



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BAGIAN SALES/PENJUALAN PT INDOMOBIL
TRADA NASIONAL CABANG PAJAJARAN BOGOR**

SKRIPSI

WE TIMANGRATUOGI

1006818154

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
DEPOK
JUNI
2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BAGIAN SALES/PENJUALAN PT INDOMOBIL
TRADA NASIONAL CABANG PAJAJARAN BOGOR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

WE TIMANGRATUOGI

1006818154

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
DEPOK
JUNI
2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : We Timangratuogi

Npm : 1006818154

Tanda Tangan : 

Tanggal : 30 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : We Timangratuogi
NPM : 1006818154
Program Studi : Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Bagian *Sales/*Penjualan PT Indomobil Trada
Nasional cabang Pajajaran Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing:
Dra. Eva Andayani M.Si

:()


Penguji:
Drs. Pantius D. Soeling M.Si

:()

Ketua Sidang :
Dra. Febrina Rosinta M.Si

:()

Sekretaris Sidang:
Fibria Indriati S.Sos, M.Si

:()

Ditetapkan di : Depok
Tanggal :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerah-Nya serta nikmat sehat jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Sales/Penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor.** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memenuhi kelulusan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Niaga, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulis, kasih sayang dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi karena saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Bapak Drs. Asrori, MA, FMLI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi.
3. Ibu Fibria Indriati, S.sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Sarjana Ekstensi Administrasi Niaga dan selaku ketua sidang *outline* serta sekretaris sidang skripsi. Terimakasih atas masukan dan sarannya terhadap penulis.
4. Ibu Dra. Eva Andayani, M.Si selaku dosen pembimbing. Terimakasih telah membantu dan membimbing dengan sabar dari awal sampai dengan selesainya skripsi ini.
5. Bapak Drs. Kusnar Budi, M.Buss selaku penguji ahli dalam sidang *outline*, Bapak Drs. Pantius Drahen Soeling, M.Si selaku penguji ahli dalam sidang skripsi dan Ibu Febrina Rosinta, M.Si selaku ketua sidang skripsi. Terimakasih atas masukan dan saran sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini
6. Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tuaku , Bapak Thamrin Lantara dan Ibu We Aty Megga, yang memberikan dukungan dan semangatnya. *Thank you for being the best parents a daughter could ever wish for, I love you with all my heart today and forever more.*
7. Untuk kakak – kakaku tercinta, Andi Sirajuddin & Andi Winaninnawa, Muh. Taufik & Suriatmi, Abrar Weroile & Nora Fadila. terimakasih atas bantuan, dukungan, support, semangat dan semuanya. *There's no other*

love like the love for my brothers & sisters. There's no other love like the love from my brothers & sisters.

8. Bapak Khauna Rachmanda, SE Terimakasih atas bantuannya yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor. Dan terimakasih kepada karyawan Nissan yang telah bersedia menjadi responden untuk penelitian ini.
9. Untuk teman – teman penyemangat dan tim sorak sorai Kamilanisa, Dhani, Anggi, Endah dan Titut. *Thank you for being my constant support when i didn't think I could cope ,Thank you for lifting my spirits and letting me know there is hope.*
10. Untuk teman – teman seperjuangan Rianda, Intha, dan Astari, akhirnya selesai juga yah perjuangan kita dan terimakasih untuk bantuan serta semangatnya. perjuangan kita belum berakhir :).
11. Untuk Dinda terimakasih yah sudah diberikan *software* untuk mengolah data, Uniariny terimakasih sudah memberikan dukungan serta bantuannya yah dan terimakasih untuk Shinta yang dengan suka rela mau memberikan bantuan.
12. Terimakasih untuk teman – teman ekstensi Adm. Niaga 2010, Daru, Denok, Ifka, Wina, Lela, Justisia, Nyimas, teman – teman satu bimbingan Ibu Eva, Sinlauklub, dan teman – teman Bank B 2007.
13. Terimakasih kepada semua dosen dan jajaran staf FISIP UI serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 30 Juni 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : We Timangratuogi
NPM : 1006818154
Program Studi : Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Politik dan Ilmu Sosial
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian
Sales/Penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pecipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 30 Juni 2012

Yang menyatakan



(We Timangratuogi)

ABSTRAK

Nama : We Timangratuogi
Program Studi : Administrasi Niaga
Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian *Sales/*Penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Namun, dalam usaha perusahaan untuk mencapai tujuannya, perusahaan terkadang dihadapkan dengan hambatan-hambatan yang dapat mengganggu efektifitas dan efisiensi pekerja dalam bekerja. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Kepuasan Kerja merupakan perasaan dan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berkaitan dengan pekerjaannya. Sehingga kepuasan kerja karyawan menjadi sesuatu yang patut diperhatikan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dari faktor lingkungan adalah stres kerja sehingga stres kerja merupakan faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Penelitian ini merupakan penelitian kategori eksplanatif dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengukurannya. Kuesioner dibagikan kepada karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 52 lembar, namun yang diolah hanya 50 lembar. Hasilnya, stres kerja bersignifikan negatif terhadap kepuasan kerja. Ada pengaruh antar kedua variabel tersebut.

Kata Kunci : Stres Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Name : We Timangratuogi
Studi Program : Business Administration
Title : The Influence of Job Stress on Job Satisfaction in Sales Employees Division at Branch of PT Indomobil Trada Nasional Pajajaran Bogor

The human resources are the most important factor in an organization or company. However, to achieve their objectives, companies are faced with obstacles that can interfere with the effectiveness and efficiency of the employees in the work. Job satisfaction is an interesting and important thing because it has benefits both to individual interest or industry interest. Job satisfaction is the emotional feeling about something is pleasant or not, which is related to their job. Because of that, the job satisfaction of employees are the things that human resource managers have to concern with. One of the factors that influence job satisfaction of environmental factors is job stress, that is why job stress is related to job satisfaction. This research is a category of explanatory and uses questionnaires as a measuring instrument. Questionnaires are distributed to employees of the sales division at PT Indomobil Trada Nasional branch of Pajajaran Bogor. The number of questionnaires distributed is 52 sheets, but only 50 sheets were processed. The result is that job stress negatively affects job satisfaction. There is an influence between the two of those variables.

Keyword : Job Stress, Job Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Signifikansi Penelitian.....	16
1.4.1 Signifikansi Akademis.....	16
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	16
1.5 Batasan Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Peneltian.....	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Konstruksi Model Teoritis.....	20
2.2.1 Stres Kerja.....	21
2.2.1.1 Gejala Stres kerja.....	22
2.2.1.2 Faktor-faktor Penentu Stres Kerja.....	24
2.2.1.3 Konsekuensi Stres.....	32
2.2.1.4 Pengelolaan Stres.....	33
2.2.2 Kepuasan Kerja.....	40
2.2.2.1 Faktor-faktor Penyebab Kepuasan Kerja.....	41
2.2.2.2 Konsekuensi Kepuasan Kerja.....	46
2.3 Model Analisis.....	51
2.4 Hipotesis.....	51
2.5 Operasional Konsep.....	52
2.5.1 Variabel Independen.....	52
2.5.2 Variabel Dependen.....	53

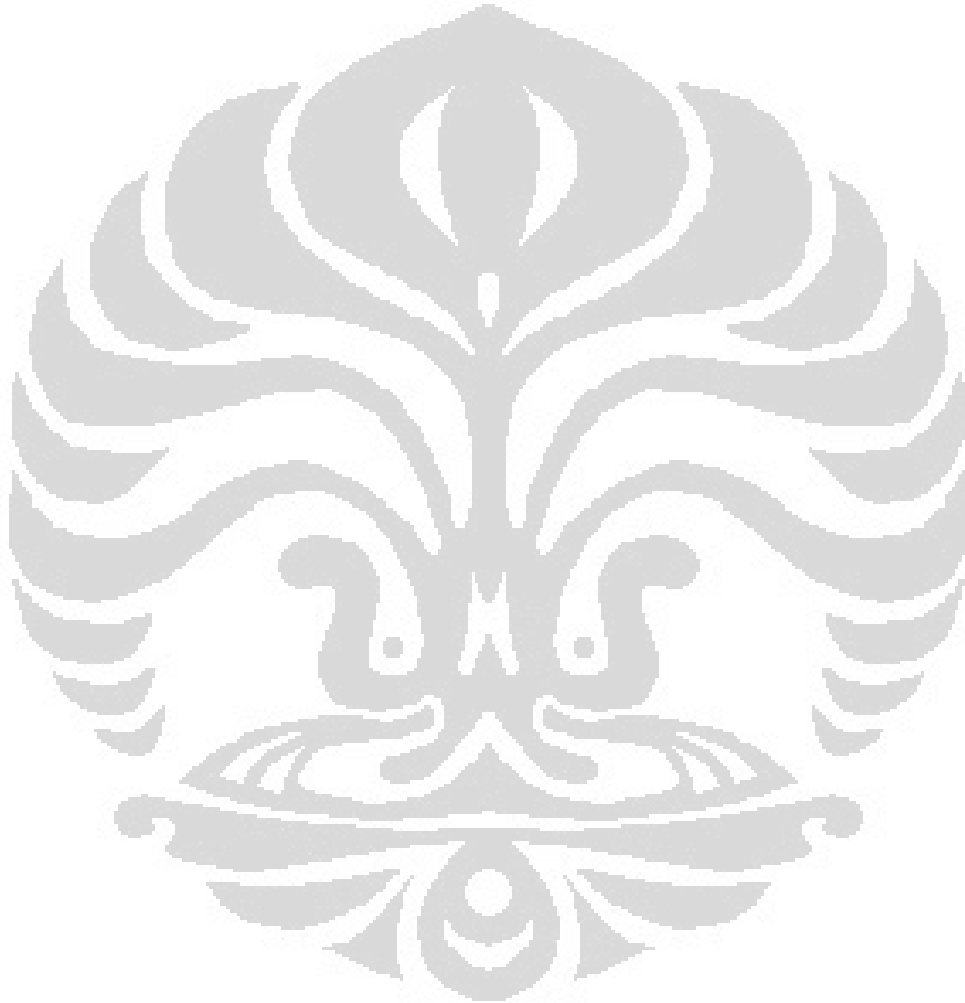
BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	59
3.2	Jenis Penelitian.....	59
3.3	Tekhnik Pengumpulan Data.....	60
	3.3.1 Studi Kepustakaan.....	60
	3.3.2 Studi Lapangan.....	61
3.4	Populasi dan Sampel.....	61
3.5	Istrumen Penelitian.....	62
	3.5.1 Alat Ukur Kepuasan Kerja.....	62
	3.5.2 Alat Ukur Stres Kerja.....	63
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	63
	3.6.1 Uji Validitas.....	64
	3.6.2 Uji Reliabilitas.....	65
3.7	Tekhnik Analisis Data.....	66
	3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	66
	3.7.2 Regresi Linear Sederhana.....	67
	3.7.3 Uji Anova.....	67
	3.7.4 Uji t.....	68
 BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	70
	4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	73
	4.1.2 Tujuan Perusahaan.....	74
4.2	Pre-test Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
	4.2.1 Uji Reliabilitas.....	74
	4.2.2 Uji Validitas.....	75
4.3	Karakteristik Umum/Identitas Responden.....	84
4.4	Penjabaran Data Jawaban Responden.....	87
	4.4.1 Variabel Stres Kerja.....	88
	4.4.1.1 Role Ambiguity.....	88
	4.4.1.2 Role Conflict.....	93
	4.4.1.3 Role Overload.....	96
	4.4.1.4 Interpersonal Demands.....	101
	4.4.1.5 Organizational Structure.....	106
	4.4.1.6 Organizational Leadership.....	111
	4.4.2 Kepuasan Kerja.....	115
	4.4.2.1 Eksit/Exit.....	115
	4.4.3 Menyuarakan/Voice.....	120
	4.4.4 Kesetiaan/Loyalty.....	123
	4.4.5 Pengabaian/Neglect.....	127
4.3	Hasil Korelasi Antar Variabel Penelitian.....	130
4.4	Analisis Regresi (Analisa Utama)	131

BAB 5 KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan..... 136

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

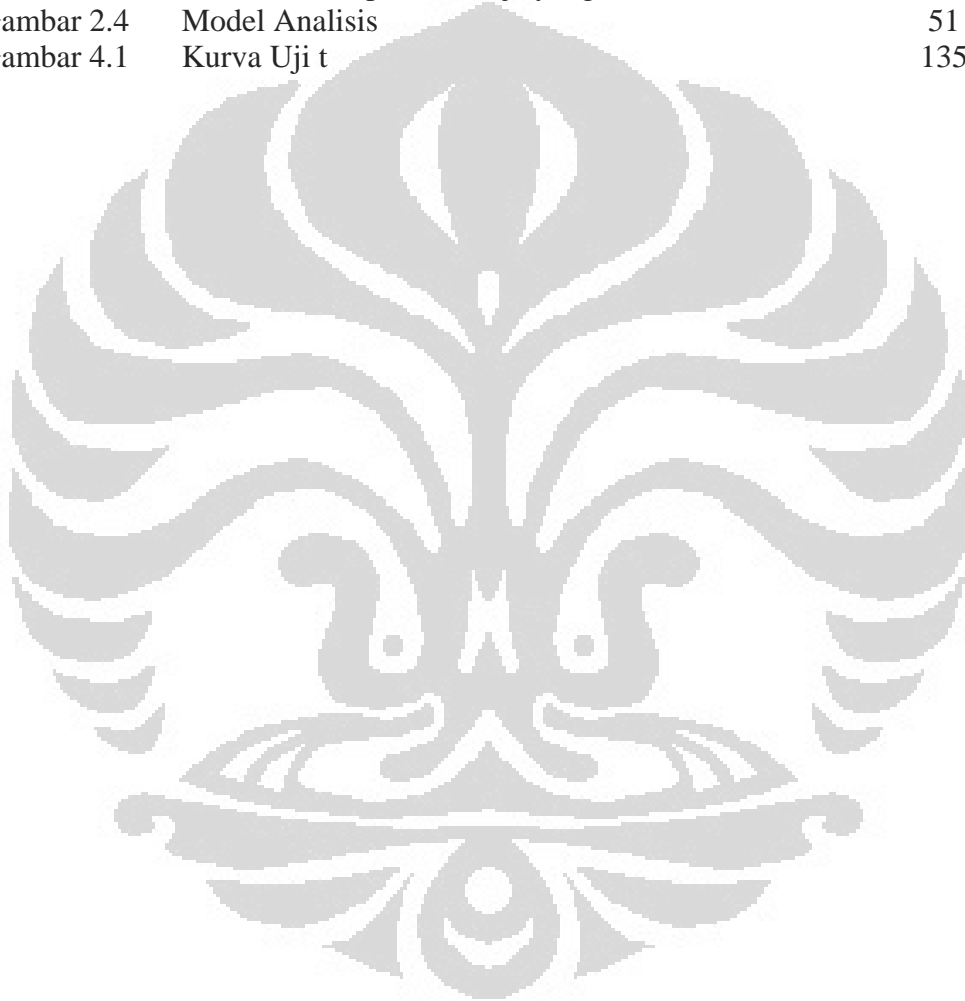
Tabel		Halaman
Tabel 1.1	5 Merek Teratas (<i>Top Five</i>) dengan Jumlah Penjualan Mobil Terbanyak Periode Januari – Maret 2012	9
Tabel 1.2	Populasi Jabodetabek	12
Tabel 2.1	Penyebab Stres dan Konsekuensi Stres Menurut Cooper	30
Tabel 2.2	Operasional Konsep Stres Kerja	52
Tabel 2.3	Operasional Konsep Kepuasan Kerja	56
Tabel 3.1	Penafsiran rata – rata mean	66
Tabel 4.1	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	75
Tabel 4.2	Nilai KMO dan <i>Bartlett's test of sphericity</i> Variabel Stres Kerja	75
Tabel 4.3	Nilai KMO dan <i>Bartlett's test of sphericity</i> Variabel Kepuasan Kerja	76
Tabel 4.4	Nilai <i>Anti Image Matriks</i> Dimensi <i>Role Ambiguity</i>	77
Tabel 4.5	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Role Conflict</i>	77
Tabel 4.6	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Role Overload</i>	78
Tabel 4.7	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Interpersonal Demands</i>	79
Tabel 4.8	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Organizational Structure</i>	79
Tabel 4.9	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Organizational Leadership</i>	80
Tabel 4.10	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Exit</i>	81
Tabel 4.11	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Voice</i>	82
Tabel 4.12	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Loyalty</i>	82
Tabel 4.13	Nilai <i>Anti Image-Matriks</i> Dimensi <i>Neglect</i>	83
Tabel 4.14	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.15	Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden	85
Tabel 4.16	Identitas Responden berdasarkan Lama Bekerja	86
Tabel 4.17	Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	87
Tabel 4.18	Jawaban Responden untuk Indikator sasaran pekerjaan yang tidak jelas	88
Tabel 4.19	Jawaban Responden untuk Indikator tidak mempunyai wewenang	89
Tabel 4.20	Jawaban Responden untuk Indikator tidak mengetahui kinerja yang diharapkan	90
Tabel 4.21	Jawaban Responden untuk Indikator tidak memahami sumbangan pekerjaan terhadap pencapaian target	90
Tabel 4.22	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Role Ambiguity</i>	91
Tabel 4.23	Jawaban Responden untuk Indikator mengerjakan tugas diluar tugas utama	93

Tabel 4.24	Jawaban Responden untuk Indikator tidak mengetahui kepada siapa harus melapor	94
Tabel 4.25	Jawaban Responden untuk Indikator mendapat tugas dari atasan yang memiliki metode berbeda	94
Tabel 4.26	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Role Conflict</i>	95
Tabel 4.27	Jawaban Responden Terhadap Indikator Tuntutan Kualitas Pekerjaan Tidak Masuk Akal	96
Tabel 4.28	Jawaban Responden Terhadap Indikator Tugas yang Diberikan Sulit	97
Tabel 4.29	Jawaban Responden Terhadap Indikator Tugas yang Diberikan Rumit	98
Tabel 4.30	Jawaban Responden Terhadap Indikator Menuntut Tidak Sesuai dengan Kemampuan	99
Tabel 4.31	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Role Overload</i>	100
Tabel 4.32	Jawaban Responden Terhadap Indikator Hubungan dengan Rekan Kerja Tidak Terjalin Baik	101
Tabel 4.33	Jawaban Responden Terhadap Indikator Tidak Mendapat Dukungan dari Rekan Kerja	102
Tabel 4.34	Jawaban Responden Terhadap Indikator Mendapat Tekanan dari Karyawan Lain	102
Tabel 4.35	Jawaban Responden Terhadap Indikator Komunikasi antar Karyawan Tidak Baik	103
Tabel 4.36	Jawaban Responden Terhadap Indikator Kebutuhan Sosial di Perusahaan Tidak Terpenuhi	104
Tabel 4.37	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Interpersonal Demands</i>	105
Tabel 4.38	Jawaban Responden Terhadap Indikator Peraturan di Perusahaan Menyulitkan Karyawan dalam Bekerja	106
Tabel 4.39	Jawaban Responden Terhadap Indikator Peraturan yang Diterapkan Tidak Bisa Diikuti oleh Karyawan	107
Tabel 4.40	Jawaban Responden Terhadap Indikator Karyawan Tidak Ikut Berpartisipasi dalam Pengambilan Keputusan	108
Tabel 4.40	Jawaban Responden Terhadap Indikator Pendapat Karyawan Tidak Didengarkan	108
Tabel 4.41	Jawaban Responden Terhadap Indikator Tidak Dilibatkan Partisipasi Karyawan	109
Tabel 4.42	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Organizational Structure</i>	110
Tabel 4.43	Jawaban Responden Terhadap Indikator Atasan Memberikan Tekanan yang Berlebihan	111
Tabel 4.44	Jawaban Responden Terhadap Indikator Atasan Menciptakan Rasa Tegang, Cemas dan Takut	112
Tabel 4.45	Jawaban Responden Terhadap Indikator Atasan Tidak	112

	Perhatian	
Tabel 4.46	Jawaban Responden Terhadap Indikator Atasan Melakukan Pengawasan yang Berlebihan	113
Tabel 4.47	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Organizational Leadership</i>	114
Tabel 4.48	Jawaban Responden Terhadap Indikator Merasa Bersalah Jika Pindah	115
Tabel 4.49	Jawaban Responden Terhadap Indikator Enggan Meninggalkan Perusahaan	116
Tabel 4.50	Jawaban Responden Terhadap Indikator Senang dengan Pekerjaan	117
Tabel 4.51	Jawaban Responden Terhadap Indikator Pekerjaan Menarik	118
Tabel 4.51	Jawaban Responden Terhadap Indikator Pekerjaan Dihargai	118
Tabel 4.52	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Exit</i>	119
Tabel 4.53	Jawaban Responden Terhadap Indikator Komunikasi dengan Atasan Sangat Baik	120
Tabel 4.54	Jawaban Responden Terhadap Indikator Senang Memberikan Masukan Kepada Perusahaan	121
Tabel 4.55	Jawaban Responden Terhadap Indikator Jarang Membicarakan Masalah dengan Atasan	122
Tabel 4.57	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Voice</i>	122
Tabel 4.58	Jawaban Responden Terhadap Indikator Merasa Bagian dari Keluarga Perusahaan	123
Tabel 4.58	Jawaban Responden Terhadap Indikator Memuji Perusahaan	124
Tabel 4.59	Jawaban Responden Terhadap Indikator Gembira Menghabiskan Sisa Karir di Perusahaan ini	125
Tabel 4.60	Jawaban Responden Terhadap Indikator Pindah – Pindah Perusahaan Tidak Etis	125
Tabel 4.62	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Loyalty</i>	126
Tabel 4.64	Jawaban Responden Terhadap Indikator Jarang Datang Terlambat ke Kantor	127
Tabel 4.65	Jawaban Responden Terhadap Indikator Tingkat Kekeliruan dalam Bekerja Jarang Terjadi	128
Tabel 4.66	Jawaban Responden Terhadap Indikator Tidak Pernah Mangkir dari Pekerjaan	129
Tabel 4.67	Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi <i>Neglect</i>	129
Tabel 4.68	Hasil Perhitungan Korelasi Variabel Stres Kerja dan Kepuasan Kerja	130
Tabel 4.69	Model Summary	132
Tabel 4.70	Anova ^b	132
Tabel 4.71	Coefficients (a)	134

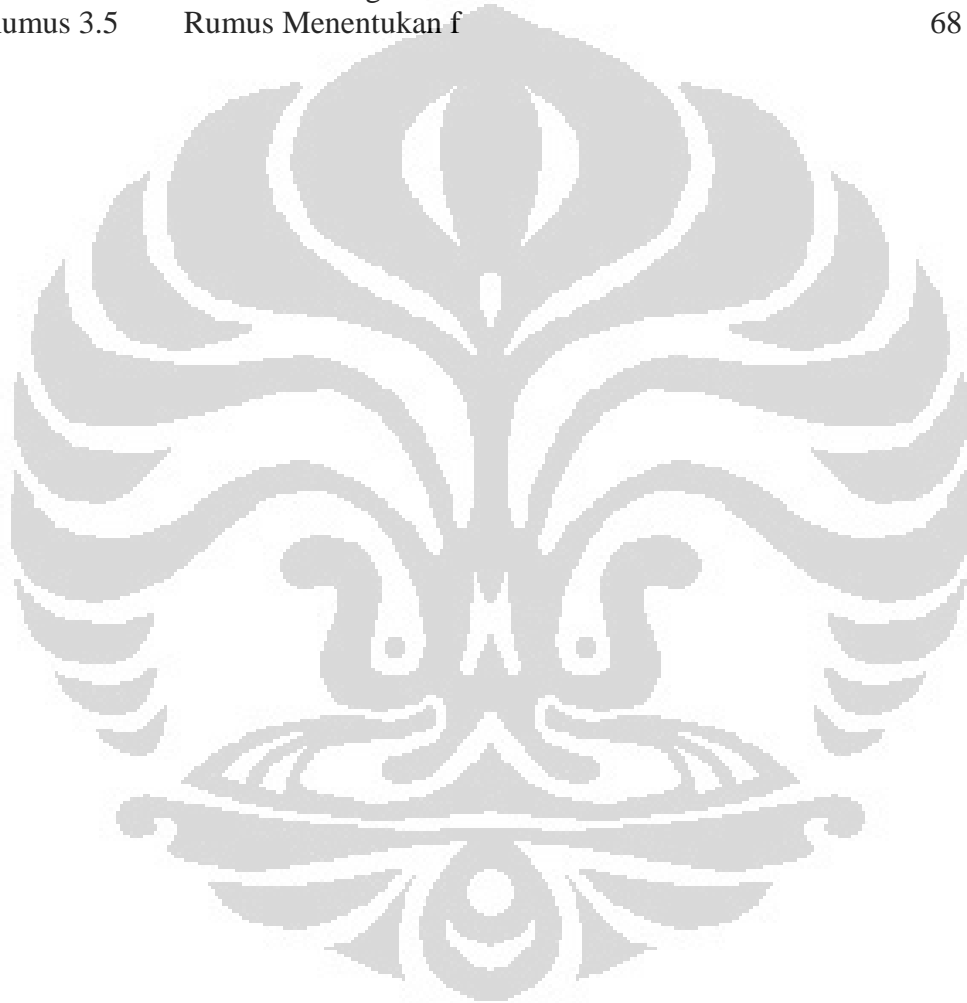
DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Stres dan Pekerjaan : Sebuah Model Kerja	33
Gambar 2.2	A Hierarchy of Personal Life Management Skill	35
Gambar 2.3	Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja (akibat dari kepuasan kerja yang rendah)	50
Gambar 2.4	Model Analisis	51
Gambar 4.1	Kurva Uji t	135



DAFTAR RUMUS

Rumus		Halaman
Rumus 3.1	Rumus Korelasi Product Moment	64
Rumus 3.2	Cronbach's Alpha	65
Rumus 3.3	Menentukan Panjang Kelas Interval	66
Rumus 3.4	Persamaan Regresi	67
Rumus 3.5	Rumus Menentukan f	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Uji Reabilitas Stres Kerja
Lampiran 3	Uji Reabilitas Kepuasan Kerja
Lampiran 4	Uji Validitas Dimensi <i>Role Ambiguity</i>
Lampiran 5	Uji Validitas Dimensi <i>Role Conflict</i>
Lampiran 6	Uji Validitas Dimensi <i>Role Overload</i>
Lampiran 7	Uji Validitas Dimensi <i>Interpersonal Demands</i>
Lampiran 8	Uji Validitas Dimensi <i>Organizational Structure</i>
Lampiran 9	Uji Validitas Dimensi <i>Organizational Leadership</i>
Lampiran 10	Uji Validitas Dimensi Eksit/ <i>Exit</i>
Lampiran 11	Uji Validitas Dimensi Menyuarakan/ <i>Voice</i>
Lampiran 12	Uji Validitas Dimensi Kesetiaan/ <i>Loyalty</i>
Lampiran 13	Uji Validitas Dimensi Pengabaian/ <i>Neglect</i>
Lampiran 14	Tabel frekuensi Stres Kerja
Lampiran 15	Tabel frekuensi Kepuasan Kerja
Lampiran 16	Uji Korelasi
Lampiran 17	Regresi Linear Sederhana

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat menjadi sumber keunggulan organisasi atau perusahaan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan usahanya karena manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, karya (rasio, rasa dan karsa) dan pemikiran-pemikiran yang inovatif yang akan menghasilkan kreativitas. Menurut Wayne (1986) organisasi dikelola dan dilaksanakan oleh manusia sehingga tanpa adanya manusia maka organisasi tersebut tidak bisa berkembang. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan jika tanpa manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2009). Dahulu, perusahaan hanya menganggap manusia sebagai salah satu faktor produksi dan dianggap sebagai biaya/*cost* oleh perusahaan sehingga perlu dimaksimalisasi penggunaannya untuk kepentingan perusahaan agar perusahaan tidak merugi tanpa memperhatikan keadaan dan kondisi pegawainya. Saat ini seiring berjalannya waktu, manusia dalam perusahaan dianggap sebagai modal/*asset* yang tidak ternilai harganya, dihargai pemikirannya dan menjadi alat vital bagi kelangsungan hidup serta keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai usahanya. Karena pegawai dianggap sebagai modal oleh perusahaan maka pegawai menjadi suatu aset perusahaan yang harus dijaga, ditingkatkan kualitas dan kompetensinya oleh manajemen perusahaan agar perusahaan tidak merugi.

