hasil faktor analisis sebelumnya, aspek struktur dan iklim organisasi mencakup empat hal sebagai berikut: di bank ini terdapat pembatasan-pembatasan yang menghambat kelancaran kerja saya, kurangnya konsultasi yang efektif di bank ini dalam hal pekerjaan, terdapat 'politik kantor' yang tidak sehat di bank ini, dan pimpinan di bank ini terlalu menekan pegawai.

Sayangnya, karena jumlah sampel dari wilayah Kanca hanyalah 5 orang, tidak dapat dilakukan analisis faktor terhadap lima *item* ini pada kasus responden yang bekerja di Kanca (*select case*). Namun, jika dilihat secara umum, pada Tabel 4.4 hasil analisis faktor terhadap keseluruhan responden diketahui bahwa pada aspek struktur dan iklim organisasi, *item* yang memiliki faktor *loading* terbesar (0,774) adalah Organisasi 29 (**Kurangnya konsultasi yang efektif di bank ini dalam hal pekerjaan**).

#### 4.6.9.4 Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa dari aspek-aspek yang diketahui berbeda secara signifikan, responden yang berusia **40-50 tahun** mengalami tingkat stres yang paling tinggi, yaitu pada aspek **tuntutan emosional** (berbeda signifikan dengan responden yang berusia 22-25 tahun).

Mengacu pada faktor analisis sebelumnya, aspek tuntutan emosional hanya terbentuk dari satu *item*, yaitu Organisasi 45 (**Dituntut untuk dapat menyembunyikan emosi pribadi (harus selalu terlihat ramah saat berhadapan dengan nasabah walaupun sedang stres, sedih, atau marah)**) sehingga hal inilah yang menjadi sumber stres bagi kelompok responden yang berusia 40-50 tahun.

#### 4.6.9.5 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa **pria** mengalami tingkat stres yang lebih tinggi ketimbang wanita pada aspek

sumber stres yang diketahui memiliki perbedaan yang signifikan, yaitu **beban kerja berlebih**.

Dari hasil faktor analisis sebelumnya, aspek beban kerja berlebih mencakup empat hal sebagai berikut: terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan, sulit mendapat waktu untuk sesekali beristirahat dari pekerjaan, harus menangani kesalahan yang dilakukan orang lain, dan merasa bahwa tugas/tanggung jawabnya saling bertentangan satu sama lain.

Analisis faktor terhadap empat *item* ini pada data responden pria (hasil *select case*) menunjukkan bahwa *item* Organisasi 9 (Saya harus menangani kesalahan yang dilakukan orang lain) memiliki nilai faktor *loading* terbesar, yaitu 0,894 (dapat dilihat pada *output component matrix* berikut ini, output lengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 20). Artinya, hal yang paling berkontribusi membentuk aspek beban kerja berlebih pada kasus responden pria adalah **harus menangani kesalahan yang dilakukan orang lain**.

Component	Initial Eigenvalue
1	1.070
2	0.330

#### 4.6.9.6 Berdasarkan Status Pernikahan

Berdasarkan status pernikahan, dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa dari empat aspek sumber stres yang diketahui memiliki perbedaan signifikan, nilai rata-rata tertinggi berada pada aspek **sedikitnya ragam tugas**, dimana pada aspek ini responden yang sudah menikah memiliki tingkat stres yang lebih tinggi ketimbang yang belum menikah. Dari hasil analisis faktor sebelumnya (Tabel 4.4), diketahui bahwa aspek ini terdiri dari **pekerjaan yang terlalu monoton** dan **pekerjaan telah menjadi terlalu rutin**. Seperti pada kasus sebelumnya di aspek ketidakpastian

teknologi, karena hanya terdapat dua *item*, tidak dilakukan analisis faktor kembali untuk mengecek faktor *loading* terbesarnya untuk kasus kelompok yang belum menikah. Namun, merujuk pada hasil analisis faktor secara keseluruhan (Tabel 4.4 tadi) diketahui bahwa *item* yang paling berkontribusi membentuk aspek ini adalah *item* Organisasi 7 (**Pekerjaan telah menjadi terlalu rutin**), dengan nilai faktor *loading* 0,807.

#### 4.6.9.7 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa dari empat aspek yang diketahui memiliki perbedaan yang signifikan, tiga aspek (yaitu nasabah, struktur dan iklim organisasi, dan tuntutan pekerjaan) memiliki rata-rata tertinggi pada responden yang memiliki tingkat pendidikan **Diploma 1 (DI)**. Dari tiga aspek ini, sumber stres yang mereka rasakan terutama berasal dari faktor **nasabah**.

Dari hasil faktor analisis sebelumnya, faktor nasabah mencakup lima hal sebagai berikut: antrian nasabah di kantor saya terlalu panjang, nasabah bank ini terlalu banyak menuntut, nasabah bank ini sulit mengerti penjelasan yang saya berikan, nasabah bank ini sering tidak sabar, dan nasabah bank ini kurang menghargai karyawan seposisi saya.

Sayangnya, karena jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir DI hanyalah 2 orang, tidak dapat dilakukan analisis faktor kembali terhadap lima *item* ini untuk mengetahui faktor *loading* terbesarnya untuk data responden DI. Namun, jika dilihat secara umum, pada Tabel 4.4 hasil analisis faktor keseluruhan diketahui bahwa pada aspek/faktor nasabah, *item* yang memiliki faktor *loading* terbesar (0,781) adalah Organisasi 41 (**Nasabah bank ini terlalu banyak menuntut**).