Dalam usaha perusahaan untuk mencapai tujuannya, perusahaan terkadang dihadapkan dengan hambatan-hambatan yang dapat mengganggu efektivitas dan efisiensi pekerja dalam bekerja. Sikap yang dimiliki oleh pekerja

dalam perusahaan seringkali dikaitkan dalam usaha individu untuk mewujudkan *job performance* yang optimal agar dapat bekerja secara efisien dan efektif. Dalam organisasi sikap merupakan hal yang penting karena akan mempengaruhi perilaku kerja. Sikap adalah pernyataan atau pertimbangan evaluatif mengenai objek, orang atau peristiwa (Robbins, 1996). Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Bila seseorang mengatakan menyukai pekerjaannya, maka itu pengungkapan sikap individu tersebut terhadap pekerjaannya. Sebagai bagian dari sistem, individu yang tergabung dalam suatu organisasi akan membawa kepribadian, kemampuan dan sikapnya yang akan mempengaruhi efektifitas mereka dalam bekerja dan apa yang mereka harapkan yang dapat diraih dengan berpartisipasi dalam organisasi. Greenberg dan Baron (2003) menyatakan sikap fundamental yang terkait dengan pekerjaan disebut dengan kepuasan kerja, dimana di dalamnya terdapat tiga komponen sikap (evaluasi, kognisi dan tingkah laku). Menurut Robbins (1996) apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan maka lebih sering mereka memaksudkan sebagai kepuasan kerja. Para peneliti perilaku organisasi menganggap kepuasan kerja menjadi satu hal yang penting oleh karena itu menurut Spector (1997) sikap yang paling banyak diteliti dalam organisasi adalah kepuasan kerja. Pernyataan Spector (1997) tersebut disebabkan oleh tiga hal yaitu, alasan yang pertama berkaitan dengan perspektif humanitarian yang menyatakan bahwa pekerja layak diperlakukan dengan adil dan hormat. Handoko (dalam Sutrisno, 2009) mengemukakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Alasan yang kedua para peneliti menganggap kepuasan kerja menjadi satu hal yang penting karena kepuasan kerja dapat mengarahkan pekerja berperilaku yang mempengaruhi fungsi organisasi. Kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja dapat mengarahkan individu baik pada perilaku yang positif dan negatif terhadap organisasi. Alasan yang terakhir karena kepuasan kerja dapat menjadi refleksi dari fungsi organisasi. Perbedaan kepuasan kerja yang dialami individu pada tiap-tiap

unit dalam organisasi dapat didiagnosa sebagai area yang berpotensi menjadi masalah organisasi (Spector, 1997).

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat (Sutrisno, 2009). Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya, masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan. Sehingga kepuasan dalam bekerja menjadi salah satu faktor penting bagi karyawan pada khususnya dan perusahaan pada umumnya dalam menjalankan usaha. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja memiliki kecenderungan lebih besar untuk bertahan di perusahaan tersebut serta memberikan kontribusi terbaiknya. Karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Sedangkan karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi (Sutrisno, 2009). Pendapat tersebut juga didukung oleh Strauss dan Salyes (dalam Sutrisno, 2009) yang menyatakan kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis.

Menurut Robbins (1996) kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Davis dan Newstrom (1995) menyatakan kepuasan kerja sebagai sekelompok perasaan dan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berkaitan dengan pekerjaannya. Sehingga kepuasan kerja karyawan menjadi sesuatu yang patut diperhatikan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki agar karyawan dapat memberikan kontribusi mereka yang terbaik untuk perusahaan. Apabila kepuasan kerja karyawan tidak

diperhatikan maka akan memberikan dampak potensial terhadap pekerjaan itu sendiri yang tentunya akan merugikan baik bagi individu maupun bagi perusahaan. Dampak potensial yang dimaksud menurut Spector (1997) diantaranya *job performance*, *organizational citizenship behavior*, *withdrawal behavior*, *burnout*, kesehatan fisik dan psikologis, *counterproductive behavior* dan kepuasan hidup. Sedangkan menurut Robbins (1996) dampak kepuasan kerja yang dimaksud adalah terhadap produktivitas karyawan, kemangkiran, tingkat keluarnya karyawan yang dapat diungkapkan oleh karyawan melalui sikap *exit* (meninggalkan organisasi), *voice* (membahas problem yang dialami dengan atasan atau pembentukan serikat buruh), *loyalty* (kesetiaan karyawan), dan *neglect* (membiarkan kondisi memburuk dengan kemangkiran mengerjakan tugas atau datang terlambat dan sikap pengabaian lainnya). Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2008) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dari faktor lingkungan adalah stres kerja (Spector 1997), sehingga stres kerja merupakan faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Di kehidupan sehari-hari, terutama dalam masyarakat modern dimana di dalamnya terdapat berbagai kebutuhan dan tuntutan serta masalah yang sangat kompleks banyak orang yang mengalami stres baik disadari ataupun tidak. Stres tersebut kalau dibiarkan berlarut-larut dapat mengganggu kesehatan, baik kesehatan jasmani (*physic*) maupun kesehatan mental (*mental health*). Apabila kesehatan fisik dan mental sudah terganggu maka kepribadian menjadi tidak sehat pula. Pernyataan tersebut didukung oleh Everly dan Girdano (dalam Munandar, 2008) yang menyatakan stres akan mempunyai dampak pada suasana hati/*mood* (seperti: *overexcited*, cemas, kesulitan pada saat tidur, dan lain-lain), dampak pada otot kerangka/*musculoskeletal* (seperti: jari-jari dan tangan bergetar, merasa otot menjadi tegang, leher menjadi kaku, dan lain-lain) dan juga mempunyai dampak terhadap organ-organ dalam badan/*visceral* (seperti : perut terganggu, merasa jantung berdebar, banyak keringat, dan lain-lain).

Menurut Robbins (2003) stres juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang. Adapun menurut Rivai (2009) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan mereka. Orang – orang yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Anoraga (1992) menyatakan bahwa apabila manusia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya, ia akan cenderung mengalami stres. Stres merupakan fenomena psikofisik yang manusiawi. Artinya stres itu bersifat inheren pada diri setiap orang dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Stres dialami oleh setiap orang dengan tidak mengenal jenis kelamin, usia, kedudukan, jabatan atau status sosial-ekonomi (Mashudi, 2012). Menurut Luthans (dalam Muchlas, 2008) stres didefinisikan sebagai respon yang adaptif pada situasi eksternal yang menghasilkan deviasi-deviasi fisik, psikologis, dan atau perilaku untuk anggota organisasi. Stres dapat juga membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres yang dialami oleh karyawan tersebut .

Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan stres atau tidak. Tenaga kerja dalam interaksinya di pekerjaan, dipengaruhi pula oleh hasil interaksinya di tempat lain, di rumah, di sekolah, di perkumpulan dan sebagainya. Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam pembangkit stres saja tetapi dari beberapa pembangkit stres. Sebagian besar

pembangkit stres berasal dari waktu manusia bekerja karena itu lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja. Pembangkit stres dalam pekerjaan merupakan pembangkit stres yang mempunyai peran besar dan dapat mengakibatkan kurang berfungsinya atau jatuh sakitnya seseorang tenaga kerja yang bekerja (Munandar, 2008). Sarafino (1994) menyebutkan faktor yang berkaitan dengan pekerjaan yang dapat menimbulkan stres kerja adalah tuntutan tugas, baik berupa beban tugas yang terlalu berlebihan maupun tugas yang jenis aktifitas kerjanya memang lebih menimbulkan stres, seperti pekerjaan berulang yang kurang menggunakan kemampuan pekerja atau pekerjaan yang bertanggung jawab terhadap kehidupan individu lain. Hampir semua orang mengalami stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Seringkali keadaan ini hadir secara singkat dalam intensitas kecil serta memberi dampak ringan terhadap yang bersangkutan namun untuk beberapa orang lainnya stres yang dialami meningkat dan berlanjut untuk waktu yang lama. Satu keadaan yang terbukti pasti adalah seseorang mengalami stres bila mereka menganggap pekerjaan mereka mengancam kebaikan atau kehidupan mereka (Sarafino, 1994)

Pada umumnya kita merasakan bahwa stres merupakan suatu kondisi yang negatif, suatu kondisi yang mengarah ke timbulnya penyakit fisik ataupun mental, atau mengarah ke perilaku yang tak wajar. Namun, Selye (dalam Munandar, 2008) membedakan antara *distres* yang destruktif dan *eutress* yang merupakan kekuatan positif. Stres ternyata juga diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan bentuk-U terbalik antara stres dengan *job performance* pekerjaan. Munandar (2008) menyatakan stres tingkat rendah dan tingkat tinggi dua-duanya menghasilkan *job performance* yang rendah. Makin tinggi dorongannya untuk berprestasi, makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktivitasnya dan efisiensinya. Stres dalam jumlah tertentu dapat mengarah ke gagasan-gagasan yang inovatif dan keluaran yang konstruktif. Sampai titik tertentu bekerja dengan tekanan batas waktu dapat merupakan proses kreatif yang merangsang. Seseorang yang bekerja pada tingkat optimal menunjukkan antusiasme, semangat yang tinggi, kejelasan dalam berpikir (*mental clarity*) dan pertimbangan yang baik. Jika orang terlalu ambisius, memiliki dorongan kerja yang besar atau jika beban kerja menjadi

berlebih, tuntutan pekerjaan yang tinggi, maka *job performance* menjadi rendah lagi. Stres yang meningkat sampai *job performance* mencapai titik optimalnya merupakan stres yang baik dan yang menyenangkan (*eustress*). Sebelum mencapai titik optimalnya, peristiwa atau situasinya yang dialami merupakan tantangan yang merangsang. Melewati titik optimal stres menjadi *distress*, peristiwa atau situasinya yang dialami merupakan ancaman yang mencemaskan (Munandar, 2008). Disaat beban kerja optimal dan stres kerja optimal maka akan membuat karyawan mempunyai motivasi yang tinggi, tenaga kuat, persepsi tajam dan akan menghasilkan prestasi yang tinggi. Stres kerja optimal yang dimaksud adalah ketika seseorang dapat mengelola dan melakukan manajemen stres yang ada dalam dirinya dengan baik. Menurut Gibson dan Ivancevich (2001) stres dalam penampilan optimal adalah kondisi stres yang positif karena dapat mendorong karyawan untuk bekerja pada tingkatan yang lebih tinggi sedangkan stres karena terlalu sedikit dan terlalu banyak beban adalah kondisi stres yang negatif karena dapat menyebabkan menurunnya kinerja para karyawan. Mengelola stres berarti berusaha mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stres (Mashudi, 2012). Dan apabila pengertian stres dikaitkan dengan penelitian ini maka stres itu sendiri adalah suatu kondisi yang mempengaruhi keadaan fisik atau psikis seseorang karena adanya tekanan dari dalam ataupun dari luar diri seseorang yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Jadi, stres dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan negatif tergantung dari sudut pandang mana seseorang atau karyawan tersebut dapat mengatasi tiap kondisi yang menekannya untuk dapat dijadikan acuan sebagai tantangan kerja yang akan memberikan hasil yang baik atau sebaliknya.

Beberapa penelitian seperti Breugh (1980) ; Gupta and Beehr (1979) dalam Schaubroeck *et al* (1989) mengaitkan ketegangan dan ketidakpuasan dengan stres peran. Stres kerja yang berkaitan dengan peran ini dapat dilihat melalui ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*) dan peran yang berlebih (*role overload*) (Robbins, 2003). Menurut Kahn dkk (dalam Munandar, 2008) stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran akhirnya mengarah ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa tidak berguna, rasa harga diri yang menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja,

peningkatan tekanan darah dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan. *Role overload* mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas dan tingkat otomatisasi). *Role conflict* timbul saat seorang karyawan menerima dua atau lebih penugasan yang bertentangan atau tidak sesuai antara satu sama lainnya. Van Sell & Kahn dkk (dalam Munandar, 2008) menemukan bahwa tenaga kerja yang menderita konflik peran yang lebih banyak memiliki kepuasan kerja yang lebih rendah dan ketegangan pekerjaan yang tinggi. Dari pemaparan diatas dapat dikatakan peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi akan mempengaruhi peranan seorang pegawai untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut. Tuntutan yang tinggi diharapkan oleh perusahaan terhadap karyawannya seringkali tidak disertai dengan perhatian terhadap peran karyawan tersebut dalam perusahaan, sehingga akan mempengaruhi kondisi psikologis para karyawan yang pada akhirnya dapat membuat stres kerja bagi karyawan. Kurang berfungsinya peran dengan baik dapat menjadi pembangkit stres. Oleh karena itu diharapkan tingkat stres yang rendah agar kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi dan dapat menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri.

Dalam hal penjualan atau pemasaran, kinerja *sales operation* sangat diperlukan dan merupakan hal penting bagi perusahaan dalam pergerakan pemasaran produk untuk mewujudkan tujuan yang akan dan ingin dicapai perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut karyawan bagian *sales/penjualan* dituntut untuk dapat terus meningkatkan penjualan baik dalam kondisi pasar yang menyambut baik maupun pada saat kondisi sedang krisis dan harus sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam memenuhi tuntutan kerja, karyawan bagian *sales/penjualan* diharapkan mampu menjalankan strategi pemasaran dengan baik untuk mempromosikan atau menawarkan produk agar konsumen berminat menggunakan produk yang ditawarkan. Hal tersebut bisa jadi akan memunculkan tekanan sehingga mungkin dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan.

Menjadi karyawan bagian *sales/penjualan* merupakan pekerjaan yang penuh dengan tantangan dan akan mendapat remunerasi yang luar biasa bagi

mereka yang mampu mengatasi tantangan tersebut sekaligus dapat mencapai atau bahkan melebihi target yang telah ditetapkan. Ketika karyawan dapat mencapai target kerja yang diharapkan dan karyawan tersebut menerima ganjaran positif sesuai dengan pencapaian kerjanya akan memunculkan kepuasan kerja bagi karyawan tersebut (Robbins, 2003). Namun, begitu juga yang akan terjadi sebaliknya jika karyawan tidak menerima ganjaran positif yang sesuai dengan pencapaian kerja yang telah dilakukan, maka akan menimbulkan kepuasan kerja yang rendah bagi karyawan atau dengan kata lain karyawan mengalami ketidakpuasan kerja.

Penjualan mobil selama kuartal pertama 2012 di Indonesia - tanpa data lengkap dari Mercedes-Benz – untuk *wholesale* naik 11 persen dibandingkan tahun sebelumnya untuk periode yang sama. Hal tersebut disimpulkan berdasarkan data terakhir yang diterima *KompasOtomotif* dari anggota GAIKINDO. Toyota tak tergoyahkan sebagai merek yang terus mendominasi pasar mobil di tanah air dengan menikmati 38,34 persen. Disusul dengan Daihatsu sebesar 16,01 persen, Mitsubishi yang beda tipis dengan Daihatsu menempati posisi ketiga dengan 14,59 persen, Suzuki menyusul di posisi keempat sebesar 8,47 persen, dan terakhir di posisi kelima ditempati oleh Nissan dengan penjualan selama periode bulan Januari s.d Maret sebesar 6,93 persen.

Tabel 1.1

**5 Merek Teratas (*Top Five*) dengan Jumlah Penjualan Mobil Terbanyak
Periode Januari – Maret 2012**

Pos	Merek	Unit				Pangsa (%)
		Januari	Februari	Maret	Total	
1.	Toyota	29.189	33.558	33.309	96.056	38,34
2.	Daihatsu	13.345	13.556	13.198	40.099	16,01
3.	Mitsubishi	11.941	12.642	11.982	36.565	14,59

4.	Suzuki	5.600	8.488	7.120	21.208	8,47
5.	Nissan	5.792	5.577	5.998	17.367	6,93

Sumber : KompasOtomotif (Artikel dari Kompas.com, Jumat, 20 April 2012)

Total penjualan Nissan Motor Indonesia selaku ATPM merek Nissan di Indonesia sepanjang tahun Januari 2011 hingga Desember 2011 sebesar 56.193 unit mobil, atau meningkat sebesar 48.5 persen dibandingkan dengan angka penjualan pada tahun 2010. Rata – rata volume penjualan bulanan Nissan meningkat dari 3000 unit pada tahun 2010 menjadi 5000 unit di tahun 2011. Berdasarkan total penjualan tersebut, Nissan Motor Indonesia menduduki peringkat ketiga untuk segmen mobil penumpang di antara seluruh ATPM di Indonesia¹. Dalam tabel 1.1 terlihat Toyota masih sangat mendominasi pasar penjualan mobil dengan angka penjualan sebesar 96.056 unit mobil selama periode Januari – Maret 2012. Sedangkan Nissan pada periode tersebut hanya dapat mencapai penjualan sebesar 17.367 unit mobil. Pangsa pasar yang diraih oleh Nissan sebesar 6,93 persen dari total seluruh penjualan mobil di Indonesia pada periode Januari – Maret 2012. Angka penjualan dengan jarak yang cukup jauh tersebut membuat Nissan dalam melakukan penjualan mobil harus berupaya lebih keras untuk menyaingi pesaing/kompetitornya dan meraih angka penjualan yang besar. Untuk melakukan hal tersebut, bagian *sales*/penjualan diharapkan dapat terus meningkatkan penjualan di tengah persaingan yang sangat ketat dan mencapai target yang telah ditentukan. PT Nissan Motor Indonesia menargetkan bisa menjual 90 ribu unit mobil pada tahun fiskal 2012. Target ini setara dengan pertumbuhan volume penjualan sebesar 50 persen dibandingkan dengan penjualan tahun fiskal sebelumnya². Nissan diharapkan lebih agresif untuk bersaing di pasar otomotif, oleh karena itu tuntutan kerja bagian *sales*/penjualan diharapkan dapat

¹ Sumber : Artikel dari Mobil69.com (media partner otomotif) tanggal 26 Januari 2012, yang ditulis oleh Eariec Chrisdyata.

² Sumber : www.tempo.co, artikel tanggal 3 April 2012.

lebih agresif dan meningkatkan penjualan di tengah persaingan yang ketat dari pesaing – pesaing penjualan merek mobil lain.

Kota satelit adalah kota kecil di tepi sebuah kota besar yang meskipun merupakan komunitas mandiri, sebagian besar penduduknya tergantung dengan kehidupan di kota besar. Biasanya penghuni kota satelit ini adalah komuter dari kota besar tersebut. Kota satelit merupakan daerah penunjang bagi kota-kota besar di sekitarnya dan merupakan jembatan masuk/akses untuk menuju ke kota besar. Karena kota satelit juga berfungsi sebagai penunjang kota besar, maka implikasi daripada kota satelit sebagai penunjang akan tampak pada hidup keseharian warganya. Kota satelit juga sebagai pemasok barang-barang kebutuhan warga kota besar, karena semakin besar dan berkembangnya suatu kota maka sikap warganya untuk memproduksi barang-barang untuk kebutuhan mereka juga akan semakin turun. Karena hal inilah maka fungsi kota satelit sebagai kota penunjang kebutuhan hidup masyarakat kota juga akan semakin tampak. (Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas).

DKI Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia merupakan pusat yang dikelilingi oleh kota satelitnya. Kota satelit yang mengelilingi Kota Jakarta seperti: Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi yang dikenal dengan akronim Jabodetabek. Jabodetabek adalah definisi resmi dari daerah perkotaan di sekitar ibukota Indonesia Jakarta. Definisi ini berasal dari tahun 2000 yang terdiri dari lima kota dan tiga kabupaten³. Populasi Jabotabek adalah 28 juta menurut Sensus Indonesia 2010. Daerah ini terdiri dari DKI Jakarta dan sebagian Jawa Barat dan Provinsi Banten, khususnya tiga kabupaten dari provinsi - provinsi yang mengelilingi Jakarta yaitu, Bekasi dan Kabupaten Bogor di Jawa Barat, dan Tangerang di Banten. Selain itu kotamadya independen dari Bogor, Bogor, Depok, Bekasi, Tangerang dan Tangerang Selatan. Sekitar 9,58 juta tinggal di Jakarta tahun 2010, hampir 8,2 juta dalam lima kota Bogor, Depok, Bekasi, Tangerang, dan Tangerang Selatan serta hampir 10,2 juta di tiga Kabupaten Bekasi, Kabupaten Tangerang, dan Bogor Kabupaten). Populasi yang terus meningkat akibat migrasi dari daerah lain di Indonesia (Wikipedia). Menurut

³ Sumber : PT Kompas Cyber Media Diperoleh tanggal 6 Juli 2011 (Wikipedia)

kepala badan perencanaan pembangunan daerah DKI Jakarta, Sarwo Handayani, dalam diskusi seri pilkada DKI, yang diadakan Kompas pada tanggal 10 April 2012, menyatakan bahwa Jakarta termasuk dalam koridor utara Jawa yang tergabung dalam Jabodetabekpunjur sebagai satu kesatuan kawasan strategis. Posisi tersebut menunjukkan bahwa Jakarta tidak bisa berdiri sendiri mengelola kota agar berdaya saing tinggi dan sukses berkompetisi, baik dengan kota lain di Indonesia maupun negara lain. Sehingga, pembangunan di daerah penyangga yang berada di hulu jelas berdampak terhadap DKI Jakarta.

Tabel 1.2
Populasi Jabodetabek

Administrasi divisi	Luas (km²)	Populasi (2010 Sensus Akhir)	Kepadatan penduduk (/km²)
DKI Jakarta	664	9,588,198	14,464
Kabupaten Bogor	2,664	4,779,578	1,791
Kabupaten Tangerang	960	2,838,621	2,958
Kabupaten Bekasi	1,270	2,629,551	2,071
Kota Bekasi	210	2,378,211	9,905
Kota Tangerang	164	1,797,715	9,342
Kota Depok	200	1,751,696	7,053
Kota Tangerang Selatan	151	1,303,569	8,646

Kota Bogor	109	952,406	8,737
Daerah Jabodetabek	6,392	28,019,545	4,383.53

Sumber: Biro Pusat data Statistik Provinsi (dari Wikipedia)

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa populasi yang terbesar berdasarkan sensus penduduk tahun 2010 berasal dari DKI Jakarta dengan penduduk kurang lebih 9,5 juta dan di posisi terakhir dengan populasi terkecil adalah Kota Bogor dengan penduduk kurang lebih 0,9 juta. Terdapat kenaikan rata - rata pertahun sebesar 3.85%. Kenaikan tersebut diduga karena adanya faktor-faktor penarik, antara lain semakin banyaknya fasilitas sosial-ekonomi, juga merupakan kota peyangga jakarta sebagai ibu kota negara, sehingga menarik para pendatang untuk tinggal di kota bogor. Kota Bogor sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bogor nomor 1 tahun 2000 tentang rencana tata ruang wilayah 1999-2000 memiliki fungsi sebagai kota perdagangan, kota industri, kota pemukiman, kota wisata ilmiah dan kota pendidikan. Pembagian fungsi daerah kota bogor sendiri menggunakan model sistem kota satelit, yaitu pusat yang dikelilingi kota satelitnya⁴. Pusat kota di Kota Bogor adalah kecamatan bogor tengah, berfungsi sebagai pusat kegiatan perkantoran/pemerintahan yang ditunjang oleh kegiatan perdangan dan jasa, pemukiman dan wisata. Kegiatan di pusat kota adalah kegiatan yang tingkat pelayanannya berskala regional dan skala kota. Dengan melihat tabel populasi tersebut berarti ruang untuk pemasaran/*marketing* penjualan mobil paling kecil ada di kota Bogor diantara area Jabodetabek. Dalam melakukan penjualan/pemasaran di area Jabodetabek, penjualan di Kota Bogor dengan populasi yang paling sedikit juga memerlukan kinerja yang tinggi (optimal) dan diharapkan usaha yang keras dari *sales*. Karena ruang pemasaran yang kecil ditambah dengan banyaknya pesaing-pesaing dari penjualan mobil merek lain akan semakin menambah tugas dan tuntutan *sales*/penjualan untuk menampilkan kinerja yang optimal, efektif dan efisien dalam bekerja sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Dengan ruang pemasaran yang

⁴ Sumber : (www.bplhdjabar.go.id/soe/deskripsiwilayah/17.kotabogor.pdf).

kecil tersebut memungkinkan dapat menimbulkan stres bagi pekerjanya dalam melakukan penjualan atau yang akan terjadi adalah sebaliknya, yaitu karyawan tidak merasa ditekan oleh perusahaan dan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya sehingga akan menimbulkan tingkat stres yang rendah.

Pada wilayah Kota Bogor, Nissan memiliki cabang di Jalan Pajajaran. PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor mulai beroperasi secara resmi pada Agustus 2009 dan merupakan outlet Nissan ke-18 untuk wilayah Jabodetabek. Nissan dalam mencapai tujuannya mempunyai visi untuk memperkaya kehidupan setiap individu dengan misi menyediakan produk dan jasa otomotif secara unik dan inovatif yang menghasilkan nilai keberhasilan yang tinggi bagi semua pengguna kendaraan dengan aliansinya bersama Renaults. Dalam budaya kerja, Nissan memiliki kebiasaan berpikir (*mindset*) dan bertindak (*action*) yang diharapkan dari seluruh karyawan Nissan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari yang disebut dengan istilah '*Nissan Way*'. *Nissan Way* terdiri dari pesan inti: Kekuatan berasal dari dalam, Fokus adalah pelanggan, Kekuatan yang mendorong adalah menciptakan dan Ukuran kesuksesan adalah keuntungan. Menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia. Sedangkan PT Indomobil Trada Nasional mempunyai visi yaitu, Menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia dan mempunyai misi sebagai berikut : (1) Menjual produk Nissan di Indonesia melalui cabang-cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, (2) Meningkatkan kualitas karyawan, organisasi dan teknologi informasi secara berkesinambungan, (3) Menumbuh kembangkan semangat falsafah profit dan ekonomi. Dengan adanya budaya kerja dan visi serta misi perusahaan seperti itu akan mendorong karyawan untuk menghasilkan *job performance* yang optimal. Terkadang target kerja yang ditentukan manajemen dapat menghasilkan dorongan karyawan untuk berprestasi. Namun, tidak sedikit karyawan yang mengalami stres yang bersumber dari pekerjaan. Apalagi pada bagian penjualan/*sales* yang akan menjadi titik fokus pada penelitian ini, mempunyai target kerja tersendiri yang dapat memacu motivasi karyawan, meningkatkan *job performance*, namun juga dapat memacu

stres. Keadaan itu membuat karyawan mulai membandingkan pekerjaan yang dilakukan dan ganjaran positif yang diterima dengan apa yang karyawan dapatkan. Menurut Robbins (2003) salah satu bentuk sikap seseorang terhadap pekerjaannya sebagai hasil penilaian terhadap perbedaan antara jumlah ganjaran positif yang ia terima dengan jumlah yang ia percaya seharusnya ia terima disebut dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dikatakan bahwa stres yang bersumber dari pekerjaan merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Atas dasar inilah peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan bagian *sales*/penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor.

1.2 Pokok Permasalahan

Seperti yang telah dipaparkan diatas bahwa kinerja *sales operation* sangat diperlukan dan merupakan hal penting bagi perusahaan dalam pergerakan pemasaran produk untuk mewujudkan tujuan yang akan dan ingin dicapai perusahaan. Dalam bekerja *sales* dibebani target kerja tertentu yang harus dipenuhi oleh karyawan terhadap perusahaan secara periodik. Untuk mencapai target kerja tersebut terkadang mendorong karyawan menjadi berprestasi, namun tidak sedikit juga yang mengalami stres sehingga tingkat kepuasan kerja yang dirasakan rendah. Oleh karena itu, masalah yang akan diangkat dalam penelitian adalah “Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *sales* PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan konsep stres kerja dan konsep kepuasan kerja. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *sales*/penjualan di PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor.

1.4 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian merupakan manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan. Signifikansi penelitian terbagi dua, yaitu signifikansi akademis dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademis

1) Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan mampu memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan analisis terhadap konsep stres kerja pegawai dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pegawai, dan diharapkan dapat memperlus wawasan serta pengetahuan peneliti.

2) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperluas wawasan serta pemahaman ilmiah yang berkaitan dengan konsep stres kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja yang dialami pegawai.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Secara praktis diharapkan hasil penelitian dapat dimanfaatkan oleh PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor sebagai masukan dalam pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai

1.5 Batasan Penelitian

Tujuan pembatasan dalam penelitian ini dilakukan untuk mempersempit lingkup penelitian sehingga terhindar dari cakupan pembahasan yang terlalu luas. Batasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah peneliti hanya membatasi dengan membagikan kuesioner yang dilakukan terhadap karyawan di salah satu bagian PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor yang dianggap memiliki kecenderungan tingkat stres tinggi, yaitu bagian penjualan (*sales*).

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan bagian *Sales*/Penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor” terdiri dari lima bab yaitu :

- BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang permasalahan , pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian

- BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai variabel yang ada dalam penelitian ini. Variabel tersebut meliputi variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Memaparkan teori-teori yang mendasari penelitian, baik yang berasal dari penelitian sebelumnya ataupun konstruksi model teoritis yang berkaitan dengan konsep stres kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga pembaca dapat memahami penelitian ini secara jelas.

- BAB 3 Metodologi Penelitian

Dalam bab ini menjabarkan rumusan masalah penelitian , pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data dan uji validitas serta menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

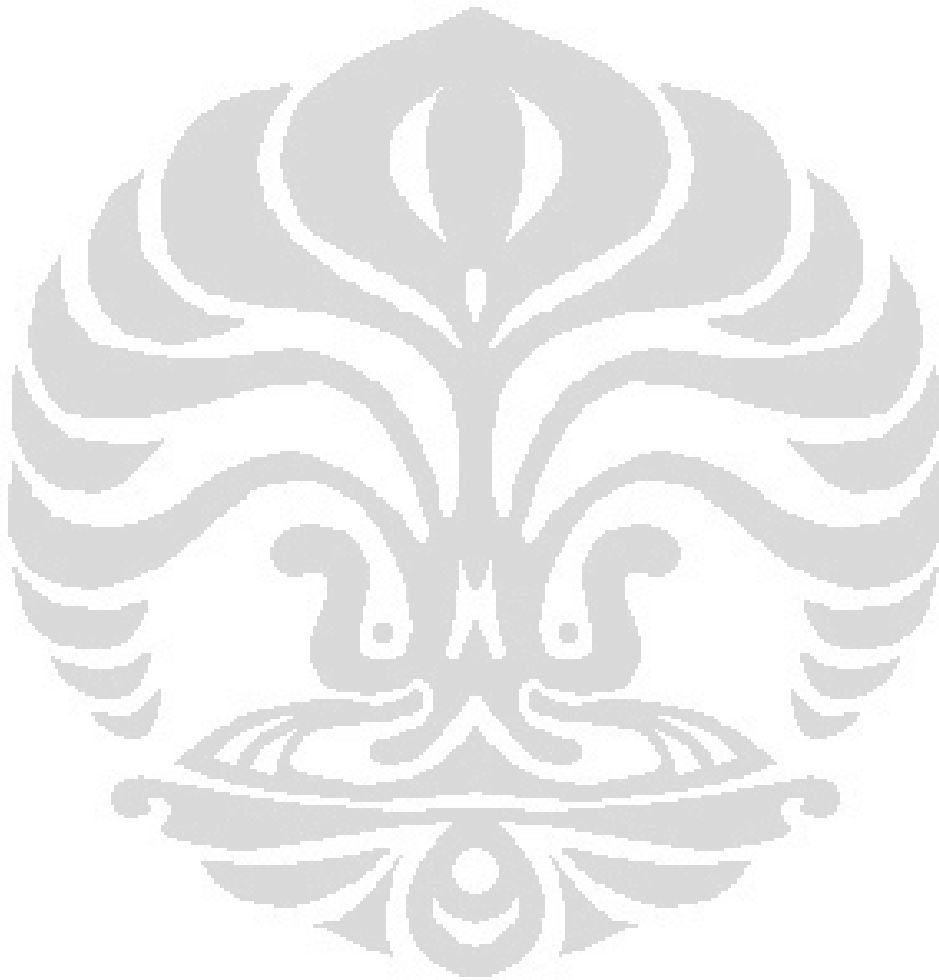
- BAB 4 Analisis dan Pembahasan

Bab ini merupakan hasil dan interpretasi hasil penelitian, menguraikan gambaran umum partisipan penelitian, analisis terhadap data penelitian. Berisi pembahasan dan analisis terhadap permasalahan pokok berdasarkan hasil temuan lapangan dengan menggunakan teori-teori yang terdapat pada bab 2. Dengan demikian dapat diperoleh hasil analisis dan

interpretasi mengenai pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai terhadap hasil penelitian tersebut.

- **BAB 5 Analisis dan Pembahasan**

Pada bab terakhir ini peneliti menguraikan kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tujuan penelitian terdahulu dilampirkan adalah untuk mengetahui bangunan keilmuan yang sudah diletakkan oleh orang lain. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

Rujukan penelitian pertama, yaitu dari jurnal yang ditulis oleh George Halkos dan Dimitrios Bousinakis, Departement of Economics-University of Thessaly, Volos, Greece, dengan judul "*The Effect of Job Stres and Job Satisfaction on Productivity*". Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh stres dan kepuasan kerja dalam fungsinya di perusahaan. Penelitian ini berfokus terhadap hubungan stres dan kepuasan kerja seperti jumlah jam kerja, hubungan baik dengan manajemen dan sesama pegawai, fungsi organisasi yang baik dan hubungan kerja terhadap sesama pegawai. Dimensi stres kerja yang digunakan adalah Freud theory (1978), Selye theory (1964), dan Karasek theory (1979). Sedangkan dimensi kepuasan kerja yang digunakan adalah Maslow's theory, ERG theory, dan Hezberg's theory. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk teknik pengumpulan data dengan sampel yang diambil dari 425 karyawan *private and public*.

Rujukan penelitian kedua yaitu dari tesis yang ditulis oleh Sekar Anindita, mahasiswa UI, dengan judul "Stres Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kecenderungan perilaku negatif pegawai". Pada tesis ini dijelaskan bahwa 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 negatif rendah. Dari 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.

Rujukan penelitian ketiga yaitu dari skripsi yang ditulis oleh Helena Magdalena, Mahasiswa UI, dengan judul “Hubungan antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja pada Polisi Wanita”. Penelitian ini berfokus pada kepuasan kerja pada polisi wanita yang berdinamika di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Aspek yang ingin dilihat dari penelitian ini adalah hubungan stres dan kepuasan kerja. Stres dalam penelitian ini ada dua, yaitu stres kerja dan *work-family conflict*. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di empat Polres. Dari 126 kuesioner yang disebar, hanya 88 partisipan yang datanya dapat diolah karena memenuhi kriteria partisipan dalam penelitian ini. Teknik statistik yang digunakan adalah korelasi Pearson, yang bertujuan untuk melihat adanya hubungan yang berarti dari dua variabel. Dari analisis terhadap hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa : 1) terdapat hubungan negatif signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh polisi wanita maka semakin rendah kepuasan kerjanya dan sebaliknya; 2) terdapat hubungan yang negatif signifikan antara *work-family conflict* dan kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *work-family conflict* maka semakin rendah kepuasan kerjanya dan sebaliknya.

2.2 Konstruksi Model Teoritis

Untuk melakukan penelitian atas permasalahan di atas, maka perlu dikaitkan dengan konsep mengenai stres kerja dan kepuasan kerja

2.2.1 Stres Kerja

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Menurut Ross dan Altmaier (1994) stres kerja merupakan keadaan dimana interaksi antara kondisi pekerjaan dan karakteristik pekerja menghasilkan tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan pekerja untuk mengatasi tuntutan tersebut. Stres kerja juga didefinisikan oleh Drenth & Waff (1998) sebagai kondisi ketegangan yang timbul karena adanya ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Ketika mengalami stres respon tubuh yang diberikan beragam, seperti : kecemasan, ketiadaan harapan, depresi, sensitif berlebihan serta perasaan yang secara umum berkaitan dengan ketidakmampuan.

Menurut Robbins (2003) stres merupakan kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting¹. Sedangkan Greenberg dan Baron (2003) menyatakan stres sebagai pola keadaan emosional dan reaksi fisiologis yang timbul sebagai respon dari tuntutan yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi. Stres dapat memberikan pengaruh positif dan negatif terhadap individu (Mashudi,2012). Pengaruh positif dari stres adalah mendorong individu untuk melakukan sesuatu, membangkitkan kesadaran dan menghasilkan pengalaman baru. Sedangkan pengaruh negatifnya adalah menimbulkan perasaan-perasaan tidak percaya diri, penolakan, marah, atau depresi, yang kemudian memicu munculnya penyakit seperti sakit kepala, sakit perut, insomnia, tekanan darah tinggi dan stroke (Mashudi,2012).

Suwarto (2010) menyatakan stres sebagai sesuatu yang melibatkan interaksi antara individu dengan lingkungan, dengan ukuran interaksi stimulus, interaksi tanggapan atau tanggapan dengan stimulus dan dalam interaksi kerja. Dalam definisi stimulus, stres adalah kekuatan yang menggerakkan individu sehingga menghasilkan suatu ketegangan di mana ketegangan tersebut dalam arti fisik, mengalami perubahan bentuk. Dalam definisi tanggapan, stres adalah tanggapan

¹ Menurut Robbins (2003) yang dimaksud dengan kendala/*constraints* adalah kekuatan yang mencegah individu dari melakukan apa yang sangat diinginkan. Dan tuntutan /*demands* adalah hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan.

fisiologi atau psikologis seseorang terhadap lingkungan penekan (*stressor*), dimana penekanan merupakan kejadian ekstern atau situasi yang secara potensial mengganggu. Dalam definisi tanggapan-stimulus, stres merupakan hasil dari suatu interaksi yang unik antara kondisi stimulus dalam lingkungan dan kecenderungan individu menanggapi dengan cara tertentu. Dalam definisi kerja, stres merupakan tanggapan adaptif, ditengahi oleh perbedaan individual dan/atau proses psikologis yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang berlebihan terhadap seseorang.

2.2.1.1 Gejala Stres Kerja

Untuk mengetahui diri kita atau orang lain mengalami stres atau tidak, dapat dilihat dari gejala-gejala fisik maupun psikis. Gejala fisik di antaranya ditandai dengan sakit kepala, sakit lambung, hipertensi, sakit jantung, insomnia, mudah lelah, dan lain-lain. Sedangkan gejala psikis dari stres meliputi gelisah atau cemas, kurang dapat berkonsentrasi dalam belajar atau bekerja, sikap apatis, sikap pesimis, malas, sering melamun dan sering marah atau bersikap agresif (Mashudi,2012). Menurut Everly & Girdano (dalam Munandar,2008) gejala stres akan mempunyai dampak pada suasana hati (*mood*), otot kerangka (*musculoskeletal*) dan tanda-tanda gejala stres pada organ-organ dalam badan (*visceral*). Untuk mengetahui antara stres dengan emosi, Caspi; Bolger & Ecken (dalam Mashudi,2012) melakukan penelitian terhadap 96 orang wanita mengenai pengalaman stres dan suasana hati. Diketahui, stres dapat menimbulkan suasana hati yang negatif (tidak nyaman). Menurut Woolfolk dan Richardson (dalam Mashudi,2012) reaksi emosi itu meliputi rasa kesal, marah, cemas, takut, murung, sedih dan duka cita.

Menurut Robbins (2003) dan Beehr & Newman (dalam Ross & Altmaier,1994) terdapat tiga kategori gejala yang terjadi dibawah kondisi stres kerja, yaitu:

- a. **Gejala Psikologis (*Psychological*)** memiliki indikator yaitu, terdapat ketidakpuasan hubungan kerja, ketegangan, gelisah, cemas, mudah marah, kebosanan, dan sering menunda pekerjaan (Robbins, 2003). Gejala

psikologis merupakan emosional dan kognitif yang timbul sebagai akibat dari kondisi stres kerja. Menurut Beehr & Newman (dalam Ross & Altmaier, 1994) gejala – gejala psikologis yang mungkin timbul antara lain : depresi, kecemasan, kebosanan, frustrasi, isolasi dan kemarahan. Selain itu, gejala – gejala yang juga termasuk ke dalam gejala psikologis menurut *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (DSM-IV)* adalah mengurangi efektivitas dalam komunikasi, ketidakpuasan dalam bekerja, kelelahan mental, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan konsentrasi, kehilangan spontanitas dan kreativitas, serta menurunnya *self-esteem*.

b. **Gejala Fisik (*Physiological*)** memiliki beberapa indikator yaitu, terdapat perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya kecepatan detak jantung dan napas, meningkatnya tekanan darah, timbulnya sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung (Robbins, 2003). Salah satu gejala kesehatan fisik dan stres kerja yang paling sering muncul adalah penyakit *cardiovascular*. Kondisi fisik lainnya yang dapat muncul sebagai akibat dari stres kerja antara lain adalah penyakit kulit dan alergi, gangguan tidur, sakit kepala, serta sakit penyakit pernafasan (Ross & Altmaier, 1994). Menurut Mashudi (2012) respon fisiologis meliputi 3 hal, yaitu yang pertama adalah *the fight or flight response* merupakan reaksi fisiologis terhadap ancaman dengan memobilisasi organisme untuk melawan atau menghindari ancaman atau sesuatu yang membahayakan. Menurut Walter Cannon (dalam Mashudi, 2012) respon ini terjadi dalam sistem saraf otomatis. Yang kedua adalah *the general adaption syndrome* merupakan respon tubuh terhadap stres yang terdiri atas tiga tahap : *alarm*, *resistance* dan *exhaustion* (Selye dalam Mashudi, 2012). Yang ketiga adalah *brain-body pathway*, saat terjadi stres maka otak mengirim sinyal ke sistem *endorine*.

c. **Gejala Tingkah Laku (*Behavior*)**, memiliki beberapa indikator yaitu, terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam bekerja, perubahan selera makan, meningkatnya konsumsi rokok dan alkohol,

berbicara dengan intonasi cepat, mudah gelisah dan susah tidur (Robbins,2003). Menurut Ross & Altmaier (1994) gejala ini terjadi dalam dua kategori, yaitu gejala yang ‘dimiliki’ oleh pekerja dan gejala yang ‘dimiliki’ oleh organisasi. Yang termasuk ke dalam gejala yang ‘dimiliki’ oleh pekerja adalah menghindari pekerjaan, peningkatan penggunaan alkohol dan obat-obatan, makan secara berlebih atau mogok makan, agresi terhadap rekan kerja atau anggota keluarga dan masalah-masalah interpersonal secara umum. Sedangkan yang termasuk ke dalam gejala yang ‘dimiliki’ oleh organisasi adalah perilaku absen, meninggalkan pekerjaan, kecenderungan terjadinya kecelakaan, dan kurangnya produktivitas. Selain itu, gejala tingkah laku lainnya seperti menunda pekerjaan, penurunan performa, peningkatan tingkah laku mengambil risiko. Dalam Mushadi (2012), respon *behavioral* terhadap stres umumnya melibatkan *coping*, yaitu upaya-upaya untuk mengatasi, mengurangi, atau menoleransi ancaman yang beban perasaan yang tercipta karena stres (Weiten & Lloyd, dalam Mashudi, 2012).

2.2.1.2 Faktor-faktor Penentu Stres

Hal – hal yang berkaitan dengan fisik, lingkungan dan sosial yang menyebabkan timbulnya stres disebut *stresor*. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh hanya satu *stresor*, biasanya pegawai mengalami stres karena kombinasi *stresor*. Menurut Robbins (2003) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres, yaitu :

1. Faktor Lingkungan

Seperti ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur suatu organisasi, ketidakpastian juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan pegawai dalam organisasi tersebut. Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap pegawai. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stres bagi pegawai yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila ekonomi mengerut,

orang akan menjadi makin mencemaskan keamanan mereka. Ketidakpastian teknologi dapat menyebabkan stres karena inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang pegawai menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang sangat singkat, komputer, robot, otomatisasi dan ragam-ragam lain dari inovasi teknologis merupakan ancaman bagi orang sehingga menyebabkan mereka stres. Perubahan yang sangat cepat karena adanya penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut membuat seseorang mengalami ancaman terkena stres.

2. Faktor Organisasi

Banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu *role demands*, *interpersonal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*. Pengertian dari masing-masing faktor organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

a. **Role Demands** terdiri dari tuntutan tugas, konflik peran dan ambiguitas peran.

(1). **Peran berlebih/Role Overload** merupakan keadaan dimana seseorang dihadapkan pada berbagai macam tugas pada saat bersamaan (George & Jones,2002). Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi,keragaman tugas,tingkat otomatisasi). Menurut Munandar (2008) tuntutan tugas terdiri dari beban kerja berlebih/sedikit kualitatif dan kuantitatif. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Beban kerja berlebih kuantitatif, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal. Unsur yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ini ialah desakan waktu. Waktu dalam masyarakat industri merupakan unsur yang sangat penting. Setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat. Pada saat-saat tertentu dalam hal tertentu waktu akhir (*deadline*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Namun, bila desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih kuantitatif. Beban kerja terlalu sedikit kuantitatif juga

dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Kemajuan teknologi dan peningkatan otomatisasi dalam industri di satu pihak dapat mengarah pada makin menjadinya majemuk pekerjaan, di lain pihak, pada tingkat teknologi menengah, mengarah pada penyederhanaan pekerjaan. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari merupakan hasil dari terlampau sedikitnya tugas yang harus dilakukan. Sedangkan, beban kerja kualitatif yaitu individu merasa kurang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan karena standar terlalu tinggi (Suwanto, 2010). Kemajemukan pekerjaan dapat mengakibatkan adanya beban berlebih kualitatif. Makin tinggi kemajemukan pekerjaannya makin tinggi stresnya. Beban kerja terlalu sedikit kualitatif yaitu tenaga kerja tidak diberi peluang untuk menggunakan keterampilan yang diperolehnya atau untuk mengembangkan kecakapan potensialnya.

(2) **Konflik Peran./Role Conflict** menurut Rizzo et al (1970) dipandang sebagai bentuk konflik antara keinginan organisasi dengan nilai-nilai seseorang, masalah alokasi sumber daya serta konflik antara tugas beberapa atasan. Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya: pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki; tugas-tugas yang harus dilakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya; tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahan atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya; pertentangan dengan nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

(3). **Ambiguitas peran/Ambiguity Role**. Ambiguitas peran menurut George dan Jones (2002) merupakan ketidakpastian yang timbul saat pegawai tidak jelas mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka harus melakukan pekerjaannya. Peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi akan mempengaruhi peranan seorang pegawai untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut. Jika tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya atau tidak mengerti atau

merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar,2008).

b. ***Interpersonal Demands***, Mendefinisikan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lainnya dalam organisasi. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan komunikasi yang tidak jelas antara pegawai satu dengan pegawai lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat, sehingga dapat menimbulkan stres yang cukup besar terutama karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi karena tidak terpenuhinya pemenuhan kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial dan hal itu akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya.

c. ***Organizational Structure***, Struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada seorang karyawan merupakan suatu contoh dari variabel struktural yang dapat menjadi sumber potensial dari stres.

d. ***Organizational Leadership***, Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi. Karakteristik pemimpin menurut *The Michigan Group* (Robbins,2001) dibagi dua, yaitu karakteristik pemimpin yang lebih mengutamakan atau menekankan pada hubungan yang secara langsung antara pemimpin dengan pegawainya serta karakteristik pemimpin yang hanya mengutamakan atau menekankan pada hal pekerjaan saja. Kepemimpinan organisasi menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi. Beberapa pejabat eksekutif kepala (CEO) menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut dan kecemasan. Mereka membangun tekanan yang tidak realistis untuk berkinerja dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang sangat ketat dan secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat

“mengikuti”. Contoh kepemimpinan organisasi seperti itu dapat meningkatkan tingkat stres pada karyawan.

Pengertian dari tingkat stres itu sendiri adalah muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan, atau permintaan-permintaan dimana semuanya itu berhubungan dengan keinginannya dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang tidak pasti tapi penting (Robbins, 2003).

3. Faktor Individu

Lazimnya individu hanya bekerja 40 sampai 50 jam sepekan. Namun pengalaman dan masalah yang dijumpai orang di luar jam kerja yang lebih dari 120 jam tiap pekan dapat membuat individu lebih stres. Maka faktor individu ini mencakup faktor-faktor dalam kehidupan karyawan, terutama faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi bawaan. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang (Robbins, 2003). Survei nasional (dalam Robbins, 2003) secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sangat berharga. Kesulitan dalam pernikahan, pecahnya suatu hubungan dan kesulitan disiplin pada anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan. Sedangkan masalah ekonomi tergantung dari bagaimana seseorang tersebut dapat menghasilkan penghasilan yang cukup bagi kebutuhan keluarga serta dapat menjalankan keuangan tersebut dengan seperlunya. Karakteristik pribadi bawaan bagi tiap individu yang dapat menimbulkan stres terletak pada watak dasar alami yang dimiliki oleh seseorang tersebut. Sehingga untuk itu, gejala stres yang timbul pada tiap-tiap pekerjaan harus diatur dengan benar dalam kepribadian seseorang.

Sedangkan menurut Munandar (2008) faktor-faktor di pekerjaan yang dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar, yaitu :

a. Faktor-Faktor Intrinsik dalam Pekerjaan

Termasuk dalam kategori ini ialah tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik meliputi: bising dan vibrasi & *hygiene*. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup: kerja shift/kerja malam, beban kerja berlebih/sedikit kualitatif dan kuantitatif, dan pengahayatan dari risiko dan bahaya.

b. Peran Individu dalam Organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus ia lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baiknya (*dysfunction*) peran, yang merupakan pembangkit stres. Peran individu dalam organisasi ini terdiri dari konflik peran (*role conflict*) dan ketaksaan peran (*role ambiguity*)

c. Hubungan dalam Pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, taraf pemberian *support* yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan *role ambiguity* yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara para tenaga kerja dan ketenagakerjaan psikologikal dalam bentuk kepuasan kerja yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan dan rasa diancam oleh atasan dan rekan kerja (Kahn,dkk dalam Munandar,2008).

d. Struktur dan Iklim Organisasi

Faktor stres yang ditemui dalam kategori ini terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlibat atau berperan serta dan pada *support* sosial. Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku yang negatif. Peningkatan peluang untuk berperan serta menghasilkan peningkatan *job performance* dan peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

e. Pengembangan Karier

Everly dan Girdano (dalam Munandar,2008) menganggap bahwa untuk menghasilkan kepuasan pekerjaan dan mencegah timbulnya frustrasi pada tenaga

kerja (yang merupakan bentuk reaksi terhadap stres) perlu diperhatikan tiga unsur penting dalam pengembangan karier, yaitu: peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya ; peluang mengembangkan keterampilan yang baru; penyuluhan karier untuk memudahkan keputusan-keputusan menyangkut stres. Pengembangan karier merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.

Selain itu tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan juga menjadi pembangkit stres potensial. Pembangkit stres dari luar organisasi ini mencakup segala unsur kehidupan seorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan dengan demikian memberi tekanan pada individu. Isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan, semuanya merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya, sebagaimana halnya stres dalam pekerjaan mempunyai dampak yang negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi. Namun, demikian, perlu diketahui bahwa peristiwa kehidupan pribadi dapat meringankan akibat dari pembangkit stres organisasi. Jadi support sosial berfungsi sebagai 'bantalan penahan' stres. Begitu juga dengan kepuasan kerja dapat membantu individu untuk menghadapi kehidupan pribadi yang penuh stres dengan berfungsi sebagai bantalan penahan juga (Munandar, 2008).

Sedangkan menurut Cooper (dalam Rivai, 2009) memberikan daftar lengkap penyebab stres atas pekerjaan, yaitu :

Tabel 2.1

Penyebab stres dan Konsekuensi Stres Menurut Cooper

Stresor dari stres kerja	Faktor yang mempengaruhi (hal-hal yang mungkin terjadi di lapangan)	Konsekuensi kondisi yang mungkin terjadi
Kondisi pekerjaan	• Beban kerja berlebihan secara kuantitatif	• Kelelahan mental dan/atau fisik

	<ul style="list-style-type: none"> • Beban kerja berlebihan secara kualitatif • <i>Assembly – line hysteria</i> • Keputusan yang dibuat oleh seseorang • Bahaya fisik • Jadwal bekerja • <i>Technostres</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Kelelahan yang amat tinggi dalam bekerja (<i>burnout</i>) • Meningkatnya ketegangan
Stres karena peran	<ul style="list-style-type: none"> • Ketidakjelasan peran • Adanya bias dalam membedakan <i>gender</i> dan <i>stereotype</i> peran gender • Pelecehan seksual 	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatnya kecemasan dan ketegangan • Menurunnya prestasi pekerjaan • Ketidakpuasan kerja
Faktor <i>interpersonal</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk • Persaingan politik, kecemburuan dan kemarahan • Kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatnya ketegangan • Meningkatnya tekanan darah • Ketidakpuasan kerja
Perkembangan karier	<ul style="list-style-type: none"> • Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya • Promosi ke yang lebih tinggi dari kemampuannya • Keamanan pekerjaannya • Ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Menurunnya produktivitas • Kehilangan rasa percaya diri • Ketidakpuasan kerja
Struktur organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Struktur yang kaku dan tidak bersahabat • Pertempuran politik • Pengawasan dan pelatihan yang tidak berimbang 	<ul style="list-style-type: none"> • Menurunnya produktivitas • Ketidakpuasan kerja

	<ul style="list-style-type: none"> • Ketidakikutsertaan dalam membuat keputusan 	
Tampilan rumah-pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi • Kurangnya dukungan dari pasangan hidup • Konflik pernikahan • Stres karena memiliki dua pekerjaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan konflik dan kelelahan mental • Menurunannya produktivitas • Meningkatkan konflik pernikahan

Sumber : Veithzal Rivai.2009.*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*

2.2.1.3 Konsekuensi Stres

Konsekuensi kegiatan kerja dan non-kerja saling bergantung, sumber stres di tempat kerja tercurah ke dalam kegiatan non-kerja seseorang. Sebagai konsekuensi adanya penekanan yang dialami di tempat kerja seseorang mungkin dibawa pulang ke rumah: seperti perasaan marah, terganggu letih, dan lain-lain. Hal ini akan mengakibatkan konflik (Suwanto,2010). Jadi, stres di tempat kerja saling berkaitan dengan stres di luar tempat kerja. Untuk dapat lebih memahami kaitan antara: *stresor*, stres dan konsekuensinya, maka dikembangkan model integrasi antara stres dan kerja.

1. Dampak Subjektif

Kecemasan, agresi, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, dan merasa kesepian.

2. Dampak Perilaku

Kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, ketawa dan gugup.

3. Dampak Kognitif

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, dan rintangan mental.

4. Dampak Fisiologis

Meningkatnya kadar gula, kekeringan di mulut, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, berkeringat, membesarnya pupil mata, dan tubuh panas dingin.

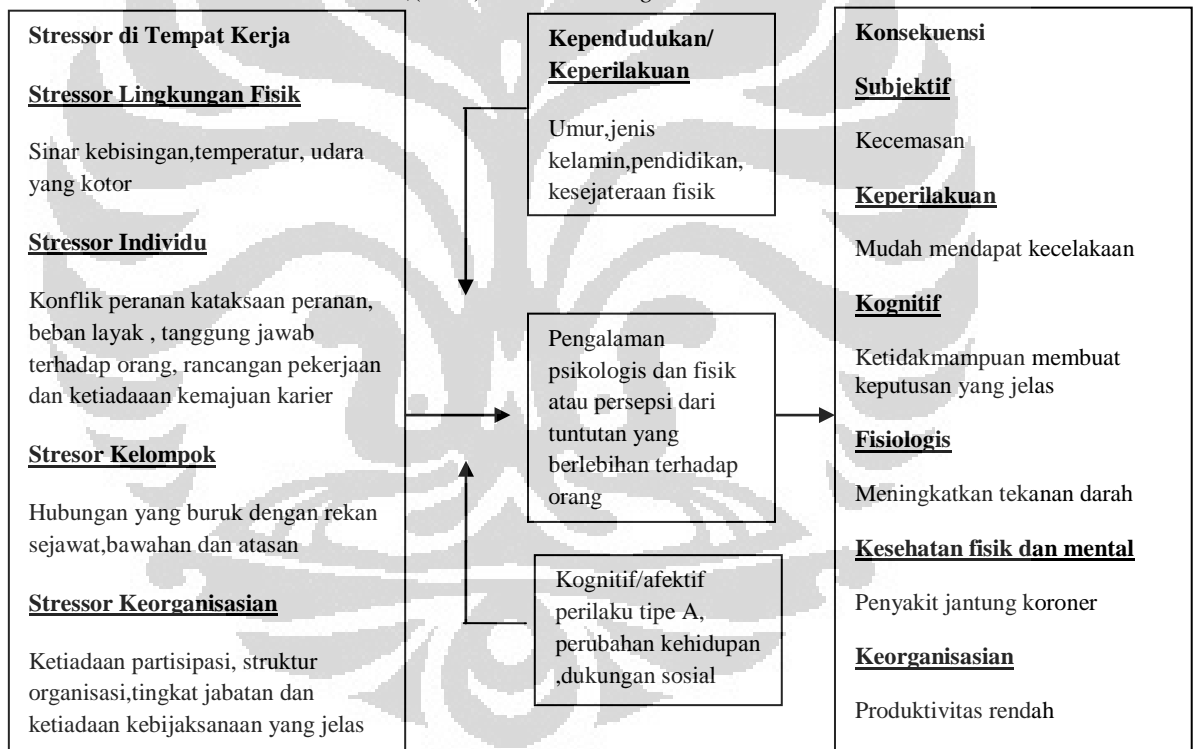
5. Dampak Organisasi

Keabsenan pergantian karyawan, rendah produktivitasnya, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi

Gambar 2.1

Stres dan Pekerjaan : Sebuah Model Kerja

Sumber : Suwanto, (2010). *Perilaku Keorganisasian*. Edisi revisi



2.2.1.4 Pengeleloaan Stres (Manajemen Stres)

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Mengelola stres berarti mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stres. Mengelola stres bertujuan untuk mencegah

berkembangnya stres jangka pendek menjadi stres jangka panjang atau stres yang kronis (Munandar,2008). Pengelolaan stres disebut juga dengan istilah *coping*. Menurut R.S Lazarus dan Folkman (dalam Mashudi,2012) *coping* adalah proses mengelola tuntutan (internal dan eksternal) yang ditaksir sebagai beban karena di luar kemampuan diri individu.

Kita tidak selalu berhasil untuk mencegah stres. Kita selalu akan menjumpai situasi-situasi yang tidak kita duga semula yang merupakan pembangkit stres. Stres merupakan bagian dari kehidupan kita (Munandar,2008). Yang perlu diusahakan ialah dapat dipertahankannya stres yang positif konstruktif dan dicegah serta diatasi stres yang kronis, yang bersifat negatif destruktif. Menurut Suwanto (2010) langkah pertama dalam penanggulangan stres adalah mengakui bahwa stres itu ada sehingga langkah tersebut masih dalam batas yang wajar dan dapat ditolerir. Dalam program intervensi mengatasi stres harus terlebih dahulu menentukan ada tidaknya stres dan apa penyebab keberadaannya.

Dari sudut pandang organisasi, manajemen tidak begitu memperhatikan para karyawan yang mengalami stres tingkat rendah atau sedang. Alasannya, bahwa tingkat stres seperti itu dapat bersifat fungsional yang menuju kepada kinerja yang lebih tinggi. Tetapi, stres berat atau stres tingkat rendah-sedang yang berlangsung lama dapat menuju pada penurunan kinerja maka membutuhkan atau intervensi dari manajemen (Robbins,2003).

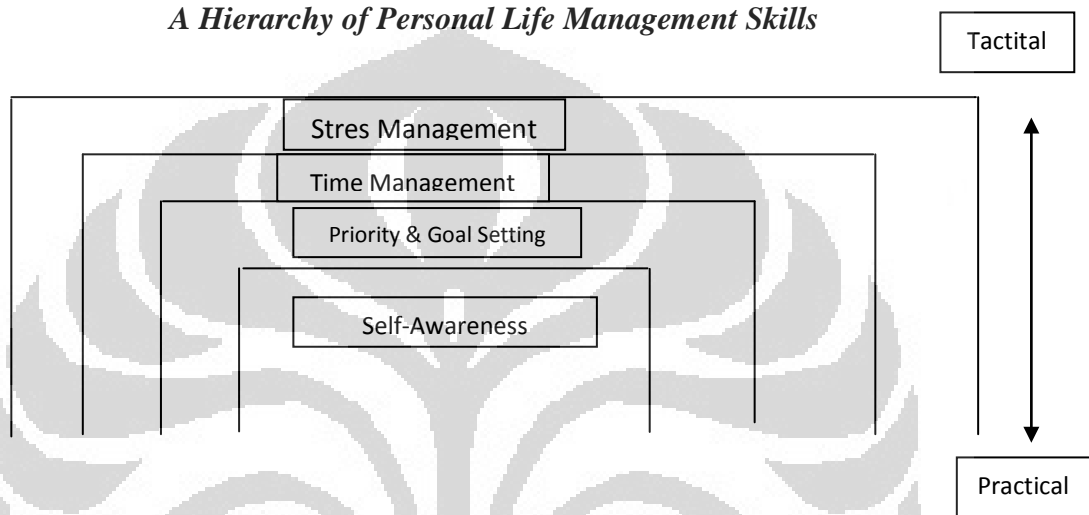
Meskipun sejumlah stres yang terbatas dapat memberikan keuntungan dalam peningkatan kinerja, hal itu berbeda dengan sudut pandangan karyawan. Dari sudut pandang setiap karyawan, sekecil apapun stres di tempat kerja sangat mungkin dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak diinginkan. Jadi, tidak mustahil kalau para karyawan dan manajemen memiliki pengertian yang berbeda mengenai apa yang dimaksudkan dengan stres yang masih bisa ditoleransi di tempat kerja.

Kesuksesan dalam manajemen melibatkan *developing personal success skills* yang memungkinkan individu menjadi bersinar ketika individu lain gagal. Banyak orang yang tidak mampu mengelola kehidupan pribadi mereka, namun berpura – pura mampu mengelola orang lain. Tapi, salah satu ukuran keberhasilan seorang manajer adalah seberapa sukses mereka menjalani hidup mereka sendiri. Manajemen tentu saja bukan kepemimpinan tetapi dibutuhkan manajemen yang

baik untuk membuat pemimpin yang baik. Para pemimpin yang baik akan dihormati namun, kesuksesan manajemen sulit didapatkan tanpa ada rasa hormat – menghormati kepada keluarga karyawan atau rekan kerja dan orang – orang yang ada dalam hirarki kehidupan seseorang. Menurut David Whetter dan Kim Cameron dalam (1995) ada hirarki dalam *Personal Life - Management Skills*.

Gambar 2.2

A Hierarchy of Personal Life Management Skills



Apa yang dianggap manajemen sebagai stres yang bisa menjadi stimulus positif untuk mengalirkan adrenalin sangat mungkin dianggap sebagai tekanan yang ekpresif oleh para karyawan (Muchlas,2008). Oleh karena itu ada dua pendekatan dalam mengelola stres, yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi.

1. Pendekatan Individu

Seorang karyawan dapat mengambil tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stres yang dialami. Strategi individu yang telah terbukti efektif mencakup pelaksanaan teknik-teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan relaksasi dan perluasan jaringan dukungan sosial (Robbins,2003). Sedangkan menurut Muchlas (2008) strategi individu tersebut ditambah dengan konseling karyawan.

a) Manajemen Waktu

Banyak orang tidak mengelola waktunya dengan baik. Segala sesuatu yang harus mereka selesaikan dalam waktu hitungan hari atau minggu tidak perlu sampai menjadi di luar perhitungan kalau mereka dapat melakukan manajemen waktu secara tepat. Karyawan yang terorganisasi dengan baik akan sering mendapat pencapaian dua kali lebih banyak dari apa yang ingin dicapai dibandingkan dengan seseorang yang tidak terorganisasi dengan baik. Jadi, pengertian dan penggunaan prinsip-prinsip dasar manajemen waktu dapat membantu mereka untuk mengatasi tuntutan-tuntutan kerja yang lebih baik. Sebagian prinsip yang sekarang dikenal dalam manajemen waktu adalah sebagai berikut: a) membuat daftar harian tentang kegiatan-kegiatan yang harus diselesaikan; b) memprioritaskan kegiatan-kegiatan atas dasar kepentingan dan urgensinya; c) membuat jadwal kegiatan-kegiatan menurut prioritas yang telah ditetapkan; d) dan mengetahui siklus hidup harian (bioritmik) dan menangani pekerjaan yang paling menuntut tenaga dan pikiran pada saat bioritmik sedang meninggi (Robbins,2003).

b) Latihan Fisik

Latihan fisik yang non-kompetitif seperti aerobik, latihan jalan dan *jogging*, berenang dan bersepeda telah lama direkomendasikan oleh para dokter sebagai cara untuk mengatasi berbagai tingkatan stres yang eksekutif atau yang berlebihan (Robbins,2003). Bentuk latihan fisik ini meningkatkan kapasitas jantung,menurunkan laju detak jantung,memberikan suatu pengalihan mental dari tekanan kerja dan menawarkan suatu cara untuk melepaskan diri dari ketegangan.

c) Latihan Relaksasi

Individu dapat melatih diri untuk mengurangi ketegangan lewat teknik pengenduran seperti meditasi, hipnotis, dan *biofeedback*. Menurut Benson (1975) sasarannya adalah mencapai suatu keadaan relaksasi yang dalam sehingga orang merasa santai secara fisik,agak menjauhkan diri dari pengaruh lingkungan dan dari sensasi tubuh. Robbins (2003) menyatakan

yang lebih penting lagi, adanya perubahan yang signifikan dalam denyut jantung, tekanan darah, dan faktor-faktor fisik lainnya merupakan hasil utama dari kondisi relaksasi yang dalam (*deep relaxation*) tersebut.

d) Dukungan Sosial

Memiliki keluarga, kawan atau teman sekerja untuk teman berbicara dapat memberikan jalan keluar ketika tingkat stres menjadi berlebihan (Robbins,2003). Oleh karena itu, memperluas jaringan dukungan sosial bisa menjadi suatu cara untuk pengurangan ketegangan. Jaringan ini dapat memberikan kepada seseorang untuk mendengarkan masalah-masalah yang sedang dialami dan secara objektif lebih mengerti situasi. Dukungan sosial dapat memoderatkan akibat dari hubungan antara stres kerja, sehingga stres di tempat kerja yang berat pun tidak menjadi suatu masalah besar (Mucklas,2008).

Strategi individu untuk mengelola stres menurut Mucklas (2008) juga ditambah dengan adanya konseling karyawan. Konseling adalah diskusi sebuah problem yang biasanya memiliki unsur emosional dengan seorang karyawan supaya dapat membantu mengatasi emosinya lebih baik (Cairo,1983). Konseling membantu karyawan untuk mengatasi masalah-masalah mereka maka konseling ini seharusnya dapat memperbaiki kinerja organisasi karena para karyawan lebih kooperatif,kurang mengkhawatirkan masalah pribadinya,atau memperbaiki diri dengan cara lain. Konseling dapat dilakukan baik oleh para profesional maupun non-profesional. Konseling ini bersifat rahasia, jadi para karyawan akan merasa bebas untuk berbicara secara terbuka tentang masalah yang dialami (Mucklas,2008)

2. Pendekatan Organisasi

Beberapa faktor yang menyebabkan stres (seperti tuntutan tugas dan peran, serta struktur organisasi) dikendalikan oleh manajemen perusahaan. Seandainya semua itu dapat dimodifikasi atau diubah, strategi-strategi yang mungkin diinginkan oleh manajemen untuk dipertimbangkan antara lain perbaikan seleksi

personil dan penempatan kerja, penggunaan penetapan tujuan yang realistis, mendesain kembali pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi dan penegakan kesejahteraan korporasi (Robbins,2003).

a) Seleksi dan Penempatan

Ada beberapa pekerjaan yang lebih menimbulkan stres daripada pekerjaan lainnya. Begitu juga dengan respon orang terhadap situasi kerja pun berbeda antara satu orang dengan orang lainnya. Seperti misalnya, individu dengan sedikit pengalaman atau ruang kendali eksternal cenderung lebih rawan stres (Robbins,2003). Keputusan seleksi dan penempatan hendaknya mempertimbangkan fakta ini. Manajemen tidak dianjurkan untuk membatasi memperkerjakan individu yang berpengalaman saja, tetapi juga yang memiliki kontrol pribadi bersifat internal karena individu seperti itu dapat mengadaptasi pekerjaan-pekerjaan dengan stres yang relatif tinggi dan menunjukkan kinerja yang efektif untuk pekerjaan tersebut.

b) Penetapan Tujuan

Manusia berprestasi lebih baik ketika memiliki tujuan-tujuan khusus dan menantang serta menerima umpan balik tentang seberapa jauh kemajuan yang telah dibuatnya menuju tercapainya tujuan-tujuan tersebut. Penggunaan tujuan-tujuan tersebut dapat mengurangi stres sekaligus memberikan motivasi. Tujuan khusus yang dipersepsikan akan dapat tercapai dan memperjelas harapan-harapan dan meningkatkan kinerja. Dapat ditambahkan, umpan balik tentang tujuan ini juga dapat mengurangi ketidakpastian tentang kinerja pekerjaannya sekarang. Hasilnya dapat berupa lebih berkurangnya frustrasi karyawan, ambiguitas peran, dan stres (Robbins,2003).

c) Mendesain Ulang Pekerjaan

Mendesain ulang pekerjaan dapat memberikan para karyawan tanggung jawab yang lebih tinggi, kerja yang lebih berari, otonomi yang lebih banyak, dan peningkatan umpan balik. Hal itu dapat mengurangi stres karena faktor-

faktor ini memberikan karyawan kontrol yang lebih besar tentang aktivitas pekerjaannya dan memperkecil ketergantungan orang lain. Tetapi, tidak semua karyawan menginginkan perluasan kerja. Maka dilakukan pendesainan ulang pekerjaan yang tepat bagi karyawan dengan kebutuhan untuk pertumbuhan yang rendah dengan cara pengurangan tanggung jawab dan peningkatan spesialisasi. Jika karyawan lebih menyukai yang terstruktur dan rutin, maka mengurangi keragaman keterampilan seharusnya juga akan mengurangi ketidakpastian dan tingkat stres (Robbins,2003).

d) Peningkatan Keterlibatan Karyawan

Stres peran bersifat merusak sebagian besar karena karyawan merasa tidak pasti mengenai tujuan, harapan, bagaimana mereka akan dinilai, dan lain-lain. Menurut Robbins (2003) dengan memberikan para karyawan suara dalam keputusan-keputusan yang secara langsung mempengaruhi kinerja mereka, maka manajemen dapat meningkatkan kendali karyawan dan mengurangi stres peran ini. Sehingga, peningkatan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan dapat menjadi pertimbangan manajer (Jackson,1983).

e) Komunikasi Organisasi

Meningkatkan komunikasi organisasi yang formal dengan para karyawan dapat mengurangi ketidakpastian karena mengurangi ambiguitas peran dan konflik peran. Komunikasi ini memperlihatkan sesuatu yang penting, yaitu persepsi yang berperan sebagai variabel mediasi antara hubungan respon dan stres. Manajemen dapat juga menggunakan komunikasi efektif sebagai cara untuk memperbaiki persepsi karyawan. Tetapi, yang harus diingat bahwa dikategorikan para karyawan sebagai tuntutan, ancaman atau kesempatan hanyalah sekedar suatu interpretasi yang dapat dipengaruhi oleh simbol-simbol dan tindakan-tindakan yang dikomunikasikan oleh manajemen (Robbins,2003).

f) Penegakan Program Kesejahteraan Korporasi

Program kesejahteraan yang dimaksud merupakan program yang didukung organisasi dan memusatkan perhatian pada keseluruhan kondisi fisik dan mental karyawan (Wolfe *et al*,1987). Misalnya, manajemen memberikan *workshop* untuk membantu karyawan berhenti merokok, mengontrol penggunaan alkohol, menurunkan berat badan dan program diet makan. Ternyata jika dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk program-program ini, manajemen akan mendapatkan keuntungan yang diperoleh karena berkurangnya absen kerja dan malas bekerja. Pengadaian yang mendasari kebanyakan program kesejahteraan adalah bahwa para karyawan perlu memikul tanggung jawab pribadi untuk kesehatan fisik dan mental mereka. Organisasi sekadar merupakan wahana untuk memudahkan tujuan akhir ini (Robbins,2003).

2.2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Robbins (2003) merupakan salah satu bentuk sikap seseorang terhadap pekerjaannya sebagai hasil penilaian terhadap perbedaan antara jumlah ganjaran positif yang ia terima dengan jumlah yang ia percaya seharusnya ia terima.² Menurut Greenberg & Baron (2003) kepuasan kerja merupakan sikap fundamental yang terkait dengan pekerjaan yang didalamnya terdapat tiga komponen sikap, yaitu ;

1. Komponen evaluasi, merujuk pada perasaan menyukai atau tidak menyukai terhadap seseorang, sesuatu, atau peristiwa atau apapun yang menjadi obyek sikap.
2. Komponen Kognisi, merupakan hal-hal yang diyakini berkaitan dengan obyek sikap.
3. Komponen tingkah laku, merupakan kecenderungan untuk berperilaku dalam cara yang konsisten dengan keyakinan dan kepercayaan mengenai obyek sikap.

² Komponen sikap yang dimaksud terdiri dari *beliefs*,afektif dan perilaku

Kepuasan kerja dapat pula didefinisikan sebagai keadaan emosi yang menyenangkan sebagai hasil persepsi seseorang terhadap pekerjaannya, apakah pekerjaan tersebut dapat memenuhi atau memfasilitasi tercapainya pemenuhan nilai pekerjaan yang penting bagi orang tersebut (Brown and Corless dalam McNabb & Sepic, 1995). Kepuasan kerja juga merupakan cara pandang seseorang terhadap pekerjaannya, apakah ia memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang menyenangkan atau sesuatu yang tidak menyenangkan (Werther dan Davis, 1996). Pernyataan tersebut juga didukung oleh Spector (1997) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa jauh seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti rekan kerjam gaji, karakteristik pekerjaan maupun atasan. Kepuasan kerja adalah satu set perasaan dan emosi yang *favorable* dan *unfavorable* mengenai bagaimana pegawai memandang pekerjaan mereka.

2.2.2.1 Faktor- Faktor yang Menyebabkan Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja didasarkan pada Spector (1997), yaitu:

1. Faktor Lingkungan

a. Karakteristik Pekerjaan

Menurut Spector (1997) kepuasan kerja pegawai cenderung tinggi apabila karakteristik pekerjaan sesuai dengan keinginan mereka. Individu yang merasakan kepuasan intrinsik ketika melakukan tugas-tugas dalam pekerjaannya akan menyukai pekerjaan mereka sendiri dan memiliki motivasi untuk memberikan performa yang lebih baik. Menurut Locke (dalam Munandar, 2008) ciri-ciri intrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja ialah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas. Ada satu unsur yang dapat dijumpai pada ciri-ciri intrinsik dari pekerjaan di atas, yaitu tingkat tantangan mental. Konsep dari tantangan

yang sesuai merupakan konsep yang penting. Pekerjaan yang menuntut kecakapan yang lebih tinggi daripada yang dimiliki tenaga kerja, atau tuntutan pribadi yang tidak dapat dipenuhi tenaga kerja akan menimbulkan frustrasi dan akhirnya ketidakpuasan kerja.

b. Batasan dari organisasi (*organizational constraints*)

Batasan dari organisasi merupakan kondisi lingkungan pekerjaan yang menghambat performa kerja pegawai. Pegawai yang mempersepsikan adanya tingkat batasan yang tinggi cenderung untuk tidak puas dengan pekerjaannya.

c. Peran dalam pekerjaan

Ambiguitas peran dan konflik peran memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Pegawai mengalami ambiguitas peran (*role ambiguity*) ketika ia tidak memiliki kepastian mengenai fungsi dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Sedangkan konflik peran (*role conflict*) terjadi ketika individu mengalami tuntutan yang bertentangan terhadap fungsi dan tanggung jawabnya. Semakin tinggi ambiguitas dan konflik peran yang dialami, semakin rendah kepuasan kerja pegawai (Spector, 1997)

d. Konflik antara pekerjaan dan keluarga

Konflik antara pekerjaan dan keluarga terjadi ketika tuntutan dalam pekerjaan dan tuntutan keluarga saling bertentangan satu sama lain. Konflik tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Pegawai yang mengalami konflik yang tinggi cenderung untuk memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah.

e. Gaji

Hubungan antara tingkat gaji dan kepuasan kerja cenderung lemah. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa gaji bukan faktor yang sangat kuat pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Walaupun tingkat gaji bukan merupakan faktor yang sangat kuat, keadilan dalam pembayaran gaji dapat menjadi sangat penting karena pegawai membandingkan dirinya dengan

orang lain dan menjadi tidak puas jika memperoleh gaji yang lebih rendah dari orang dengan pekerjaan yang sama. Hal tersebut didukung berdasarkan teori keadilan (*Equity Theory*) bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan. Sehingga, yang penting adalah sejauh mana gaji yang diterima dipersepsikan adil. Bagaimana pegawai menyadari pembagian gaji sudah diatur oleh kebijakan dan prosedur yang adil (*procedural justice*/adanya keadilan prosedural). Oleh karena itu, proses pembagian gaji memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan kerja daripada tingkat gaji yang sesungguhnya

f. Stres Kerja

Dalam setiap aspek pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Pekerja itu sendiri yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan situasi stres atau tidak. Sumber stres yang menyebabkan seorang tidak berfungsi optimal tidak datang dari satu macam pembangkit stres saja tetapi dari beberapa pembangkit stres. Adapun situasi dan kondisi dalam pekerjaan yang dapat membuat pegawai merasa stres adalah (a) beban kerja: tuntutan pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai. Beban kerja menurut Munandar (2008) dibedakan menjadi dua, yaitu beban kerja berlebih/sedikit kuantitatif, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Yang kedua adalah beban kerja berlebih/sedikit kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. (b) kontrol: kebebasan yang diberikan pada pegawai untuk membuat keputusan tentang pekerjaan mereka, dan (c) jadwal kerja yang fleksibel waktu kerja yang panjang (*long shifts*), waktu kerja malam (*night shifts*), dan kerja paruh waktu (*part-time work*). Para pekerja *shift* lebih sering mengeluh tentang kelelahan dari gangguan perut daripada para pekerja pagi/siang dan dampak dari kerja *shift* terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan perut. Pengaruhnya adalah emosional dan biologikal, karena gangguan ritme

circadian dari tidur/daur keadaan bangun (*wake cycle*), pola suhu dan ritme pengeluaran adrenalin (Munandar,2008). Ketiga kondisi tersebut memiliki hubungan dengan kepuasan kerja.

Sedangkan dua faktor penyebab kepuasan kerja yang termasuk ke dalam faktor individu (Spector,1997) antara lain :

a. Karakteristik kepribadian

Locus of control dan *negative affectivity* merupakan karakteristik kepribadian yang memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. *Locus of control* merupakan variabel kognitif yang merepresentasikan keyakinan individu terhadap kemampuan mereka untuk mengontrol penguatan (*reinforcement*) positif dan negatif dalam kehidupan. Pegawai yang memiliki *locus of control* internal (yakin bahwa dirinya mampu mempengaruhi penguatan) akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Sedangkan *negative affectivity* merupakan variabel kepribadian yang merefleksikan kecenderungan seseorang untuk mengalami emosi negatif, seperti kecemasan atau depresi, dalam menghadapi berbagai macam situasi. Pegawai yang memiliki *negative affectivity* yang tinggi cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah.

b. Kesesuaian antara individu dengan pekerjaan (*person-job fit*)

Kesesuaian antara individu dengan pekerjaan menyatakan bahwa kepuasan kerja akan timbul ketika karakteristik pekerjaan sesuai atau cocok dengan karakteristik individu (Edwards dalam Spector,1997). Penelitian lain menyebutkan bahwa kesesuaian antara individu dengan pekerjaannya dilihat berdasarkan perbedaan antara kemampuan yang dimiliki seseorang dan kemampuan yang dituntut dalam sebuah pekerjaan. Semakin kecil perbedaan tersebut maka semakin besar pula kepuasan kerja individu.

Sedangkan menurut Munandar (2008) faktor-faktor penentu kepuasan kerja, yaitu:

a. Ciri-ciri intrinsik pekerjaan

Menurut Locke (dalam Munandar,2008) ciri-ciri intrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja ialah keragaman, kesulitan, jumlah

pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan dan kreativitas.

b. Gaji penghasilan, imbalan yang dirasakan adil (*Equitable Reward*)

Siegel & Lane (dalam Munandar, 2008) mengutip kesimpulan yang diberikan oleh beberapa ahli yang meninjau kembali hasil-hasil penelitian tentang pentingnya gaji sebagai penentu dari kepuasan kerja, yaitu bahwa para sarjana psikologi telah secara tradisional dan salah meminimasi pentingnya uang sebagai penentu kepuasan kerja. Ternyata menurut hasil penelitian yang dilakukan Theriault, kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja dan bagaimana gaji diberikan. Yang penting ialah sejauh mana gaji yang diterima dirasakan adil

c. Penyeliaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya ada satu ciri kepemimpinan yang secara konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu penengangan rasa (*consideration*). Locke (dalam Munandar, 2008) menemukan dua jenis dari hubungan atasan-bawahan, yaitu hubungan fungsional dan keseluruhan. Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana penyelia membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Sedangkan hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antarpribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa.

d. Rekan-rekan sejawat yang menunjang

Didalam kelompok kerja dimana pekerjaannya harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi mereka dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka.

e. Kondisi kerja yang menunjang

Bekerja dalam ruangan kerja yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata merupakan kondisi kerja yang tidak menyenangkan (*uncomfortable*) akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan

mencari alasan untuk sering keluar ruangan kerjanya dan akan menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Selain faktor-faktor diatas terdapat juga beberapa faktor demografis yang mempengaruhi kepuasan kerja. Zhao, Thurman dan He (1999) menyatakan faktor lain itu adalah tingkat pendidikan, etnis dan gender. Hal tersebut juga didukung oleh Spector (2000) yang menyatakan gender, usia serta perbedaan budaya dan etnis dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Greenberg dan Baron (1995) menyebutkan hal yang senada dengan menuliskan bahwa pekerja yang lebih tua biasanya merasa lebih puas dibandingkan pekerja yang lebih muda. Pekerja yang mencapai usia 30 tahun mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi karena biasanya pekerja telah puas dengan kondisi keluarga dan keuangan yang dimiliki.

Tingkat jabatan dan/atau lama bekerja juga mempengaruhi kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat jabatan seseorang dalam perusahaan maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan. Orang yang memiliki status lebih tinggi biasanya lebih menikmati pekerjaannya dan imbalan yang didapatkannya lebih tinggi dibanding pekerja yang mempunyai tingkatan yang lebih rendah (Greenberg & Baron, 1995). Faktor lama bekerja juga mempengaruhi kepuasan kerja, pada awal bekerja biasanya para pekerja merasa puas dengan pekerjaannya karena merasa adanya tantangan dalam bekerja dan mereka mempelajari keterampilan-keterampilan baru. Namun, dengan seiring berjalannya waktu, para pekerja biasanya akan mengalami penurunan kepuasan kerja karena mereka mengalami stagnansi dan merasa dirinya tidak maju atau berkembang. Tetapi setelah 6-7 tahun bekerja biasanya kepuasan kerja akan kembali meningkat karena para pekerja merasa sudah mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

2.2.2.2 Konsekuensi Kepuasan Kerja

Sedangkan Spector (1997) mengemukakan tujuh tingkah laku dampak yang potensial ditimbulkan dari kepuasan kerja seseorang, yaitu :

- a. Performa kerja (*Job Performance*)

Seseorang yang menyukai pekerjaannya akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih keras sehingga akan memiliki performa yang lebih baik dalam pekerjaannya. Jacobs dan Solomon (dalam Spector,1997) menyatakan bahwa performa kerja dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang lebih kuat ketika organisasi mengaitkan penghargaan dengan performa kerja yang baik.

b. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

OCB adalah tingkah laku yang melebihi prasyarat formal dalam pekerjaan seperti hal-hal yang dilakukan secara sukarela dengan tujuan untuk membantu rekan kerja dan organisasi, misal dengan menolong rekan kerja,tidak membuang-buang waktu ketika bekerja dan sebagainya. Seseorang yang merasakan kepuasan kerja akan melakukan hal-hal yang lebih dari apa yang diperlukan oleh pekerjaannya. Para pekerja akan berkeinginan untuk melakukan hal yang lebih dari yang seharusnya diminta oleh organisasi apabila mereka senang dengan pekerjaannya.

c. *Withdrawal Behavior*

Banyak peneliti menganggap perilaku absen dan *turnover* sebagai fenomena yang berhubungan dan dimotivasi dengan keinginan yang sama untuk melarikan diri dari pekerjaan yang tidak memuaskan (Mitra, Jenkins & Gupta dalam Spector,1997). Penelitian lain menunjukkan bahwa orang yang tidak menyukai pekerjaannya akan menghindari pekerjaan mereka, baik secara permanen dengan keluar dari pekerjaan maupun secara temporer dengan absen atau datan terlambat.

d. *Burnout*

Burnout berkorelasi signifikan terhadap kepuasan kerja, individu yang tidak puas dengan pekerjaannya cenderung mengalami tingkat *burnout* yang tinggi. Selain itu, tingkat *burnout* yang tinggi juga diasosiasikan dengan tingkat kontrol dan kepuasan hidup yang rendah serta timbulnya gejala gangguan kesehatan dan intensi yang tinggi untuk berhenti dari pekerjaan (Lee & Ashforth dalam Spector,1997).

e. Kesehatan fisik dan psikologis

Seseorang yang tidak menyukai pekerjaan mereka mengalami hasil kesehatan yang merugikan mereka termasuk di dalamnya gejala-gejala fisik dan masalah psikologis. Beberapa peneliti menyatakan adanya hubungan signifikan antara kepuasan kerja dengan gejala fisik atau psikosomatik, seperti sakit kepala dan sakit perut (Begley & Czajka; Lee, Ashford & Bobko dalam Spector, 1997)

f. *Counterproductive Behavior*

Counterproductive Behavior merupakan tindakan yang dilakukan oleh karyawan baik sengaja maupun tidak untuk menyakiti organisasi, seperti agresi terhadap rekan kerja, sabotase dan pencurian. *Counterproductive Behavior* merupakan bentuk yang berlawanan dari OCB. Tingkah laku tersebut sering dikaitkan dengan ketidakpuasan dan frustrasi dalam bekerja. Spector (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan *counterproductive behavior*.

g. *Kepuasan Hidup (Life Satisfaction)*

Kepuasan kerja memiliki hubungan dengan kepuasan hidup, terutama bagi orang yang bekerja karena pekerjaan merupakan komponen utama bagi hidup mereka. Menurut Weaver (dalam Spector, 1997) individu yang puas terhadap pekerjaannya cenderung puas juga terhadap kehidupannya secara umum.

Sedangkan menurut Munandar (2008) dampak atau konsekuensi dari kepuasan kerja, yaitu :

a. Dampak terhadap produktivitas

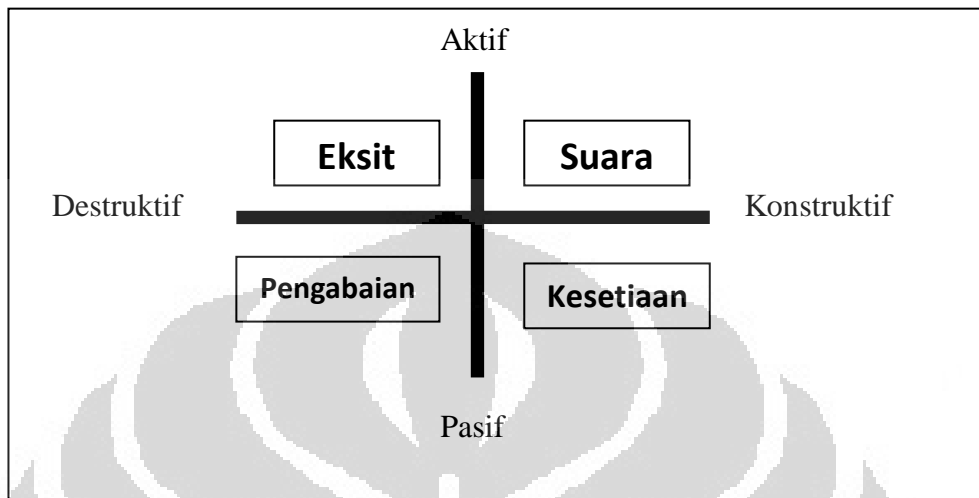
Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hasil penelitian tidak mendukung pandangan ini. Vroom (dalam Munandar, 2008) yang mempelajari sejumlah besar hasil penelitian melaporkan bahwa korelasi mendinginya hanyalah 0.14. kenyataan ini sebagian dapat dijelaskan dengan mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor moderator. Akhir –akhir ini terdapat pandangan bahwa kepuasan kerja mungkin merupakan akibat dan bukan sebab dari produktivitas. Lawler dan Porter (dalam Munandar, 2008)

mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik dan ganjaran ekstrinsik yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan *job performance* yang unggul.

- b. Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja
Steers & Rhodes (dalam Munandar,2008) mengembangkan model dari pengaruh terhadap ketidakhadiran. Mereka melihat adanya dua faktor pada perilaku hadir,yaitu motivasi untuk hadir dan kemampuan untuk hadir. Mereka percaya bahwa motivasi untuk hadir dipengaruhi oleh kepuasan kerja dalam kombinasi dengan tekanan-tekanan internal dan eksternal untuk datang pada pekerjaan. Menurut Robbins (dalam Munandar,2008) ketidakpuasan kerja pada karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab mereka.
- c. Dampak terhadap kesehatan
Ada beberapa bukti tentang adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental. Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser (dalam Munandar,2008) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dari kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi. Skor – skor ini juga berkaitan dengan tingkat dari kepuasan kerja dan tingkat dari jabatan.

Robbins (1996) menyatakan ketidakpuasan kerja yang diakibatkan kepuasan kerja yang rendah kerja pada tenaga kerja/karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai cara. Contoh dari respon tenaga kerja tersebut seperti, meninggalkan pekerjaan, karyawan mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka.

Gambar 2.3
Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja
(akibat dari Kepuasan Kerja yang Rendah)



Sumber : C.Rusbult dan D. Lowery (dalam Robbins,1996)

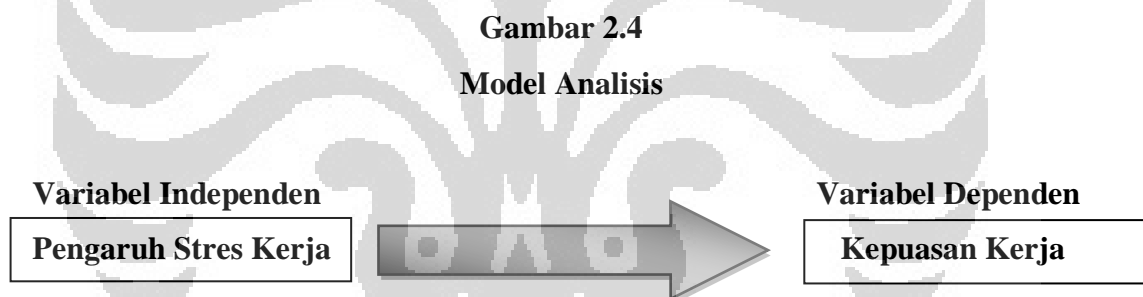
1. Eksit/*Exit*, merupakan perilaku yang diarahkan ke arah meninggalkan organisasi. Mencakup pencarian suatu posisi baru maupun meminta berhenti.
2. Suara/*voice*, yaitu dengan aktif dan konstruktif mencoba memperbaiki kondisi. Mencakup saran perbaikan, membahas problem-problem dengan atasan dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.
3. Kesetiaan/*loyalty*, merupakan perilaku pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi. Mencakup berbicara membela organisasi menghadapi kritik luar dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang tepat”
4. Pengabaian/*Neglect*, yaitu secara pasif membiarkan kondisi memburuk, termasuk kemangkiran atau datang terlambat secara kronis, upaya yang dikurangi dan tingkat kekeliruan yang meningkat.

Perilaku eksit dan pengabaian meliputi variabel-variabel kinerja-produktivitas, kemangkiran dan keluarnya karyawan. Tetapi model ini menuaikan respons karyawan untuk mencakup suara dan kesetiaan, perilaku-perilaku konstruktif yang memungkinkan individu-individu mentolerir situasi yang tidak menyenangkan atau menghidupkan kembali kondisi kerja yang memuaskan.

Model ini membantu untuk memahami situasi, seperti misalnya yang kadang dijumpai di antara pekerja berserikat-buruh, dimana kepuasan kerja yang rendah digandeng dengan tingkat keluarnya karyawan yang rendah. Anggota serikat buruh sering mengungkapkan ketidakpuasan lewat prosedur keluhan atau lewat perundingan kontrak yang formal. Mekanisme suara ini memungkinkan anggota serikat buruh untuk melanjutkan pekerjaan mereka sementara meyakinkan diri mereka bahwa mereka sedang bertindak memperbaiki situasi (Robbins,1996).

2.3 Model Analisis

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua variabel (bivariat). Variabel independennya adalah pengaruh stres kerja pada PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor dan variabel dependennya adalah kepuasan kerja. Hubungan variabel-variabel tersebut adalah :



2.4 Hipotesis

Suatu hipotesis berfungsi sebagai pegangan sementara atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya (Umar,2004). Rumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara Stres kerja dengan Kepuasan kerja

Ha : Terdapat pengaruh antara Stres kerja dengan kepuasan kerja

2.5 Operasional Konsep

Pada penelitian ini ada beberapa konsep yang perlu diukur kepada responden melalui beberapa indikator dalam bentuk pertanyaan kepada responden. Konsep –konsep tersebut adalah pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.

2.5.1 Variabel Independen

Konseptual dari stres kerja adalah berbagai elemen atau aspek-aspek dalam situasi kerja yang dianggap sebagai tekanan, menjadi ancaman bagi pekerja dan berpotensi menimbulkan dampak yang negatif karena merugikan perusahaan. Sedangkan operasional stres kerja adalah skor total dari skala stres kerja yang dikonstruksi dari teori yang telah dijelaskan.

Tabel 2.2
Operasional Konsep
Stres Kerja

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Stres Kerja	Stres Kerja	Ambiguitas Peran/ <i>Role Ambiguity</i>	<ul style="list-style-type: none">• Tugas dan sasaran pekerjaan yang dilakukan tidak jelas• Tidak Mempunyai wewenang dalam melaksanakan pekerjaan• Tidak Mengetahui kinerja yang diharapkan perusahaan dari pegawai• Tidak Memahami kontribusi yang diberikan terhadap pencapaian target perusahaan	Interval

		<p>Konflik Peran <i>/Role Conflict</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan mengerjakan tugas diluar tugas utamanya (tidak sesuai dengan <i>job description</i>) • Setiap karyawan tidak mengetahui kepada siapa harus melaporkan hasil pekerjaannya • Setiap karyawan tidak mengetahui kepada siapa harus mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya • Pernah mendapat tugas pekerjaan dari dua atau lebih atasan yang memiliki metode kerja yang berbeda satu sama lain. 	Interval
		<p>Peran berlebih/<i>Role Overload-quantitative</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tuntutan terhadap kualitas pekerjaan tidak masuk akal • Tugas-tugas yang diberikan terlalu sulit dan kompleks • Tugas yang diberikan rumit • Perusahaan menuntut tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan 	Interval

		<p>Tuntutan antarpribadi/ <i>Interpersonal Demands</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya dukungan sosial dari rekan kerja • Mendapat tekanan dari karyawan lain dalam bekerja • Komunikasi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya tidak terjalin dengan baik • Tidak terpenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan kehidupan sosial terpenuhi di perusahaan ini 	Interval
--	--	--	--	----------

		<p>Struktur Organisasi/ <i>Organizational Structure</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan di perusahaan menyulitkan karyawan dalam bekerja • Setiap karyawan tidak turut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak terhadap karyawan di perusahaan • Peraturan yang diterapkan di perusahaan ini tidak bisa diikuti oleh karyawan • Pendapat karyawan tidak didengarkan dalam pengambilan keputusan • Karyawan merasa ikut dilibatkan dalam setiap urusan menyangkut kepentingan perusahaan 	Interval
		<p>Kepemimpinan Organisasi/ <i>Organizational Leadership</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagai pemimpin, atasan di perusahaan memberikan tekanan yang berlebihan kepada bawahan • Atasan di perusahaan dalam memimpin menciptakan rasa tegang, cemas dan takut kepada bawahannya • Atasan tidak memberikan perhatian 	

			terhadap bawahannya	
			<ul style="list-style-type: none"> • Atasan melakukan pengawasan dengan ketat 	

2.5.2 Variabel Dependen

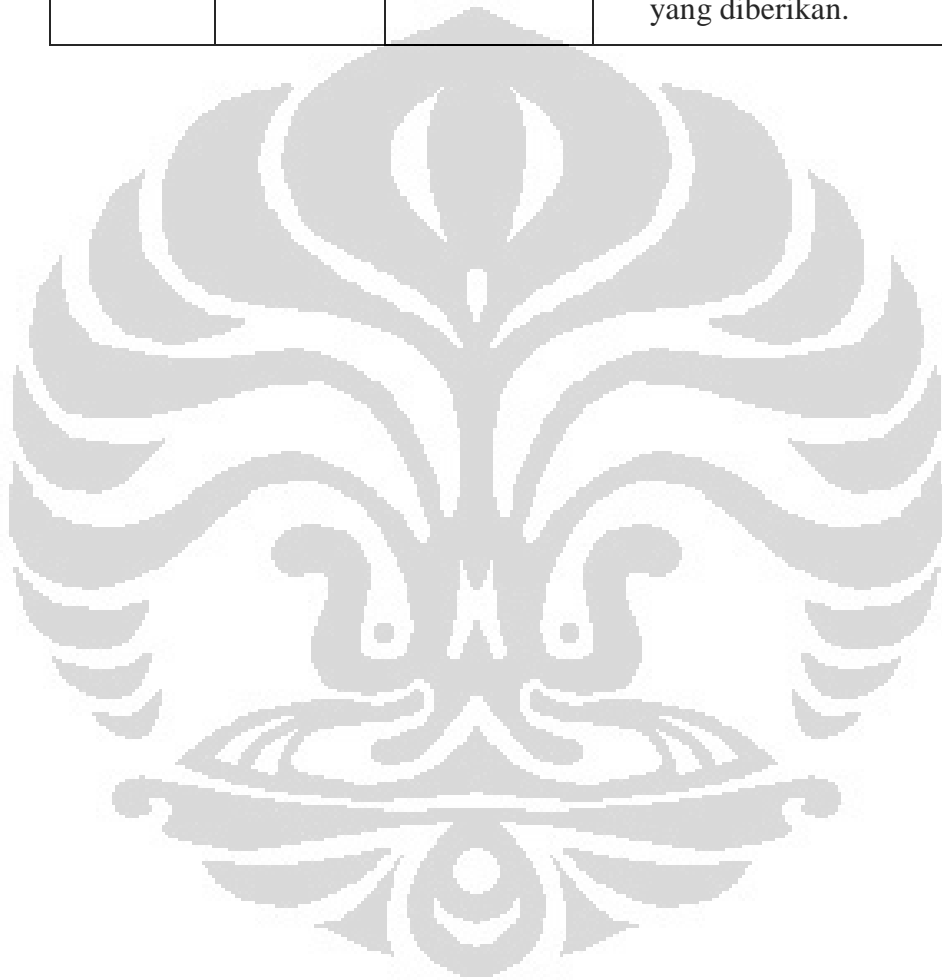
Konseptual dari kepuasan kerja adalah sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Sikap terhadap kepuasan kerja tersebut dapat diungkapkan dengan empat cara yaitu, *Exit*, *Voice*, *Loyalty* dan *Neglect*. Sedangkan operasional dari kepuasan kerja adalah skor total dari skala kepuasan kerja.

Tabel 2.3
Operasional Konsep
Kepuasan Kerja

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja	Kepuasan Kerja	Eksit/ <i>Exit</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jika karyawan mendapat tawaran yang lebih baik di perusahaan lain, merasa bersalah jika pindah. • Karyawan enggan jika harus meninggalkan perusahaan • Karyawan merasa senang dengan pekerjaannya • Karyawan merasa pekerjaannya menarik • Karyawan menganggap 	Interval

			pekerjaanya dihargai	
		Menyuarakan <i>/Voice</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya komunikasi yang baik dengan atasan • Senang memberikan masukan kepada perusahaan • Jarang membicarakan masalah pekerjaan dengan atasan • Komunikasi antar manajemen perusahaan dengan karyawan terjalin dengan baik 	Interval
		Kesetiaan <i>/Loyalty</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan merasa sebagai bagian dari keluarga perusahaan tersebut • Karyawan suka memuji perusahaan di kala mengobrol dengan orang lain/kerabat. • Karyawan gembira bila menghabiskan sisa karir di perusahaan tersebut • Karyawan merasa masalah perusahaan tersebut juga merupakan masalahnya. 	Interval
		Pengabaian <i>/Neglect</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan selalu berusaha keras setiap mengerjakan 	Interval

			pekerjaannya	
			<ul style="list-style-type: none">• Jarang datang terlambat ke kantor• Tingkat kekeliruan dalam bekerja meningkat• Karyawan tidak pernah mangkir dari pekerjaan yang diberikan.	



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian skripsi ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dan data-data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Pendekatan ini diambil karena peneliti ingin memahami permasalahan dalam situasi alamiah sesungguhnya, mengenai kompleksitas dan dinamika yang terjadi serta memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai permasalahan yang ada. Dalam pendekatan kuantitatif, peneliti menggunakan teori secara deduktif dengan tujuan untuk menguji atau memverifikasi suatu teori.

Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengumpulkan data yang dapat diukur – pengaruh stres terhadap kepuasan kerja- yang dalam pelaksanaannya dilakukan melalui survei lapangan dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Peneliti melakukan suatu rangkaian penelitian yang berawal dari sejumlah teori. Teori dibuat menjadi suatu hipotesis dan asumsi-asumsi suatu kerangka pemikiran yang memaparkan sebuah analisis yang terdiri dari variabel-variabel yang akan mengarah kepada operasionalisasi konsep.

3.2 Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan dari penelitian yang berusaha menjelaskan dan memaparkan ada tidaknya pengaruh antara variabel stres kerja dengan kepuasan kerja, maka penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian eksplantif. Menurut Irawan (2006) metode eksplantif digunakan dalam penelitian untuk mengkaji hubungan sebab-akibat antara dua variabel. Sedangkan penelitian eksplantif menurut Rumidi (2004) adalah penelitian yang berusaha menguji hipotesis yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Hubungan sebab akibat yang akan dijelaskan dan dipaparkan dalam penelitian ini merupakan hubungan variabel independen (stres kerja) pengaruhnya terhadap variabel dependen (kepuasan kerja).

Dari manfaatnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian murni karena penelitian ini merupakan inisiatif peneliti untuk menjawab keingintahuan tentang pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga dilakukan untuk mencari kejelasan pengetahuan yang amat mendasar dari suatu teori yang ada dan juga menambah wawasan peneliti dalam memenuhi tugas akhir.

Dari waktunya, penelitian ini termasuk dalam penelitian *cross-sectional* dimana peneliti mengambil satu bagian dari gejala (populasi) pada satu waktu tertentu.

Dari teknik pengumpulan data, maka jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Tujuan utamanya mencapai *representativitas*. Data yang dikumpulkan melalui pertanyaan-pertanyaan kuesioner disimpulkan oleh peneliti dalam bentuk presentasi, tabel dan grafik. Melalui penelitian survei, peneliti memperoleh gambaran mengenai pemikiran subyek penelitian mengenai topik yang diberikan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik untuk mencari dan menentukan informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan atau mengumpulkan informasi yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian secara objektif. Data bisa diperoleh dari sumber primer atau sekunder. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama peneliti berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada

3.3.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan pencarian data melalui literatur, jurnal, dan informasi yang dikumpulkan dan diolah untuk tujuan melakukan penelitian. Studi kepustakaan merupakan hasil pencarian untuk data sekunder yang menurut Sugiyanto (2004) adalah data yang diambil dari sumber data primer yang telah diolah untuk tujuan-tujuan penelitian lain. Data sekunder diperlukan untuk melengkapi data primer berupa kuesioner yang didapat melalui studi kepustakaan

untuk mencari referensi buku, artikel, penelitian sejenis dan lainnya yang masih berkaitan dengan stres kerja dan kepuasan kerja karena studi sekunder dilakukan untuk mendapat latar belakang dari orientasi yang lebih luas mengenai topik penelitian yang dipilih. Selain itu juga bertujuan untuk memperoleh landasan pemikiran yang kuat dan mendukung permasalahan penelitian, seperti data tentang stres kerja dan kepuasan kerja.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data primer adalah data yang langsung diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertanyaan yaitu, responden. Pada penelitian ini digunakan bentuk pertanyaan tertutup yaitu kuesioner yang urutannya bersifat baku dan disamakan untuk setiap responden (D. Bailey Kenneth,1994). Sehingga, data primer dapat dikatakan sebagai data yang diperoleh dari responden (Sugiyanto,2004). Penelitian ini berawal dari metode kuantitatif (survei) untuk data primer karena pengumpulan data dengan basis penyebaran kuesioner pada responden. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responde jawab. Teknik penyebaran kuesioner dianggap sesuai karena masalah yang menjadi subyek penelitian adalah masalah yang pribadi untuk dibahas secara terang-terangan. Sehingga dengan cara penyebaran kuesioner ini memberikan peluang sepenuhnya kepada responden untuk mengekspresikan pemikirannya dengan cara mengisi sendiri kuesioner tersebut.

3.4 Populasi dan Sampel

Tujuan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mendapatkan informasi. Untuk itu peneliti perlu menentukan terlebih dahulu individu/organisasi/perusahaan yang akan menjadi sumber informasi dengan menentukan populasi dan sampel. Populasi dirumuskan sebagai semua anggota sekelompok orang kejadian atau obyek yang telah dirumuskan secara jelas atau kelompok lebih besar yang menjadi sasaran generalisasi (Furchan, dalam Taniredja & Mustafidah, 2011). Menurut Isjianto (2006) populasi diartikan

sebagai jumlah keseluruhan anggota yang diteliti. Populasi adalah seluruh sekumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Dengan demikian populasi adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber (Nawawi,2004). Sedangkan sampel menurut Arikunto (dalam Taniredja & Mustafidah,2011) dapat diartikan sebagian atau wakil populasi yang diteliti, sehingga sampel harus memiliki karakteristik serupa dengan populasi yang diteliti dan mewakili seluruh sifat-sifat populasi walaupun jumlahnya jauh lebih sedikit. Pada penelitian ini populasi dan sampel yang digunakan adalah karyawan-karyawan bagian *sales*/penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor.

3.5 Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan dua alat ukur yang dapat membantu menjawab pertanyaan penelitian yang peneliti ajukan, yaitu skala kepuasan kerja dan skala stres kerja yang dikonstruksi oleh peneliti dari jurnal dan teori yang sudah dijelaskan. Alasan penggunaan kuesioner ini adalah karena kemudahan-kemudahan kuesioner antara lain efisien dalam waktu dan biaya, anonimitas terjaga, dan memungkinkan untuk mendapatkan partisipan dalam jumlah yang banyak.

3.5.1 Alat Ukur Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu tingkatan di mana karyawan memiliki perasaan positif terhadap karyawanan di perusahaan tempatnya bekerja (Brayfield & Rothe, dalam Istijanto 2010). Logikanya, karyawan yang puas tentu akan bekerja dengan baik sehingga produktivitasnya tinggi. Hal yang berlawanan akan terjadi kalau karyawan tidak puas. Ada empat cara pengungkapan ketidakpuasan kerja karyawan yang diakibatkan karena kepuasan kerja yang rendah, yaitu: *eksit/exit*, *menyurakan/voice*, *mengabaikan/neglect*, dan *kesetiaan/loyalty* (Robbins,2003).

Alat ukur kepuasan kerja ini menggunakan format *Likert-like* dengan lima respon jawaban yang rentangnya dari sangat tidak sesuai sampai sangat sesuai. Pilihan jawaban sangat tidak menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 1, tidak menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 2, agak menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 3, menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 4 dan sangat menimbulkan kepuasan kerja diberi skor 5. Respon jawaban dari responden dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Semakin tinggi skor yang diperoleh maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

3.5.2 Alat Ukur Stres Kerja

Alat ukur stres kerja dalam penelitian merupakan hasil konstruksi dari peneliti dari jurnal dan teori yang ada. Menggunakan teori faktor – faktor yang menyebabkan stres kerja dari Robbins (2003), yaitu *Demands Role* (yang terdiri dari ambiguitas peran, konflik peran, dan peran berlebih), *Interpersonal Demands*, *Organizational Structure*, *Organizational Leadership*. Alat ukur ini menggunakan format *Likert-like*, yaitu skala yang didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan (Sekaran,2006). Skala *Likert-like* menggunakan lima respon jawaban. Hal ini dilakukan agar dapat lebih mengukur respon jawaban responden. Responden diminta untuk mengindikasikan seberapa besar stres yang dialaminya pada masing-masing item. Pilihan jawaban sangat tidak menimbulkan stres diberi skor 1, tidak menimbulkan stres diberi skor 2, agak menimbulkan stres diberi skor 3, menimbulkan stres diberi skor 4 dan sangat menimbulkan stres diberi skor 5. Respon jawaban dari responden dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Semakin tinggi skor yang diperoleh maka semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh karyawan dan semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin rendah tingkat stres yang dialami oleh karyawan tersebut.

3.6 Uji Validitas dan Reabilitas Data

Instrumen yang baik memenuhi dua syarat yaitu reliabel dan valid (Irawan,2006). Instrumen dikatakan reliabel bila hasil pengukuran tetap konsisten dari waktu ke waktu. Instrumen dikatakan valid bila mampu mengukur secara akurat objek yang diukur.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghozali (2005) dilakukan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel latennya. Validitas suatu indikator dapat dievaluasi dengan memperhatikan tingkat signifikansi pengaruh antara variabel laten dengan indikatornya. Dengan menggunakan program SPSS versi 16.00. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, memakai rumus korelasi product moment (Husein Umar, 2008).

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (3.1)$$

Dimana :

r = korelasi item dengan total variabel

X = skor item

Y = skor total variabel

n = jumlah sampel

Selanjutnya, nilai korelasi yang diperoleh harus diuji terlebih dahulu untuk menyatakan apakah nilainya signifikan atau tidak. Caranya, dengan uji korelasi. Bila ternyata semua nilai korelasi yang ada adalah signifikan, pertanyaan-pertanyaan yang ada memiliki validitas konstruksi, yang berarti terdapat konsistensi internal dalam pertanyaan-pertanyaan tersebut. Jadi, pertanyaan - pertanyaan tersebut memang mengukur aspek yang sama. Bila ternyata ada pertanyaan yang tidak signifikan, harus diganti atau dibuang.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Dalam menguji daftar kuesioner ini karena akan menguji alternatif jawaban lebih dari dua, sehingga uji reliabilitas menggunakan Uji Cronbach's Alpha. (Husein Umar, 2008 : 56). Rumusnya ditulis sebagai berikut :

$$R_{11} = \frac{(k)}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \quad (3.2)$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σt^2 = varians total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

Dalam menganalisa data kuosioner menggunakan bantuan program perangkat lunak SPSS atau Statistical Package for Sosial Science yang merupakan sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistic cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis. dengan cara pengoperasian yang cukup sederhana sehingga mudah untuk dipahami. (Teguh W, 2004 : 2).

Uji coba dilakukan dengan maksud untuk menguji kehandalan dan kesahihan butir-butir pertanyaan yang hasilnya akan digunakan untuk mendapatkan data sampel yang valid dan reliabel. Dalam penghitungan dengan menggunakan ketentuan Butir soal dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dinyatakan valid. Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dinyatakan tidak valid / drop.

3.7 Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan alat yang dipergunakan dalam memecahkan masalah. Data yang telah dikumpulkan dari penyebaran kuesioner akan diberikan bobot penilaian dari setiap pernyataan berdasarkan skala likert. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0. Dalam penulisan ini digunakan metode analisis data sebagai berikut :

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran jawaban responden secara deskriptif. Untuk karakteristik responden akan dilakukan analisa deskriptif yang diuraikan berdasarkan jenis kelamin, usia, lama bekerja dan tingkat pendidikan terakhir. Sedangkan untuk jawaban dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja didapatkan dari hasil kuesioner yang telah disebarkan sehingga dapat diketahui jawaban responden akan pernyataan tersebut.

Kriteria penilaian telah dijabarkan pada sub bab instrumen penelitian. Selanjutnya dicari rata – rata dari setiap jawaban responden dengan tujuan untuk memudahkan penilaian dari rata – rata tersebut. Maka digunakan interval untuk menentukan panjang kelas interval. Rumus yang digunakan untuk menentukan panjang kelas interval adalah rumus dari Neuman, yaitu :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0.8 \quad (3.3)$$

(Sumber : Neuman, 2003)

Berdasarkan rumus diatas maka panjang kelas interval yang didapatkan adalah sebesar 0.8. Untuk interval dari kriteria penilaian rata – rata diasumsikan sebagai berikut :

Tabel 3.1

Penafsiran Rata – Rata (Mean)

Nilai rata – rata (X)	Penafsiran
$1.00 < x \leq 1.80$	Sangat Rendah
$1.80 < x \leq 2.60$	Rendah

$2.60 < x \leq 3.40$	Sedang
$3.40 < x \leq 4.20$	Tinggi
$4.20 < x \leq 5.00$	Sangat Tinggi

Sumber : Penafsiran Peneliti Berdasarkan Teori

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pernyataan yang diberikan pada kuesioner digunakan nilai mean atau nilai rata – rata jawaban responden. Hal tersebut dilakukan untuk melihat kecenderungan jawaban responden serta kategori jawaban terbanyak pada pernyataan yang diberikan.

3.7.2 Regresi Linier Sederhana

Digunakan untuk menguji pengaruh atau hubungan antara variabel independen (stress kerja) dengan variabel dependen (kepuasan kerja). Perhitungan akan dilakukan dengan bantuan program *SPSS for Windows*. Model hubungan variabel akan dianalisis sesuai dengan persamaan regresi :

$$Y = a + bX \quad (3.4)$$

Dimana :

Y = Kepuasan Kerja

X = Stress Kerja

b = Koefisien x (angka arah atau koefisien regresi)

a = konstanta

3.7.3 Uji Anova

Uji anova digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2005).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Derajat kepercayaan = 5 %

2. Derajat kebebasan $f_{\text{tabel}} (\alpha, k, n-k-1)$

$$\alpha = 0,05$$

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

3. Menentukan kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak apabila $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$

4. Menentukan f dengan rumus

$$f = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad (3.5)$$

Dimana :

R^2 = koefisien determinan

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Kesimpulan :

Apabila $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara stress kerja terhadap kepuasan kerja.

Apabila $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada pengaruh antara stress kerja terhadap kepuasan kerja

3.7.4 Uji t

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan (Djarwanto PS, 1996). Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

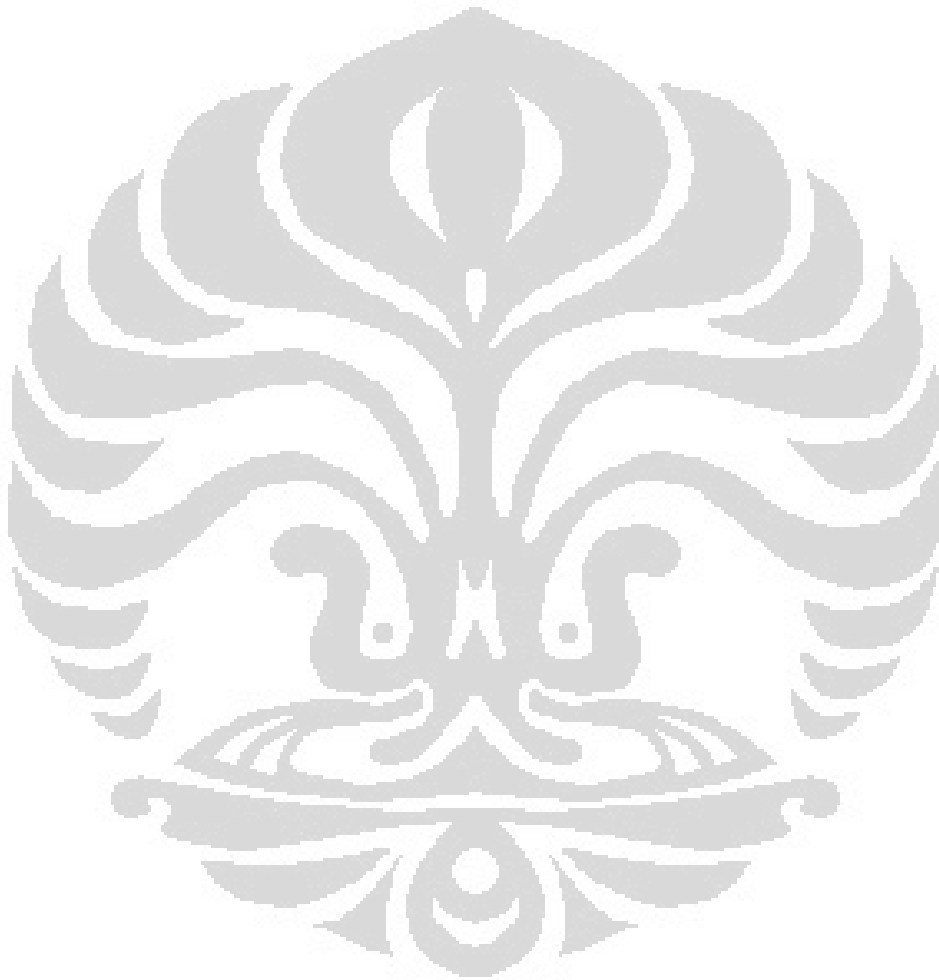
- $H_0 : \beta = 0$ (Variabel independen secara individu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen)
- $H_1 : \beta \neq 0$ (Variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen)

b. Level of signifikan 5% atau $\alpha = 0,05$

c. Kriteria pengujian

- H_0 diterima apabila $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

- H_0 ditolak apabila $t_{\text{tabel}} < -t_{\text{hitung}}$ atau $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$



BAB 4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan hasil temuan lapangan yang diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan instrumen pengukuran kuesioner. Analisis penelitian ini menggunakan alat bantu *software* SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 16.0 untuk menghasilkan interpretasi data. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden yang merupakan karyawan bagian *sales*/penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor. Menggunakan *total sampling* karena jumlah sampel yang kurang dari 100. Seluruh kuesioner yang disebar berjumlah 52 lembar, tetapi 2 lembar tidak kembali sehingga yang kembali ke peneliti sebanyak 50 lembar. Oleh karena itu dinyatakan jumlah sampel untuk setiap unit analisis pada tabel distribusi frekuensi adalah sebanyak 50 responden ($n = 50$).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis bivariat untuk melihat ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan dari data yang diperoleh. Selain itu dapat dilihat pula seberapa kuat hubungan di antara kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah stres kerja dan variabel dependennya adalah kepuasan kerja.

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Nissan pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 1969 dengan mana Datsun melalui Agen tunggal PT Indokaya yang didirikan oleh H. Abdul Wahab Affan bersama dengan saudara-saudaranya. Jenis kendaraan yang diproduksi pada tahun itu adalah pick up, multi purpose (jip) dan sedan dengan produksi rata-rata 750 unit perbulan yang dipasarkan di Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Lampung, Bengkulu, Palembang, Padang, Balikpapan, Ujung Pandang, Medan dan Manado.

Pada tahun 1974 PT Indokaya memproduksi Datsun Sena yang penggunaan kandungan lokalnya mencapai 75 % guna memenuhi anjuran pemerintah untuk menjalankan program lokalisasi bagi kendaraan roda empat. Produksi mencapai rata-rata 250 unit perbulan.

Pada tanggal 14 April 1981, keagenan tunggal Datsun dipegang oleh PT Wahana Wirawan. Produksi awalnya adalah multi purpose vehicle (jeep Nissan Patrol 2800 cc 4 WD) dan sedan Nissan Laurel, Sunny dan Stanza (khusus untuk taksi). Disamping menjual kendaraan Nissan pada umumnya, PT Wahana Wirawan juga memasarkan kendaraan taksi diseluruh Indonesia. Pada tahun 1984 dibentuk perusahaan bernama PT Nakaya Wirawan yang berfungsi sebagai Sole Distributor sedangkan PT Wahana Wirawan sendiri tetap sebagai pemegang Agen Tunggal Nissan Indonesia.

Pada akhir tahun 1986, PT Nakaya Wirawan dijual kepada Indomobil Group dan pada tahun 1989 PT Nakaya Wirawan dibubarkan dan selanjutnya didirikan PT Indocitra Buana pada 23 November 1989. Daerah pemasaran Nissan meliputi Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya untuk sedan dan jeep. Pada tahun 1989 kendaraan yang dipasarkan adalah jenis sedan seperti Nissan Sentra dan Cefiro. Nissan Sunny dijual khusus untuk taksi menggantikan Nissan Stanza.

Dengan perjalanan waktu terjadi perubahan model yaitu Nissan Sentra dengan Nissan Genesis. Pada saat ini Nissan belum memiliki Assembling Plant sendiri, unit-unit CKD masih siaassembling di Volvo ISMAC yang berlokasi di Ancol, akan tetapi mengingat kapasitas meningkat yaitu rata-rata 400 unit perbulan, Indomobil bekerja sama dengan Marubeni dan Nissan Motor Co. Jepang memutuskan untuk mendirikan Assembly Plant sendiri dengan nama ISMAC Nissan Manufacturing atau disingkat INM di Cikampek Jawa Barat. Perusahaan ini bersama-sama dengan PT Nissan Motor Co. Jepang merencanakan mendirikan *Manufacturing Engine* dipakai didalam negeri dan di eksport kembali ke Jepang.

Mengingat kapasitas produksinya yang tinggi maka selain kendaraan Nissan, INM juga memproduksi kendaraan merk lainnya seperti Volvo, SsangYong, VW dan lain-lain. Untuk pemasaran Nissan di Indonesia, PT

Indocitra Indah Buana mengangkat beberapa penyalur dan bengkel Nissan di beberapa kota diseluruh Indonesia. Pada 26 Agustus 1967 dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis retailer di Nissan Group, didirikanlah PT Indomobil Trada Nasional atau disingkat PT INTAN. Meskipun secara hukum perusahaan tersebut didirikan semenjak tahun 1997, namun karena kondisi krisis ekonomi yang melanda secara umum, PT Indomobil Trada Nasional baru aktif beroperasi pada Januari 2000.

Pada 1 November 1999, PT Indobuana Autoraya resmi bergabung dengan Nissan Group. Pendirian PT Indobuana Autoraya melengkapi struktur perusahaan dalam group Nissan Ssangyong menjadi sebagai berikut :

1. PT Wahana Wirawan sebagai Agen tunggal dan pemegang Merk Nissan.
2. PT Indocitra Buana sebagai Sole Distributor Merk Nissan.
3. PT Indomobil Trada Nasional sebagai Sales Operasional (Retailer).
4. PT Indobuana Autoraya sebagai agen tunggal dan pemegang Merk Ssangyong.

Namun kerjasama ini berakhir setelah pihak Nissan Jepang menjadi pemegang saham mayoritas dan pengelolam bisnis Ssangyong dijalankan oleh Indomobil Volvo pada Oktober 2001.

Saat ini PT Indomobil Trada Nasional mengkhususkan pada jenis usaha perdagangan kendaraan bermotor baik *New Cars* maupun *Used Cars, Accessories Shop*, maupun bengkel perwakilan Nissan.

Kantor cabang yang dimiliki PT Indomobil Trada Nasional adalah :

1. Sunter (3s).
2. Halim (1s) sebagai bengkel perwakilan Nissan.
3. MT Haryono (1s) khusus showroom
4. Pondok Indah (3s)

5. Pantai Indah Kapuk (3s)
6. Kebon Jeruk (showroom mobil baru dan bekas, accessories shop)

Pada pertengahan tahun 2001 dengan telah bergabungnya Nissan dengan Renault secara Internasional, maka di Indonesia pun dijalinlah kerjasama antara Indomobil Group dalam hal ini diwakili oleh PT Auto Euro Indonesia dengan dukungan awal manajemen, jaringan pemasaran, dan layanan purna jual Nissan.

Saat ini struktur perusahaan Nissan adalah sebagai berikut :

- ♣ PT Nissan Motor Indonesia sebagai agen tunggal dan pemegang Merk Nissan.
- ♣ PT Nissan Motor Distributor Indonesia sebagai Solo Distributor Merk Nissan.
- ♣ PT Wahana Wirawan sebagai Sales Operation (Retailer).
- ♣ PT Auto Euro Indonesia sebagai agen tunggal dan pemegang Merk Renault.

Untuk kedepannya, Nissan semakin Optimis dapat memperluas pangsa pasarnya di Indonesia dengan dukungan penuh dari Nissan Jepang selaku pemegang saham terbesar, produk-produk Nissan unggulan, jaringan pemasaran yang semakin luas dan dukungan dari para pencinta kendaraan Nissan sendiri dan selama ini merasa puas atas pelayanan Nissan.

4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

VISI:

Menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia.

MISI

1. Menjual produk Nissan di Indonesia melalui cabang-cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.
2. Meningkatkan kualitas karyawan, organisasi dan teknologi informasi secara berkesinambungan.

3. Menumbuh kembangkan semangat falsafah profit dan ekonomi.

4.1.2 Tujuan Perusahaan :

Adalah mengusahakan penjualan mobil untuk kebutuhan masyarakat secara memadai, adil, merata, dan berkesinambungan disamping itu harus dapat membiayai diri sendiri, serta mengembangkan pelayanan juga dapat memberikan sumbangan pada pemerintah.

4.2 Pre-Test Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menganalisis data penelitian dan menyebar kuesioner kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian, dilakukan terlebih dahulu *pre-test* terhadap 21 orang karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor. Peneliti akan melakukan pengujian terhadap apa yang akan ditanyakan dan apa yang akan diukur dalam penelitian dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman responden terhadap pertanyaan – pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

4.2.1 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mencapai reliabilitas, maka peneliti menggunakan kuesioner yang akan di tes untuk dibagikan kepada 20 karyawan. Reliabilitas merupakan syarat penting dalam penelitian ilmiah dan mengandung makna sifat dapat dipercaya. Pengujian difokuskan dengan menggunakan *alpha cronbach* yang merupakan koefisien reliabilitas yang mencerminkan seberapa baik item-item dalam sebuah set dalam kuesioner tersebut berhubungan secara positif antar satu sama lain. *Alpha cronbach* merupakan formula untuk mengetahui konsistensi reliabilitas internal ketika suatu skala pengukuran terdiri dari beberapa item dan melihat homogenitas item serta interkoneksi antar item dalam alat ukur yang sama

Tabel 4.1

Nilai Alpha Cronbach

No.	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Cronbach Alpha Based on Standardized Items
1.	Stres Kerja	0.721	0.730
2.	Kepuasan Kerja	0.686	0.688

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS, Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* dari pengolahan data sebesar 0.721 untuk variabel stres kerja dan 0.686 untuk variabel kepuasan kerja. Nilai ini menyatakan bahwa semua dimensi dan indikatornya sudah reliabel karena nilai alphanya sudah lebih tinggi dari nilai 0.6 dimana alpha ini merupakan standar reliabel.

4.2.2 Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan metode analisis faktor dengan ketentuan nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO-MSA) adalah statistik yang mengindikasikan proporsi variansi dalm variabel yang merupakan variansi umum, yani variansi yang disebabkan oleh faktor-faktor dalam penelitian. Nilai KMO diatas 0.500 menunjukkan bahwa faktor analisis dapat digunakan. *Bartlett's test of sphericity* merupakan uji statistik untuk melihat ada tidaknya korelasi antar variabel. Nilai *Bartlett's test of sphericity* yang kurang dari 0.05 menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel dan merupakan nilai yang diharapkan serta nilai *Anti Image Correlation Matrix* diatas 0.5.

Tabel 4.2

Nilai KMO dan *Bartlett's test of sphericity* Variabel Stres Kerja

No.	Dimensi	KMO	<i>Bartlett's test of sphericity</i>
1.	<i>Role Ambiguity</i> /ambiguitas peran	0.592	0.000
2.	<i>Role Conflict</i> /konflik peran	0.602	0.345
3.	<i>Role Overload</i>	0.537	0.000

4.	<i>Interpersonal Demands</i>	0.672	0.001
5.	<i>Organizational Structure</i>	0.612	0.000
6.	<i>Organizational Leadership</i>	0.599	0.053

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Tabel 4.3

Nilai KMO dan *Bartlett's test of sphericity* Variabel Kepuasan Kerja

No.	Dimensi	KMO	<i>Bartlett's test of sphericity</i>
1.	<i>Exit/Eksit</i>	0.637	0.010
2.	<i>Voice/Menyuarakan</i>	0.523	0.307
3.	<i>Loyalty/Kesetiaan</i>	0.540	0.002
4.	<i>Neglect/Pengabaian</i>	0.583	0.066

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa seluruh nilai KMO-MSA variabel stres kerja setiap variabel berada di atas 0.500 dan sebagian besar nilai *Bartlett's test of sphericity* kurang dari 0.050. Untuk dimensi *role conflict* besaran nilai *Bartlett's test of sphericity* adalah 0.345 yang artinya melebihi nilai 0.05. Hal ini menunjukkan hubungan yang tidak signifikan diantara indikator pertanyaan tetapi tetap bisa digunakan sebagai faktor analisis karena nilai KMO nya yang diatas 0.500.

Sedangkan seluruh nilai KMO-MSA dan sebagian besar nilai *Bartlett's test of sphericity* variabel kepuasan kerja (tabel 4.3) juga berada di atas 0.500 dan kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antar variabel. Validitas masing – masing pernyataan dalam kuesioner dilakukan dengan uji *anti-manage matriks* dengan nilai minimal 0.5, sehingga menunjukkan bahwa faktor analisis dapat digunakan. Tetapi untuk dimensi menyuarakan/*voice* dan pengabaian/*neglect* nilai *Bartlett's test of sphericity* adalah 0.307 dan 0.066 yang menunjukkan bahwa angka tersebut diatas 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa

hubungan antar variabel tersebut kurang signifikan tetapi tetap bisa digunakan sebagai faktor analisis karena nilai KMO yang diatas 0.500.

Tabel 4.4

Nilai Anti Image Matriks Dimensi Role Ambiguity

No.	Pernyataan	Nilai Anti- Image Matriks	Keterangan
1.	Tugas dan sasaran pekerjaan yang harus saya jalankan tidak jelas	0.807	Valid
2.	Saya tidak mempunyai wewenang dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan saya	0.568	Valid
3.	Saya tidak mengetahui kinerja yang diharapkan perusahaan dari saya	0.566	Valid
4.	Saya tidak memahami sumbangan pekerjaan yang terhadap pencapaian target perusahaan secara keseluruhan	0.556	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa nilai *anti-image matriks* untuk variabel stres kerja dalam dimensi *role ambiguity* memenuhi persyaratan minimal diatas 0.5. Semua pernyataan mempunyai nilai diatas 0.5 sehingga pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner untuk dimensi *role ambiguity* dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 4.5

Nilai Anti Image-Matriks Dimensi Role Conflict

No.	Pernyataan	Nilai Anti- Image Matriks	Keterangan
1.	Saya mengerjakan tugas diluar tugas utama saya	0.605	Valid
2.	Saya tidak mengetahui kepada siapa saya	0.628	Valid

	harus melaporkan hasil pekerjaan saya		
3.	Saya pernah mendapat tugas dari dua (atau lebih) atasan yang memiliki metode kerja yang berbeda satu sama lain	0.583	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Pernyataan dalam dimensi *role conflict* untuk variabel stres kerja mempunyai nilai *anti-image matriks* diatas 0.5. Hal itu memenuhi persyaratan minimal dan menyimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini karena dianggap valid.

Tabel 4.6
Nilai Anti Image-Matriks Dimensi Role Overload

No.	Pernyataan	Nilai Anti- <i>Image</i> <i>Matriks</i>	Keterangan
1.	Tuntutan terhadap kualitas pekerjaan saya tidak masuk akal	0.689	Valid
2.	Tugas – tugas pekerjaan yang diberikan ke saya terlalu sulit dan kompleks	0.523	Valid
3.	Tugas – tugas yang diberikan rumit	0.521	Valid
4.	Perusahaan menuntut tidak sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	0.773	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Pernyataan untuk dimensi *role overload* dinyatakan valid karena nilai *anti images matriks* berdasarkan hasil *pre-test* yang dilakukan memiliki nilai 0.689 untuk indikator pertama, 0.523 untuk indikator kedua, 0.521 untuk indikator ketiga dan 0.773 untuk indikator terakhir. Nilai tersebut melebihi angka yang diharapkan yaitu, lebih besar atau diatas 0.5 sehingga faktor analisis dapat digunakan.

Tabel 4.7

Nilai Anti Image-Matriks Dimensi Interpersonal Demands

No.	Pernyataan	Nilai Anti- Image Matriks	Keterangan
1.	Hubungan saya dengan rekan kerja tidak terjalin dengan baik	0.604	Valid
2.	saya tidak mendapat dukungan dari rekan kerja	0.678	Valid
3.	Saya mendapat tekanan dari karyawan lain dalam bekerja	0.758	Valid
4.	Komunikasi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya tidak harmonis	0.719	Valid
5.	Kebutuhan sosial saya tidak terpenuhi di perusahaan ini	0.574	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.7 , nilai *anti image matriks* untuk dimensi *interpersonal demands* memiliki angka diatas 0.5 sebagai prasyarat validitas. Oleh karena itu semua dinyatakan pernyataan valid maka dapat digunakan sebagai faktor analisis dalam penelitian ini.

Tabel 4.8

Nilai Anti Image-Matriks Dimensi Organizational Structure

No.	Pernyataan	Nilai Anti- Image Matriks	Keterangan
1.	Peraturan di perusahaan menyulitkan saya dalam bekerja	0.736	Valid
2.	Setiap karyawan tidak ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang beradampak terhadap karyawan di perusahaan	0.585	Valid

3.	Peraturan yang diterapkan di perusahaan tidak bisa diikuti oleh karyawan	0.632	Valid
4.	Pendapat karyawan tidak didengarkan dalam pengambilan keputusan	0.583	Valid
5.	Peraturan yang dibuat tidak melibatkan partisipasi karyawan	0.568	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 5 pernyataan untuk dimensi *organizational structure* semua pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai *anti-image matriks* diatas 0,5. Sehingga, semua pernyataan dalam indikator struktur organisasi dapat digunakan sebagai faktor analisis.

Tabel 4.9

Nilai Anti Image-Matriks Dimensi *Organizational Leadership*

No.	Pernyataan	Nilai Anti- <i>Image Matriks</i>	Keterangan
1.	Sebagai pemimpin, atasan saya di perusahaan tidak memberikan tekanan yang berlebihan	0.598	Valid
2.	Atasan saya di perusahaan dalam memimpin tidak menciptakan rasa tegang,cemas dan takut kepada bawahannya	0.570	Valid
3.	Atasan saya perhatian terhadap bawahannya	0.568	Valid
4.	Atasan saya tidak melakukan pengawasan yang berlebihan kepada bawahannya	0.801	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Untuk dimensi *organizational leadership* sebagai dimensi terakhir dalam variabel stres kerja memiliki nilai *anti-image matriks* diatas 0.5 secara

keseluruhan. Oleh karena itu pernyataan tersebut dapat dipakai sebagai faktor analisis dalam penelitian ini. Dalam variabel stres kerja ini, semua dimensi memiliki indikator yang valid dan dapat digunakan sebagai faktor analisis dalam penelitian ini.

Tabel 4.10

Nilai *Anti Image-Matriks* Dimensi *Exit*

No.	Pernyataan	Nilai <i>Anti-Image Matriks</i>	Keterangan
1.	Jika saya mendapat tawaran di perusahaan lain yang lebih baik, saya merasa bersalah kepada perusahaan jika harus pindah	0.595	Valid
2.	Saya enggan jika harus meninggalkan perusahaan ini	0.604	Valid
3.	Saya merasa senang dengan pekerjaan saya	0.725	Valid
4.	Saya merasa pekerjaan saya menarik	0.613	Valid
5.	Saya menanggapi pekerjaan saya dihargai	0.737	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa pernyataan untuk dimensi Eksit mempunyai nilai *anti-image matriks* diatas 0.5. untuk indikator yang pertama memiliki nilai *anti-image matriks* 0.595, untuk indikator yang kedua sebesar 0.604, untuk indikator yang ketiga sebesar 0.725, indikator yang keempat memiliki nilai *anti-image* 0.613 dan untuk indikator yang terakhir memiliki nilai *anti-image matriks* sebesar 0.737. Semua indikator dalam dimensi ini memiliki nilai *anti-image matriks* diatas 0.5, sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai faktor analisis untuk penelitian.

Tabel 4.11

Nilai Anti Image-Matriks Dimensi Voice

No.	Pernyataan	Nilai Anti- Image Matriks	Keterangan
1.	Saya merasa komunikasi yang terjalin dengan atasan sangat baik	0.561	Valid
2.	Saya senang memberikan masukan kepada perusahaan	0.533	Valid
3.	Saya jarang membicarakan masalah pekerjaan dengan atasan	0.525	Valid
4.	Komunikasi antar manajemen perusahaan dengan karyawan terjalin dengan baik	0.477	Tidak Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Dalam dimensi *voice* hanya 3 pernyataan yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *anti-image matriks* diatas 0.5. Untuk indikator yang terakhir dinyatakan tidak valid karena nilai *anti image matriks* sebesar 0.477 yang artinya dibawah syarat yang diharapkan. Sehingga, indikator yang terakhir akan dihapus dari pertanyaan di kuesioner dan dihilangkan karena tidak bisa dijadikan sebagai faktor analisis.

Tabel 4.12

Nilai Anti Image-Matriks Dimensi Loyalty

No.	Pernyataan	Nilai Anti- Image Matriks	Keterangan
1.	Saya merasa sebagai bagian dari keluarga perusahaan ini	0.711	Valid
2.	Saya suka memuji perusahaan ini di kala mengobrol dengan orang lain	0.537	Valid
3.	Saya gembira sekali menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini	0.564	Valid

4.	Menurut saya, loncat dari satu perusahaan ke perusahaan lain adalah tindakan yang tidak etis	0.535	Valid
5.	Saya merasa masalah perusahaan ini adalah masalah saya juga	0.493	Tidak Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Dimensi *loyalty* dalam variabel kepuasan kerja memiliki 5 indikator. Nilai *anti-image matriks* untuk 4 indikator tersebut berada diatas 0.5 sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian sebagai faktor analisis. Namun, pada indikator yang terakhir dianggap tidak valid karena memiliki nilai *anti-image matriks* dibawah 0.5, sehingga pernyataan tersebut tidak akan dipakai oleh peneliti dalam kuesioner dan akan dihilangkan.

Tabel 4.13

Nilai Anti Image-Matriks Dimensi Neglect

No.	Pernyataan	Nilai Anti- <i>Image Matriks</i>	Keterangan
1.	Saya selalu berusaha keras setiap mengerjakan pekerjaan saya	0.371	Tidak Valid
2.	Saya jarang terlambat datang ke kantor	0.576	Valid
3.	Tingkat kekeliruan saya dalam mengerjakan pekerjaan jarang terjadi	0.581	Valid
4.	Saya tidak pernah mangkir dari pekerjaan yang diberikan	0.705	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 16.0, Juni 2012

Dimensi terakhir dalam variabel kepuasan kerja memiliki 3 indikator yang dinyatakan valid karena angka *anti-image matriks* yang dimiliki diatas 0.5. Sedangkan untuk indikator yang pertama dinyatakan tidak valid karena memiliki nilai *anti-image matriks* sebesar 0.371. Sehingga, untuk indikator yang pertama akan dihapus dalam kuesioner dan tidak akan dipakai peneliti sebagai faktor analisis. Dengan demikian, dalam variabel kepuasan kerja ada 3 pernyataan yang akan dihilangkan karena tidak valid dan akan dihapus dalam kuesioner untuk

penelitian yang akan dilakukan. Jadi, total pernyataan dalam kuesioner menjadi 40 yang semula berjumlah 43.

4.3 Karakteristik Umum/Identitas Responden

Data – data mengenai responden sangat diperlukan dan penting karena untuk mengetahui karakteristik responden yang akan menjadi obyek penelitian. Dalam penelitian ini respondennya adalah karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor. Jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang.

Gambaran umum responden yang merupakan karyawan *sales*/penjualan pada PT Indomobil Trada Nasional dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan terakhir dan lama kerja pada perusahaan. Adapun penjabaran dari data hasil kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin Responden

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.14 di bawah ini :

Tabel 4.14

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Jumlah Persentase
Laki – laki	46	92 %
Perempuan	4	8 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki -laki yaitu sebanyak 46 orang atau 92 % sedangkan responden perempuan hanya 4 orang atau sebesar 8% dari total responden yang berjumlah 50 orang. Identitas berdasarkan jenis kelamin dipilih untuk mengetahui lebih rinci berapa banyak karyawan laki – laki dan perempuan

yang menjadi responden. Dalam penelitian ini responden laki – laki lebih mendominasi dibandingkan responden perempuan.

2. Usia Responden

Karakteristik responden selanjutnya adalah berdasarkan rentang usia responden. Adapun pengelompokan umur responden dapat diketahui pada tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.15
Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah Responden	Jumlah Persentase
≤ 25 tahun	9	18 %
26 – 30 tahun	30	60 %
31 – 35 tahun	10	20 %
36 – 40 tahun	1	2 %
> 40 tahun	0	0 %
Total	50	100 %

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia kurang atau sama dengan 25 tahun ada sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 18 %. Responden yang berusia antara 26 sampai 30 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 60 % dari jumlah total responden. Responden yang berusia antara 36 sampai 40 tahun hanya 1 orang dengan persentase 2 %. Tidak ada responden yang berusia diatas 40 tahun sehingga persentasenya sebesar 0 %.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor berusia 26 – 30 tahun, yaitu pada usia produktif. Perusahaan lebih mempercayai karyawan pada usia produktif karena secara umum memiliki kondisi fisik yang lebih kuat sehingga dapat melakukan tugas berat serta dapat memaksimalkan produktivitas dan keuntungan untuk perusahaan.

3. Lama Bekerja

Karakteristik responden selanjutnya adalah berdasarkan lama bekerja responden di perusahaan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor. Adapun pengelompokan lama bekerja responden dapat diketahui pada tabel 4.16 berikut ini :

Tabel 4.16
Identitas Responden berdasarkan Lama Bekerja

Rentang Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase
0 – 1 tahun	19	38 %
>1– 2 tahun	13	26 %
> 2 – 3 tahun	11	22 %
> 3 – 4 tahun	4	8 %
> 4 tahun	3	6 %
Total	50	100 %

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Berdasarkan tabel 4.16, dapat dilihat bahwa responden dengan masa kerja 0 sampai 1 tahun berjumlah 19 orang atau sebesar 38 %. Sedangkan responden yang memiliki masa kerja lebih dari 1 tahun sampai 2 tahun berjumlah 13 orang dengan persentase 26 %. Responden yang memiliki masa kerja selama lebih dari 2 tahun sampai 3 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 22 % dari total jumlah responden. Masa kerja yang lebih dari 3 tahun sampai 4 tahun ada sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 8 %. Hanya 3 responden yang memiliki masa kerja diatas 4 tahun dengan persentase 6 %.

Dari pengolahan data responden ini mengindikasikan bahwa responden yang bekerja di PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor lebih didominasi oleh karyawan dengan masa kerja 0 - 1 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan belum cukup lama bekerja di perusahaan tersebut.

4. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden selanjutnya adalah berdasarkan tingkat pendidikan terakhir. Adapun pengelompokan umur responden dapat diketahui pada tabel 4.17 berikut ini :

Tabel 4.17
Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA	8	16 %
D – 1	1	2 %
D – 3	12	24 %
S – 1	28	56 %
S – 2	1	2 %
Total	50	100 %

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil kuesioner pada Juni 2012

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA ada sebanyak 8 orang atau sebanyak 16%. Hanya 1 responden yang memiliki tingkat pendidikan D-1 dengan persentase 2 %. Sedangkan responden yang memiliki tingkat pendidikan akhir D-3 ada sebanyak 12 orang atau sebesar 24 % dari total jumlah responden. Ada 28 responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir dengan persentase 56 %. Sisanya 1 responden memiliki tingkat pendidikan akhir S-2.

Dari pengolahan data responden ini mengindikasikan bahwa responden yang bekerja di PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor lebih didominasi oleh karyawan dengan tingkat pendidikan terakhir S-1.

4.4 Penjabaran Data Jawaban Responden

Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan data berdasarkan dimensi dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Hal ini untuk memudahkan dalam membaca hasil penelitian yang dilakukan. Adapun data untuk membuat tabel tersebut diperoleh dengan hasil pengolahan data kuesioner menggunakan *software*

SPSS versi 16.0 dengan melihat tingkat frekuensi responden dalam memilih jawaban yang disediakan dalam kuesioner.

Ada beberapa dimensi yang dihadirkan dalam penelitian ini, dimensi yang dipakai diambil dari teori stres kerja dan teori kepuasan kerja oleh Stephen Robbins. Berikut ini akan dijabarkan distribusi frekuensi berdasarkan dimensi – dimensi yang dipakai dalam penelitian ini.

4.4.1 Variabel Stres Kerja

Variabel stres kerja dalam penelitian ini diukur melalui 6 (enam) dimensi, yaitu *role ambiguity*, *role overload*, *role conflict*, *interpersonal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*. Penilaian responden terhadap setiap indikator pada enam dimensi tersebut digambarkan melalui tabel distribusi frekuensi untuk setiap indikatornya.

4.4.1.1 Role Ambiguity

Dimensi yang pertama dari stres kerja adalah dimensi *role ambiguities*/ambiguitas peran. Dalam dimensi *Role ambiguity* terdapat indikator terhadap kejelasan tugas dan sasaran pekerjaan, wewenang dalam melaksanakan pekerjaan, pemahaman karyawan terhadap kinerja sesuai dengan harapan perusahaan dan pemahaman kontribusi yang diberikan terhadap pencapaian target perusahaan. Penilaian responden atas dimensi *role ambiguity* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.18
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Sasaran Pekerjaan yang Tidak Jelas

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	21	42%	1.58
Tidak Setuju	29	58%	
Kurang Setuju	0	0%	
Setuju	0	0%	

Sangat Setuju	0	0%
Total	50	100%

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden atas pernyataan mengenai ketidajelasan mengenai sasaran dan tujuan pekerjaan yang paling mendominasi adalah jawaban tidak setuju dengan jumlah 29 orang atau sebesar 58% dari total jumlah responden. Sebanyak 21 responden sisanya menjawab tidak setuju atau sebesar 42% dari 50 orang. Tidak ada responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Banyaknya responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju dikarenakan responden yang bekerja sebagai karyawan di PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor bagian penjualan telah memahami dengan jelas sasaran dan tujuan pekerjaan yang dilakukan. Masing – masing karyawan telah mengetahui tugas dan sasaran pekerjaan yang harus mereka jalankan.

Tabel 4.19
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tidak Mempunyai Wewenang

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	16	32%	1.76
Tidak Setuju	32	64%	
Kurang Setuju	1	2%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	1	2%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator yang kedua dari dimensi *role ambiguity* jawaban responden didominasi oleh jawaban tidak setuju dengan jumlah sebanyak 32 orang atau sebesar 64% dari jumlah total responden. Sedangkan jawaban yang

paling sedikit yaitu kurang setuju dan sangat setuju dengan masing – masing persentase sebesar 2%. Hal ini dikarenakan karyawan dalam menjalankan tugasnya juga mempunyai wewenang dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Walaupun, mereka merupakan karyawan bagian *sales*/penjualan mereka tetap diberikan wewenang untuk mempertanggung jawabkan pekerjaan yang dikerjakan.

Tabel 4.20
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tidak Mengetahui Kinerja yang Diharapkan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	19	38%	1.62
Tidak Setuju	31	62%	
Kurang Setuju	0	0%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden paling banyak menjawab pernyataan tidak setuju dengan jumlah 31 orang atau sebesar 62% dari jumlah total responden. Sedangkan 19 responden sisanya menjawab sangat tidak setuju akan pernyataan tersebut. Tidak ada responden yang menjawab setuju dengan pernyataan ini. Banyaknya responden yang menjawab pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju dikarenakan mereka mempunyai target kerja yang harus mereka penuhi setiap periode tertentu. Sehingga, mereka memahami betul kinerja yang diharapkan perusahaan dari karyawan bagian penjualan tersebut

Tabel 4.21
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tidak Memahami Sumbangan Pekerjaan Terhadap Pcapaian Target

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	15	30%	

Tidak Setuju	34	68%	
Kurang Setuju	1	2%	1.72
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator yang terakhir dalam dimensi ini, responden mendominasi jawaban tidak setuju dengan jumlah 34 orang atau sebesar 68% dari total jumlah responden. Sedangkan 15 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 30%. Hanya 1 responden yang menjawab kurang setuju dengan persentase 2%. Tidak ada responden yang menjawab setuju ataupun sangat setuju dengan pernyataan ini. Dominannya responden menjawab pernyataan dengan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju dikarenakan karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor mengetahui sumbangan yang pekerjaan mereka untuk pencapaian target perusahaan secara keseluruhan. Karyawan bagian penjualan mempunyai target penjualan dalam periode tertentu, sehingga mereka sangat memahami sumbangan pekerjaan yang telah mereka lakukan untuk pencapaian target perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 4.22

Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Role Ambiguity*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Sasaran pekerjaan yang tidak jelas	1.58	Sangat Rendah
2.	Tidak mempunyai wewenang	1.76	Sangat Rendah
3.	Tidak mengetahui kinerja yang diharapkan	1.62	Sangat Rendah
4.	Tidak memahami sumbangan pekerjaan terhadap pencapaian target	1.72	Sangat Rendah

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Seperti yang telah dijabarkan pada bab 2, ambiguitas peran menurut Georger & Jones merupakan ketidakpastian yang timbul saat pegawai tidak jelas mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka harus

melakukan pekerjaannya. Indikator yang pertama dari dimensi *role ambiguity* adalah mengenai tugas dan sasaran pekerjaan yang tidak jelas. Pernyataan tersebut secara rata – rata berada angka 1.58 dan nilai tersebut dikategorikan sangat rendah. Hal ini menunjukkan banyak responden yang tidak setuju bahwa tugas dan sasaran pekerjaan mereka tidak jelas dikarenakan mereka mempunyai kejelasan mengenai hal tersebut. Sedangkan pada indikator yang kedua memiliki nilai mean sebesar 1.76 dengan kategori sangat rendah, hal ini dikarenakan para karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini mempunyai wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaan mereka. Selanjutnya, pada indikator yang ketiga memiliki nilai mean sebesar 1.62 dengan kategori sangat rendah. Rendahnya nilai mean pada indikator yang ketiga karena mereka memiliki target kerja yang harus dipenuhi setiap periode tertentu sehingga mereka mengetahui dengan pasti dan sangat memahami kinerja yang diharapkan perusahaan dari mereka. Indikator yang terakhir memiliki nilai mean sebesar 1.72 dan masuk kedalam kategori sangat rendah. Penyebab nilai mean pada indikator yang ketiga adalah karena mereka juga memahami sumbangan pekerjaan yang mereka berikan terhadap pencapaian target perusahaan secara keseluruhan. Penentuan target kerja yang harus mereka penuhi dalam periode tertentu, membuat mereka sadar sumbangsih dan kontribusi yang mereka lakukan untuk perusahaan.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut dapat dilihat bahwa nilai mean indikator secara keseluruhan dibawah 1.80 dan masuk kategori sangat rendah. Dapat disimpulkan secara umum responden memiliki *role ambiguity* yang sangat rendah. Dengan demikian, mereka mengalami tingkat ketidakjelasan peran yang rendah. Sehingga, tingkat stres kerja mereka sangat rendah apabila diukur dari dimensi *role ambiguity* karena karyawan dalam melaksanakan tugasnya memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya atau mengerti dan merealisasikan harapan – harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

4.4.1.2 Role Conflict

Dalam dimensi *Role Conflict* terdapat indikator mengenai keseusaian karyawan mengerjakan tugas sesuai *job description*, pertanggung jawaban laporan, dan tugas yang menimbulkan konflik peran. Penilaian responden atas dimensi *role Conflict* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.23
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Mengerjakan Tugas diluar Tugas Utama

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	19	38%	1.92
Tidak Setuju	22	44%	
Kurang Setuju	5	10%	
Setuju	2	4%	
Sangat Setuju	2	4%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden paling banyak menjawab pernyataan dengan jawaban tidak setuju dengan jumlah sebanyak 22 orang atau sebesar 44% dari jumlah total responden. Ada sebanyak 19 responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 38%. Responden paling sedikit menjawab pertanyaan dengan jawaban setuju dan sangat setuju yang memiliki jumlah yang sama yaitu sebesar 2 orang dengan persentase 4%. Responden paling mendominasi jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju dikarenakan mereka bekerja benar – benar sesuai dengan tugas utama mereka dan mereka jarang mengerjakan tugas yang di luar tugas utama mereka. Mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan *job description* yang diberikan kepada mereka.

Tabel 4.24
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tidak Mengetahui Kepada Siapa Harus Melapor

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	27	54%	1.46
Tidak Setuju	23	46%	
Kurang Setuju	0	0%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden mendominasi jawaban sangat tidak setuju sebanyak 27 orang atau sebesar 54% dari jumlah total responden. Dan 23 responden sisanya menjawab dengan jawaban tidak setuju dengan persentase 46%. Tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, setuju ataupun sangat setuju akan indikator tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor bagian penjualan sangat mengetahui kepada siapa mereka harus melapor dan mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan mereka, sehingga tidak memunculkan konflik peran dalam diri setiap karyawan. Mereka telah memahami stuktur organisasi dan rantai perintah di perusahaan ini sehingga mereka mengetahui dengan jelas kepada siapa mereka akan melapor dan bertanggung jawab.

Tabel 4.25
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Mendapat Tugas dari Atasan yang Memiliki Metode Berbeda

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	5	10%	2.16
Tidak Setuju	33	66%	
Kurang Setuju	11	22%	
Setuju	0	0%	

Sangat Setuju	0	0%
Total	50	100%

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator yang terakhir dalam dimensi *role conflict* dapat dilihat dari jawaban responden bahwa jawaban tidak setuju sangat mendominasi dengan jumlah sebesar 34 orang atau sebanyak 68% dari jumlah total responden dan sebanyak 5 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 10%. Sedangkan 11 responden lainnya menjawab kurang setuju dengan persentase sebesar 22%. Tidak ada responden yang menyatakan setuju dalam indikator terakhir. Dominannya responden menjawab pernyataan tidak setuju dikarenakan mereka jarang menerima tugas dari dua (atau lebih) atasan yang memiliki metode bekerja yang berbeda. Mereka menerima tugas hanya dari satu atasan saja dan walaupun mendapat tugas lebih dari satu atasan maka metode bekerja atasan tersebut tidak berbeda jauh sehingga tidak menimbulkan konflik peran dalam diri setiap karyawan.

Tabel 4.26
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Role Conflict*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Mengerjakan tugas diluar tugas utama	1.92	Rendah
2.	Tidak mengetahui kepada siapa harus melapor	1.46	Sangat Rendah
3	Mendapat tugas dari dua (atau lebih) atasan yang memiliki metode kerja yang berbeda	2.16	Rendah

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya pertentangan antara tugas – tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki dan harus melakukan tugas – tugas yang menurut padangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya serta tuntutan yang bertentangan dari atasan. Pada indikator yang pertama nilai mean yang diperoleh adalah sebesar 1.92 dan masuk kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan

mengerjakan tugas sesuai dengan tugas utama yang seharusnya mereka lakukan. Indikator yang kedua dari dimensi *role conflict* ini mendapat nilai mean sebesar 1.46 dan masuk kategori sangat rendah. Rendahnya nilai mean yang diperoleh oleh indikator yang kedua disebabkan karena setiap karyawan benar – benar sudah memahami dan mengetahui kepada siapa harus melapor serta mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya. Di indikator yang terakhir memiliki nilai mean 2.16 dan masuk kategori rendah. Hal ini dikarenakan mereka mendapat tugas hanya dari satu atasan saja dan walaupun mendapat tugas dari dua atasan (atau lebih) metode kerja yang dimiliki tidak berbeda, sehingga tidak menimbulkan konflik peran dalam diri karyawan.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden memiliki *role conflict* yang rendah. Sehingga, karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor hanya memiliki tingkat stres yang rendah apabila dilihat dari dimensi *role conflict* karena tingkat konflik antara keinginan organisasi dengan nilai – nilai individu dan masalah alokasi sumber daya serta konflik antara tugas beberapa atasan nilainya rendah di perusahaan ini.

4.4.1.3 Role Overload

Dalam dimensi *Role overload* terdapat indikator mengenai tuntutan terhadap kualitas pekerjaan, tugas yang diberikan tidak sulit, kerumitan tugas yang diberikan, dan tuntutan perusahaan terhadap kemampuan karyawan. Penilaian responden atas dimensi *role overload* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.27
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tuntutan Kualitas Pekerjaan Tidak Masuk Akal

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	15	30%	1.88
Tidak Setuju	28	56%	
Kurang Setuju	6	12%	
Setuju	0	0%	

Sangat Setuju	1	2%
Total	50	100%

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator pertama dari dimensi *role overload*, responden banyak menjawab dengan pernyataan tidak setuju dengan jumlah 28 orang atau sebesar 56% dari jumlah total responden. Ada 15 responden yang menjawab dengan pernyataan sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 30%. Pernyataan kurang setuju mendapat 6 responden dengan persentase 12%. Sedangkan 1 responden sisanya menjawab dengan pernyataan sangat setuju atau sebanyak 2% dari jumlah total responden. Dominannya responden menjawab pernyataan dengan tidak setuju dikarenakan tuntutan terhadap kualitas pekerjaan mereka masih wajar dan masuk akal. Perusahaan menuntut kualitas pekerjaan yang diberikan oleh karyawan masih dalam batas kewajaran sehingga mereka tidak terlalu terbebani. Perusahaan menuntut mereka sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki sehingga tuntutan terhadap kualitas pekerjaannya masih dalam batas kewajaran.

Tabel 4.28
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tugas yang Diberikan Sulit

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	5	10%	2.24
Tidak Setuju	31	62%	
Kurang Setuju	12	24%	
Setuju	1	2%	
Sangat Setuju	1	2%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Indikator kedua untuk dimensi *role overload*, responden paling banyak menjawab tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Total responden yang menjawab tidak setuju sebesar 31 orang atau sebanyak 62% dari jumlah total

responden. Ada 12 responden yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut dengan persentase sebesar 24%. Sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah pernyataan setuju dan sangat setuju yang sama – sama berjumlah 1 orang dengan persentase sebesar 2%. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor menganggap tugas yang diberikan kepada mereka tidak terlalu sulit untuk dikerjakan, walaupun ada juga beberapa yang kurang setuju bahkan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Tetapi, sebagian besar menganggap pekerjaan mereka dapatkan tidak terlalu sulit karena mereka masih merasa mampu mengerjakan tugas yang diberikan dan masih dalam batas kemampuan mereka.

Tabel 4.29
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tugas yang Diberikan Rumit

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	7	14%	2.20
Tidak Setuju	30	60%	
Kurang Setuju	10	20%	
Setuju	2	4%	
Sangat Setuju	1	2%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dominan menjawab dengan pernyataan tidak setuju. Total responden yang menjawab tidak setuju ada sebanyak 30 orang dengan persentase sebesar 60%. Tetapi, ada juga 10 responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut atau sebesar 20% dari jumlah total responden. Sisanya ada 2 responden menjawab setuju dengan persentase 4% dan yang paling sedikit menjawab pernyataan sangat setuju dengan jumlah hanya 1 orang dengan persentase sebesar 2%. Dari penjabaran jawaban responden tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian responden merasa

pekerjaannya yang diberikan tidak rumit walaupun ada juga beberapa yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Hal tersebut dikarenakan responden merasa pekerjaan yang mereka kerjakan tidak terlalu rumit dan mereka masih mampu mengerjakannya. Pekerjaan yang diberikan tidak melampaui kemampuan pekerja.

Tabel 4.30
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Menuntut Tidak Sesuai dengan Kemampuan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	10	20%	
Tidak Setuju	33	66%	
Kurang Setuju	4	8%	2.02
Setuju	2	4%	
Sangat Setuju	1	2%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Indikator yang terakhir dalam dimensi *role overload* dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Jumlah responden yang menjawab tidak setuju ada sebanyak 33 orang atau sebesar 66% dari jumlah total responden. Sedangkan yang paling sedikit dipilih oleh responden yaitu jawaban sangat setuju dengan hanya 1 responden atau sebesar 2%. Hal ini dikarenakan perusahaan menuntut karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan – karyawannya. Perusahaan tidak menuntut mereka untuk bekerja diluar kemampuan mereka. Walaupun, mereka dibebani target kerja oleh perusahaan tetapi beban kerja yang diberikan kepada mereka masih dalam batas kewajaran sehingga dapat dipenuhi oleh setiap karyawan.

Tabel 4.31
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Role Overload*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Tuntutan Kualitas Pekerjaan Tidak Masuk Akal	1.88	Rendah
2.	Tugas yang diberikan sulit	2.24	Rendah
3.	Tugas yang diberikan rumit	2.20	Rendah
4.	Menuntut tidak sesuai kemampuan	2.02	Rendah

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Dalam bab2, telah dijabarkan bahwa stres kerja merupakan keadaan dimana interaksi antara kondisi pekerjaan dan karakteristik pekerja menghasilkan tuntutan yang melebihi kemampuan pekerja untuk mengatasi tuntutan tersebut. *Role overload* merupakan keadaan dimana seseorang dihadapkan pada berbagai macam tugas pada saat bersamaan (beban kerja). Pada indikator yang pertama dalam dimensi *role overload*, nilai mean yang didapatkan sebesar 1.88 dan masuk kategori rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan di PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor merasa tuntutan terhadap kualitas pekerjaan yang mereka lakukan masih dalam batas kewajaran. Pada indikator kedua nilai mean memiliki angka 2.24 dan masuk kategori rendah. Angka mean yang rendah pada indikator yang kedua ini menunjukkan bahwa karyawan merasa tugas – tugas yang diberikan tidak terlalu sulit sehingga mereka dapat mengerjakan tugas – tugas yang diberikan. Pernyataan yang ketiga dari dimensi *role overload* adalah tugas yang diberikan rumit. Nilai mean dari indikator yang kedua adalah sebesar 2.20 dan masuk kategori rendah dikarenakan para karyawan yang menjadi responden merasa tugas yang mereka kerjakan tidak terlalu rumit dan sesuai dengan kemampuan mereka. Indikator yang terakhir menunjukkan angka mean sebesar 2.02 dan masuk kategori rendah dikarenakan perusahaan menuntut sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya dan tidak melebihi batas.

Berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan nilai mean yang diperoleh masuk kedalam kategori rendah. Oleh karena itu tingkat stres yang dimiliki oleh karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran adalah

rendah apabila diukur melalui dimensi *role overload*. Hal itu disebabkan karena tuntutan yang mereka dapatkan masih dalam batas kewajaran dan sanggup untuk mereka jalankan.

4.4.1.4 Interpersonal Demands

Dalam dimensi *Interpersonal Demands* terdapat indikator mengenai dukungan sosial, tekanan dari karyawan lain, komunikasi yang baik, dan pemenuhan kebutuhan sosial di tempat kerja. Penilaian responden atas dimensi *Interpersonal Demands* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.32
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Hubungan dengan Rekan Kerja Tidak Terjalin Baik

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	28	56%	1.48
Tidak Setuju	20	40%	
Kurang Setuju	2	4%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator pertama dalam dimensi *interpersonal demands*, responden mendominasi jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 28 orang atau sebesar 56% dari jumlah total responden. Sebanyak 20 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 40%. Sisanya ada 2 responden yang kurang setuju akan pernyataan tersebut. Tidak ada responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini. Dominasi jawaban tidak setuju dikarenakan karyawan – karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran mempunyai hubungan yang baik antar satu sama lain. Hubungan rekan kerja yang terjalin sangat baik dan mendukung pekerjaan mereka. Para pekerja merasa bahwa rekan kerja mereka berkomunikasi dengan baik sehingga memiliki hubungan yang baik pula antar pekerja.

Tabel 4.33
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tidak Mendapat Dukungan dari Rekan Kerja

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	23	46%	1.58
Tidak Setuju	25	50%	
Kurang Setuju	2	4%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari hasil jawaban kuesioner terhadap indikator kedua dalam dimensi *interpersonal demands*, responden paling banyak menjawab setuju dengan jumlah 25 orang atau sebesar 52% dari jumlah total responden dan sebanyak 23 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 46%. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah kurang setuju dengan jumlah 2 orang atau sebesar 4%. Tidak ada responden yang menjawab setuju ataupun sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan setiap karyawan antar satu sama lain mempunyai hubungan yang terjalin dengan baik sehingga membuat karyawan tersebut saling mendukung. Karyawan merasa mendapatkan dukungan dari rekan kerja dalam menjalankan tugas dan pekerjaan mereka.

Tabel 4.34
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Mendapat Tekanan dari Karyawan Lain

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	17	34%	1.76
Tidak Setuju	28	56%	
Kurang Setuju	5	10%	

Setuju	0	0%
Sangat Setuju	0	0%
Total	50	100 %

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa kebanyakan responden menjawab tidak setuju dengan jumlah sebanyak 28 orang atau sebesar 56%. Ada 17 responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 34%. Hanya 5 responden yang menjawab kurang setuju dengan persentase sebesar 10%. Tidak ada responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini. Hal ini dikarenakan karyawan – karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional mendapatkan dukungan dari rekan kerjanya satu sama lain sehingga mereka merasa tidak mendapatkan tekanan dari rekan kerja. Mereka memiliki hubungan yang terjalin dengan baik.

Tabel 4.35
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Komunikasi antar Karyawan Tidak Baik

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	20	40%	1.64
Tidak Setuju	28	56%	
Kurang Setuju	2	4%	
Setuju	0	0%	
SangatSetuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Sebanyak 28 responden mendominasi jawaban tidak setuju untuk pernyataan dalam indikator ini dengan persentase sebesar 56%. Sedangkan 20 responden lainnya menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hanya 2 orang saja yang menjawab kurang setuju dengan persentase sebesar 4%. Tidak ada responden yang menjawab setuju ataupun sangat setuju dalam indikator

ini. Hal ini dikarenakan mereka mempunyai hubungan yang terjalin dengan sangat baik antar karyawan satu sama lain, sehingga mereka merasa memiliki komunikasi yang baik pula antar karyawan. Dukungan dari rekan kerja juga mendukung adanya komunikasi yang terjalin dengan baik.

Tabel 4.36
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Kebutuhan Sosial di Perusahaan Tidak Terpenuhi

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	14	28%	1.86
Tidak Setuju	29	58%	
Kurang Setuju	7	14%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator terakhir dalam dimensi *interpersonal demands* dapat dilihat bahwa responden dominan menjawab tidak setuju dengan jumlah sebesar 29 orang dengan persentase 58%. Jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah kurang setuju dengan jumlah 7 orang atau sebesar 14% dari jumlah total responden. Tidak ada satupun responden yang menyetujui pernyataan ini. Dominannya jawaban tidak setuju dikarenakan karyawan – karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor sudah merasa terpenuhi kebutuhan sosialnya di kantor. Mereka mempunyai hubungan yang baik antar karyawan dan komunikasi yang terjalin baik pula, sehingga karyawan merasa mereka telah memenuhi kebutuhan sosialnya dengan bekerja di perusahaan ini.

Tabel 4.37
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Interpersonal Demands*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Hubungan dengan rekan kerja tidak terjalin dengan baik	1.58	Sangat rendah
2.	Tidak mendapat dukungan dari rekan kerja	1.60	Sangat rendah
3	Mendapat tekanan dari karyawan lain	1.76	Sangat rendah
4.	Komunikasi antar karyawan tidak terjalin dengan baik	1.64	Sangat rendah
5	Kebutuhan sosial tidak terpenuhi	1.86	Rendah

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Interpersonal demands mendefinisikan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lainnya dalam organisasi, kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan komunikasi yang tidak jelas. Pada indikator yang pertama nilai mean yang didapatkan adalah 1.48 yang artinya masuk kategori sangat rendah. Hal ini dikarenakan karyawan – karyawan bagian penjualan di PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerjanya. Pada indikator yang kedua nilai mean yang didapatkan adalah 1.60 dan masuk kategori sangat rendah. Rendahnya nilai mean pada indikator yang kedua disebabkan karena mereka memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja sehingga mereka juga merasa mendapatkan dukungan dari rekan kerja dalam melakukan pekerjaan. Indikator yang ketiga memiliki mean 1.76 dan masuk kategori sangat rendah juga. Penyebabnya adalah karena setiap karyawan tidak merasa mendapatkan tekanan dari karyawan lain dalam bekerja. Hal ini juga dikarenakan hubungan serta ikatan antar karyawan cukup erat. Indikator yang ketiga menunjukkan angka mean sebesar 1.64 dan masuk kategori sangat rendah. Angka mean yang rendah dikarenakan komunikasi antar karyawan terjalin dengan sangat baik. Pada indikator yang terakhir didapatkan nilai mean sebesar 1.86 dan masuk kategori rendah. Hal ini menunjukkan kebutuhan sosial setiap karyawan terpenuhi di perusahaan ini.

Berdasarkan tabel nilai mean pada dimensi *interpersonal demands* dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa responden memiliki tingkat yang sangat rendah untuk dimensi ini. Hal ini dikarenakan mereka mempunyai komunikasi yang baik antar karyawan sehingga mereka memiliki hubungan yang baik pula. Setiap karyawan merasa mendapatkan dukungan dan tidak merasa mendapatkan tekanan dari karyawan lain. Dengan demikian, tingkat stres kerja karyawan sangat rendah apabila diukur dari dimensi ini.

4.4.1.5 Organizational Structure

Dalam dimensi *Organizational Structure* terdapat indikator mengenai peraturan perusahaan tidak menyulitkan karyawan, partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, peraturan yang diterapkan dapat diikuti oleh karyawan, pendapat karyawan didengarkan. Penilaian responden atas dimensi *Organizational Structure* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.38
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Peraturan di Perusahaan Menyulitkan Karyawan dalam Bekerja

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	9	18%	1.94
Tidak Setuju	36	72%	
Kurang Setuju	4	8%	
Setuju	1	2%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Sebanyak 36 responden mendominasi jawaban tidak setuju untuk indikator pertama dalam dimensi *organizational structure* dengan sebesar 72%. Ada 9 responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut atau sebesar 18% dari jumlah total responden. Sisanya ada 4 responden yang menjawab kurang setuju dan hanya 1 responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut dengan persentase sebesar 2%. Dominasi jawaban tidak setuju

disebabkan karena karyawan – karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor merasa tidak disulitkan oleh peraturan yang ada untuk menjalankan tugas dan pekerjaan mereka. Dalam bekerja mereka tidak diberatkan oleh birokrasi dan peraturan – peraturan yang ada.

Tabel 4.39
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Karyawan Tidak Ikut Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	3	6%	2.60
Tidak Setuju	23	46%	
Kurang Setuju	18	36%	
Setuju	3	6%	
Sangat Setuju	3	6%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pernyataan yang paling banyak dipilih oleh responden adalah pernyataan tidak setuju dengan jumlah 23 orang atau sebesar 46% dari total jumlah responden. Sedangkan 18 responden lainnya menjawab tidak setuju dan ada 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 6%. Sisanya, ada 3 responden yang masing – masing menjawab setuju dan sangat setuju dengan persentase sebesar 6%. Dominasi jawaban tidak setuju disebabkan karena karyawan merasa dilibatkan dan ikut berpartisipasi untuk pengambilan keputusan yang berdampak terhadap nasib karyawan di perusahaan. Mereka merasa diikutsertakan dan turut berpartisipasi sehingga sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.40
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Peraturan yang Diterapkan Tidak Bisa Diikuti oleh Karyawan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	13	26%	1.84
Tidak Setuju	32	64%	
Kurang Setuju	5	10%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Sebanyak 32 responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut atau sebesar 64% dari jumlah total responden. Jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah pernyataan sangat setuju dengan jumlah hanya 1 orang saja dengan persentase sebesar 2%. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa mereka setuju dengan indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan yang bekerja di bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor dapat mengikuti peraturan yang telah ditetapkan dan diterapkan oleh perusahaan. Peraturan yang diterapkan oleh perusahaan tidak menyulitkan pekerja dalam melakukan pekerjaan sehingga mereka dapat mengikuti dan menaati peraturan tersebut.

Tabel 4.41
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Pendapat Karyawan Tidak Didengarkan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	5	10%	2.14
Tidak Setuju	36	72%	
Kurang Setuju	7	14%	
Setuju	1	2%	
Sangat Setuju	1	2%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jawaban tidak setuju sangat mendominasi dengan jumlah sebesar 36 atau sebesar 72% dari jumlah total responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih adalah pernyataan setuju dan sangat setuju dengan jumlah responden masing – masing 1 orang atau sebesar 2% dari jumlah total responden Hal ini dikarenakan karyawan yang bekerja merasa bahwa pendapat mereka didengarkan baik oleh perusahaan, manajemen ataupun atasan. Dengan didengarkan pendapat yang dikeluarkan oleh karyawan, maka karyawan merasa dihargai oleh perusahaan dan dapat menurunkan tingkat stres karyawan dalam bekerja.

Tabel 4.42
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tidak Dilibatkan Partisipasi Karyawan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	4	8%	
Tidak Setuju	32	64%	
Kurang Setuju	11	22%	2.30
Setuju	1	2%	
Sangat Setuju	2	4%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden mendominasi jawaban tidak setuju dengan jumlah 32 orang atau sebesar 64% dari jumlah total responden. Jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah setuju dengan jumlah hanya 1 orang saja atau sebesar 2% dari jumlah total responden. Hal ini dikarenakan karyawan – karyawan merasa mereka ikut terlibat dan diberikan kesempatan partisipasi untuk membuat perusahaan menjadi lebih baik. Para karyawan merasa bahwa mereka juga diperhatikan oleh perusahaan dengan dilibatkannya mereka dalam kegiatan yang menyangkut kepentingan perusahaan.

Tabel 4.43
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Organizational Structure*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Peraturan perusahaan menyulitkan dalam bekerja	1.94	Rendah
2.	Karyawan tidak ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan`	2.60	Rendah
2.	Peraturan yang diterapkan tidak bisa diikuti oleh karyawan	1.84	Rendah
3	Pendapat karyawan tidak didengarkan	2.14	Rendah
4	Tidak dilibatkan partisipasi karyawan	2.30	Rendah

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Organizational structure menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi dan tingkat aturan. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi karyawan merupakan suatu contoh dari variabel struktural yang dapat menjadi sumber potensial dari stres kerja. Pada indikator yang pertama didapatkan nilai mean sebesar 1.94 dan masuk kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak merasa disulitkan dengan peraturan perusahaan. Sedangkan pada indikator yang kedua nilai mean yang didapatkan sebesar 2.60 dan masuk kategori rendah. Hal ini dikarenakan karyawan merasa ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak terhadap nasib karyawan di perusahaan. Untuk indikator yang ketiga didapatkan nilai mean sebesar 1.84. Penyebabnya nilai mean yang rendah disebabkan karena karyawan merasa bisa mengikuti peraturan yang diterapkan oleh perusahaan dan tidak membuat karyawan menjadi stres. Indikator yang keempat didapatkan nilai mean sebesar 2.14 yang berarti masuk kategori rendah. Hal ini dikarenakan karyawan merasa bahwa perusahaan, manajemen dan atasan mendengarkan pendapat mereka. Indikator yang terakhir menunjukkan nilai mean sebesar 2.30 dan masuk kategori rendah. Hal ini disebabkan karena setiap karyawan merasa dilibatkan dan ikut berpartisipasi sehingga kebanyakan responden tidak menyetujui dengan pernyataan tersebut.

Secara keseluruhan dalam dimensi *organizational structure* ini didapatkan nilai mean dengan kategori rendah. Sehingga, dapat disimpulkan karyawan – karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor mengalami tingkat stres yang rendah apabila dilihat dari dimensi ini.

4.4.1.6 Organizational Leadership

Dalam dimensi *organizational leadership* terdapat beberapa indikator untuk menilai kepemimpinan dalam organisasi. Indikator yang dipakai adalah mengenai sikap atasan yang menekan bawahannya, membuat cemas dan takut serta tidak perhatiannya atasan terhadap bawahannya. Penilaian responden atas dimensi *organizational leadership* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.44
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Atasan Memberikan Tekanan yang Berlebihan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	18	36%	1.80
Tidak Setuju	24	48%	
Kurang Setuju	8	16%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Hampir sebagian responden menjawab tidak setuju terhadap pernyataan pada indikator pertama dalam dimensi *organizational leadership*. Jumlah responden yang menjawab tidak setuju ada sebanyak 24 orang dengan persentase 48% dan ada 18 orang yang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 36%. Sisanya ada 8 responden yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut atau sebesar 16% dari jumlah total responden. Tidak responden yang menjawab setuju ataupun sangat setuju dalam indikator ini. Banyaknya responden

yang tidak menyetujui dengan pernyataan ini dikarenakan para karyawan yang merasa atasan mereka melakukan tekanan terhadap pekerjaan mereka dalam batasan yang wajar. Mereka menganggap kalau atasan mereka tidak berlebihan dalam melakukan tekanan sehingga mereka tidak terbebani dalam menjalankan tugas dan pekerjaan masing – masing.

Tabel 4.45
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Atasan Menciptakan Rasa Tegang, Cemas dan Takut

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	14	28%	1.80
Tidak Setuju	32	64%	
Kurang Setuju	4	8%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator yang kedua pada dimensi yang terakhir dalam variabel stres kerja ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Jumlah responden yang tidak setuju ada 32 orang dengan persentase sebesar 64%. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah kurang setuju dengan pernyataan dengan jumlah 4 orang atau sebesar 8% dari jumlah total responden. Tidak responden yang menyetujui akan pernyataan ini. Hal ini dikarenakan para karyawan merasa nyaman dengan atasan mereka. Atasan mereka sebagai pemimpin tidak membuat mereka takut, cemas ataupun tegang. Dengan begitu, atasan tidak meningkatkan tingkat stres para bawahannya tetapi tetap dalam perhatian atasan.

Tabel 4.46
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Atasan Tidak Perhatian

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	21	42%	

Tidak Setuju	26	52%	1.64
Kurang Setuju	3	6%	
Setuju	0	0%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator yang ketiga dalam dimensi *organizational leadership*, responden mendominasi jawaban tidak setuju dengan jumlah 26 orang atau sebesar 52% dari jumlah total responden dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 21 orang atau sebesar 42% dari jumlah total responden. Tidak ada responden yang menjawab setuju akan indikator ini Dominannya jawaban tidak setuju dengan sangat tidak setuju menunjukkan bahwa atasan mereka sebagai pemimpin memberikan perhatian terhadap bawahannya. Karyawan merasakan bahwa mereka sebagai bawahan juga diperhatikan oleh atasan.

Tabel 4.47
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Atasan Melakukan Pengawasan yang Berlebihan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	10	20%	2.08
Tidak Setuju	29	58%	
Kurang Setuju	8	16%	
Setuju	3	6%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator yang terakhir, sebagian besar responden menjawab tidak setuju dengan jumlah 29 orang atau sebesar 58% dari jumlah responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah setuju dengan jumlah 3 orang atau sebesar 6%. Hal ini menunjukkan bahwa atasan mereka melakukan pengawasan masih dalam batas kewajaran. Atasan mereka melakukan pengawasan terhadap

bawahannya tetapi tidak berlebihan sehingga para karyawan tidak merasa terbebani dalam melakukan pekerjaannya. Atasan tetap menjalankan tugasnya dan mengawasi para bawahannya dalam bekerja tetapi tidak membuat karyawan merasa ditekan dan tertekan dalam pengawasan yang dilakukan oleh atasan karena masih dalam batas kewajaran.

Tabel 4.48
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Organizational Leadership*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Atasan memberikan tekanan yang berlebihan	1.80	Sangat rendah
2.	Atasan menciptakan rasa cemas, tegang dan takut	1.80	Sangat rendah
3	Atasan tidak perhatian	1.64	Sangat rendah
4.	Atasan melakukan pengawasan yang berlebihan	2.08	Rendah

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Organizational leadership berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pemimpin dalam suatu organisasi. Atasan membangung tekanan yang tidak realistis, memaksakan pengawasan yang sangat ketat dan rutin merupakan contoh kepemimpinan organisasi yang dapat meningkatkan tingkat stres kerja pada karyawan. Pada indikator yang pertama dalam dimensi ini didapatkan nilai mean sebesar 1.80 dan masuk kategori sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa atasan di perusahaan tidak berlebihan dalam memberikan tekanan kepada bawahannya. Pada indikator yang kedua didapatkan nilai mean 1.80 dan masih masuk kategori sangat rendah. Rendahnya nilai mean yang didapatkan menunjukkan bahwa atasan tidak membuat karyawan dan bawahannya menjadi cemas, takut dan tegang ketika berhadapan. Indikator yang ketiga memiliki nilai mean 1.64 dan masuk kategori rendah dikarenakan karyawan merasa atasan yang mereka miliki perhatian terhadap bawahannya. Indikator yang terakhir memiliki nilai mean 2.08 dan masuk kategori rendah. Masuknya indikator yang keempat

kedalam kategori rendah dikarenakan atasan mereka dalam bekerja tetap melakukan pengawasan terhadap bawahannya tetapi tidak berlebihan dan masih dalam batas kewajaran.

Secara keseluruhan dalam dimensi *organizational leadership* diperoleh mean dengan kategori sangat rendah. Ini menunjukkan bahwa atasan mereka tidak membuat tingkat stres yang tinggi untuk karyawan. Tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan sangat rendah apabila diukur dari dimensi ini.

Pada variabel stres kerja ini didapatkan nilai mean dengan kategori sangat rendah dan rendah saja. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa karyawan bagian sales PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor mengalami tingkat stres yang rendah.

4.2.2 Variabel Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini diukur melalui 4 (empat) dimensi, yaitu *Exit*, *Voice*, *Neglet* dan *Loyalty*. Penilaian responden terhadap setiap indikator pada empat dimensi tersebut digambarkan melalui tabel distribusi frekuensi untuk setiap indikatornya.

4.2.2.1 Eksit/Exit

Dalam dimensi *Exit* terdapat indikator keinginan karyawan untuk pindah, kesenangan terhadap pekerjaan, pekerjaan dihargai dan keinginan untuk berhenti. Penilaian responden atas dimensi *Exit* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.49
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Merasa Bersalah Jika Pindah

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	2%	3.56
Tidak Setuju	6	12%	
Kurang Setuju	15	30%	
Setuju	20	40%	
Sangat Setuju	8	16%	

Total

50

100 %

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Hampir sebagian responden menjawab setuju dengan pernyataan indikator pertama dalam dimensi *Exit* dengan jumlah 20 orang atau sebesar 40% dari jumlah total responden. Tetapi, ada 15 orang yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut atau sebesar 30% dari 50 responden. Sedangkan yang paling sedikit jawabannya adalah sangat tidak setuju dengan jumlah hanya 1 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasakan kepuasan kerja dalam bekerja di perusahaan ini, sehingga mereka merasa bersalah untuk pindah ke perusahaan lain. Walaupun, beberapa responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut dan tidak terlalu merasa bersalah kepada perusahaan jika ada tawaran lain yang lebih baik di perusahaan lain. Hal tersebut dikarenakan para karyawan merasa bahwa mereka tidak terlalu bersalah kepada perusahaan jika mereka mengambil pekerjaan yang lebih baik di perusahaan lain.

Tabel 4.50
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Enggan Meninggalkan Perusahaan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	
Tidak Setuju	2	4%	
Kurang Setuju	8	16%	3.98
Setuju	29	58%	
Sangat Setuju	11	22%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator kedua dalam dimensi *exit*, responden mendominasi jawaban dengan pernyataan setuju. Jumlah responden yang meyakini setuju dengan pernyataan tersebut adalah 29 orang atau sebesar 58% dari jumlah total responden. Sebanyak 11 responden lainnya menyatakan sangat setuju dengan jumlah 11 orang dengan persentase 22%. Sedangkan 8 responden lainnya

menyatakan kurang setuju dengan persentase 16% dan hanya 2 responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Responden paling banyak menjawab setuju dan sangat setuju dikarenakan karyawan mengalami kepuasan kerja yang tinggi sehingga merasa enggan untuk meninggalkan perusahaan ini.

Tabel 4.51
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Senang dengan Pekerjaan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4.38
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	0	0%	
Setuju	31	62%	
Sangat Setuju	19	38%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator ketiga jawaban dari responden hanya menghasilkan dua buah jawaban saja yaitu, setuju dan sangat setuju. Jumlah responden yang menjawab setuju ada 31 orang dengan persentase 62% dan jumlah responden yang menjawab sangat setuju ada 19 orang atau sebesar 38% dari jumlah total responden. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan ini. Dengan demikian menunjukkan mayoritas responden menyatakan kesetujuannya untuk pernyataan ini. Hal ini dikarenakan karyawan – karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor merasa senang dengan pekerjaannya. Faktor – faktor karena mereka dihargai dan diperhatikan oleh atasan dapat membuat mereka senang dengan pekerjaannya.

Tabel 4.52
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Pekerjaan Menarik

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4.42
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	0	0%	
Setuju	29	58%	
Sangat Setuju	21	42%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Indikator yang keempat dalam dimensi ini juga hanya menghasilkan dua buah jawaban yang didominasi dengan pernyataan setuju. Jumlah responden yang menjawab setuju ada sebanyak 29 orang atau sebesar 58% dari jumlah total responden. Sedangkan yang menjawab sangat setuju ada 21 orang dengan persentase sebesar 42%. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa mereka tidak setuju dengan indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menganggap pekerjaan mereka menarik. Beban kerja dan target kerja yang telah ditentukan membuat mereka merasa tertantang dengan pekerjaan ini sehingga menganggap pekerjaan ini menarik untuk dikerjakan.

Tabel 4.53
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Pekerjaan Dihargai

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4.38
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	3	6%	
Setuju	25	50%	
Sangat Setuju	22	44%	

Total	50	100 %
--------------	-----------	--------------

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator yang terakhir dari dimensi ini responden mendominasi jawaban dengan pernyataan setuju sebanyak 25 orang atau sebesar 50% dari jumlah total responden. Sedangkan 22 responden lainnya menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 44%. Hanya 3 responden yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Tidak ada responden yang menjawab tidak setuju ataupun sangat tidak setuju untuk indikator ini. Hal ini dikarenakan mereka merasa pekerjaan yang mereka kerjakan dihargai sehingga akan memunculkan kepuasan kerja bagi karyawan. Perhatian atasan dan didengarkannya pendapat mereka menjadikan mereka merasa bahwa pekerjaan mereka dihargai. Kinerja *sales* yang menjadikan penentu keuntungan buat perusahaan membuat mereka menganggap bahwa pekerjaan mereka sangatlah penting sehingga mereka merasa dihargai.

Tabel 4.54
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Exit*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Merasa bersalah jika pindah	3.56	Tinggi
2.	Enggan meninggalkan perusahaan	3.98	Tinggi
3	Senang dengan pekerjaan	4.38	Sangat tinggi
4.	Merasa pekerjaannya menarik	4.42	Sangat tinggi
5.	Pekerjaan dihargai	4.38	Sangat tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Eksit merupakan perilaku yang diarahkan ke arah meninggalkan organisasi karena mengalami kepuasan kerja yang rendah. Pada indikator yang pertama didapatkan nilai mean 3.56 dan masuk kategori tinggi. Ini menunjukkan bahwa karyawan merasakan kepuasan kerja yang tinggi sehingga merasa bersalah jika pindah. Indikator yang kedua memiliki nilai mean 3.98 dan masuk kategori tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan merasakan kepuasan kerja dalam bekerja di perusahaan ini sehingga mereka merasa enggan untuk meninggalkan perusahaan. Indikator yang ketiga memiliki nilai mean 4.38 dan masuk kategori sangat tinggi

dikarenakan karyawan yang merasa senang dengan pekerjaannya. Indikator yang keempat menunjukkan nilai mean 4.42 dan masih masuk kategori sangat tinggi. Hal tersebut disebabkan karena karyawan merasa pekerjaannya yang dimilikinya menarik sehingga mereka mengalami kepuasan kerja yang tinggi. Untuk indikator yang terakhir memiliki nilai mean sebesar 4.38 dan masuk kategori sangat tinggi. Penyebabnya tingginya nilai mean karena sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menyimpulkan bahwa karyawan merasa pekerjaan mereka dihargai.

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan nilai mean untuk dimensi *exit* masuk kedalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor mempunyai kepuasan kerja yang tinggi sehingga mereka merasa enggan untuk meninggalkan organisasi dan berpindah ke organisasi lain.

4.2.2.2 Menyuarakan/Voice

Dalam dimensi *voice* terdapat indikator mengenai komunikasi dengan atasan, memberikan masukan terhadap perusahaan, dan pembicaraan masalah dengan atasan. Penilaian responden atas dimensi *voice* dapat dilihat melalui tabel din stribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.55
Jawaban Responden Terhadap Indikator Komunikasi dengan Atasan Sangat Baik

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4.36
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	1	2%	
Setuju	30	60%	
Sangat Setuju	19	38%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator pertama dalam dimensi ini menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju akan pernyataan yang diberikan. Jumlah responden

yang menjawab setuju ada 30 orang atau sebesar 60% dari jumlah 50 responden. Sedangkan 19 responden lainnya menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 38%. Hanya 1 responden yang menyatakan kurang setuju dengan persentase sebesar 2%. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa mereka tidak setuju dengan indikator ini. Banyaknya responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin dengan atasan sangat baik. Sehingga, jika karyawan mengalami ketidakpuasan kerja atau kepuasan kerja yang rendah dapat disampaikan dan didengarkan oleh atasannya.

Tabel 4.56
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Senang Memberikan Masukan Kepada Perusahaan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4.16
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	2	4%	
Setuju	38	76%	
Sangat Setuju	10	20%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Sebagian besar responden menjawab pernyataan dengan jawaban setuju untuk indikator yang kedua. Jumlah responden yang menjawab setuju ada sebanyak 38 orang dengan persentase 76%. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah kurang setuju dengan jumlah 2 orang atau sebesar 4% saja dari jumlah total responden. Tidak ada responden yang menjawab tidak setuju ataupun sangat tidak setuju dengan indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan senang memberikan masukan kepada perusahaan. Dengan memberikan masukan kepada perusahaan berarti karyawan tersebut menginginkan yang terbaik untuk perusahaan ini dikarenakan mereka mengalami kepuasan kerja sehingga mereka ingin perusahaan ini terus maju dan menjadi lebih baik lagi.

Tabel 4.57
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Jarang Membicarakan Masalah dengan Atasan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	2%	
Tidak Setuju	2	4%	
Kurang Setuju	27	54%	3.32
Setuju	20	40%	
Sangat Setuju	0	0%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden didominasi oleh pernyataan kurang setuju dengan jumlah 27 orang atau sebesar 54% dari jumlah total responden. Sedangkan 20 responden lainnya menjawab setuju dengan persentase sebesar 40%. Hanya 2 responden yang menjawab tidak setuju dengan persentase 4% dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mempunyai intensitas yang sedang dalam hal membicarakan masalah dengan atasan. Dengan membicarakan masalah mereka dengan atasan menunjukkan bahwa mereka agak kurang merasakan kepuasan kerja. Walaupun, ada beberapa responden yang menyatakan bahwa mereka jarang membicarakan masalah mereka dengan atasan.

Tabel 4.58
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi Voice

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Komunikasi dengan atasan terjalin baik	4.36	Sangat tinggi
2.	Senang memberikan masukan kepada perusahaan	4.16	Tinggi
3	Jarang membicarakan masalah dengan atasan	3.32	Sedang

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Pada indikator yang pertama didapatkan nilai mean 4.36 dan masuk kategori sangat tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan mempunyai komunikasi dengan atasannya yang terjalin baik. Sehingga, ketika karyawan mengalami kepuasan kerja yang rendah, kekecewaan dan bentuk lainnya dapat disampaikan dengan baik kepada atasan dan dapat diselesaikan dengan baik. Untuk indikator yang kedua memiliki nilai mean 4.16 dan masuk kategori tinggi dikarenakan karyawan merasakan kepuasan kerja yang tinggi sehingga mereka dengan senang hati memberikan masukan kepada perusahaan untuk dapat menjadikan perusahaan lebih maju, berkembang dan menjadi lebih baik. Indikator yang ketiga nilai mean 3.32 dan masuk kategori sedang. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan jarang membicarakan masalah dengan atasan dan sebagian lagi membicarakan masalah mereka dengan atasan. Sehingga untuk indikator ini, tingkat kepuasan kerja yang dialami karyawan sedang.

4.2.2.4 Kesetiaan/*Loyalty*

Dalam dimensi *loyalty* terdapat indikator mengenai rasa setia karyawan terhadap perusahaan, merasa menjadi bagian keluarga perusahaan, dan merasa masalah perusahaan adalah masalah karyawan juga. Penilaian responden atas dimensi *loyalty* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.59
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Merasa Bagian dari Keluarga Perusahaan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	2%	4.22
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	10	2%	
Setuju	33	66%	
Sangat Setuju	15	30%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebagian besar menjawab setuju dengan pernyataan yang diberikan. Sebanyak 33 orang dengan persentase 66% responden yang menjawab setuju. Sedangkan 15 responden lainnya menjawab sangat setuju. Hanya 1 responden yang menjawab kurang setuju dan sangat tidak setuju. Mendominasinya jawaban setuju dikarenakan ikatan yang terjalin antar perusahaan dengan karyawan sangat erat, sehingga karyawan merasa menjadi bagian dari keluarga perusahaan ini. Karyawan merasakan ikatan emosional dengan perusahaan sehingga karyawan telah menjadikan perusahaan ini sebagai bagian dari keluarga mereka.

Tabel 4.60
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Memuji Perusahaan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	6	12%	4.08
Setuju	34	68%	
Sangat Setuju	10	20%	
Total	50	100%	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sebagian besar menjawab setuju dengan jumlah 34 orang atau sebesar 68% dari total jumlah responden dan 10 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 20%. Hanya 6 orang yang menjawab kurang setuju dengan persentase 12%. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju dengan indikator ini. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan – karyawan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor suka memuji akan perusahaan ini dikala mengobrol dengan orang lain. Hal ini dikarenakan mereka merasakan kepuasan kerja yang tinggi sehingga mereka bangga akan perusahaanya dan memujinya di depan orang lain. Mereka bangga dan senang dengan pekerjaan merupakan salah satu faktor mereka memuji perusahaan di hadapan orang lain.

Tabel 4.61
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Gembira Menghabiskan Sisa Karir di Perusahaan ini

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	
Tidak Setuju	0	0%	4.16
Kurang Setuju	4	8%	
Setuju	34	68%	
Sangat Setuju	12	24%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Untuk indikator kedua dari dimensi *loyalty*, responden dominan menjawab setuju dengan jumlah 34 orang atau sebesar 68% dari jumlah total responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah kurang setuju dengan jumlah 4 orang atau sebesar 8%. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini. Hal ini menunjukkan sebagian besar karyawan yang bekerja di bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor merasakan kepuasan kerja di perusahaan ini sehingga ingin menghabiskan sisa karir mereka untuk perusahaan ini. Mereka merasakan kepuasan kerja yang tinggi di perusahaan ini, oleh karena itu mereka dengan senang hati untuk menghabiskan sisa karir mereka untuk mengabdikan kepada perusahaan.

Tabel 4.62
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Pindah – Pindah Perusahaan Tidak Etis

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	2%	
Tidak Setuju	2	4%	
Kurang Setuju	23	46%	3.58
Setuju	15	30%	

Sangat Setuju	9	18%
Total	50	100 %

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab kurang setuju dengan pernyataan yang diberikan. Jumlah responden yang setuju sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 46%. Tetapi, ada 15 responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut atau sebesar 30% dari jumlah total responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah sangat tidak setuju dengan jumlah hanya 1 orang atau sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menganggap pindah – pindah dari perusahaan satu ke perusahaan lain merupakan tindakan yang tidak etis dan menunjukkan rasa kesetiaan yang kurang kepada perusahaan. Tetapi, tidak semua mempunyai pendapat begitu karena ada 36% dari jumlah total responden yang menganggap bahwa pindah – pindah perusahaan dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya merupakan tindakan yang wajar.

Tabel 4.63
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Loyalty*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Merasa bagian dari keluarga perusahaan	4.22	Sangat tinggi
2.	Senang memuji perusahaan	4.08	Tinggi
3.	Gembira menghabiskan sisa karir di perusahaan ini	4.16	Tinggi
4.	Pindah – pindah perusahaan tidak etis	3.58	Tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Kesetiaan atau *loyalty* merupakan perilaku yang diungkapkan karena mengalami kepuasan kerja. Ketika seseorang mengalami kepuasan kerja maka dia akan dengan senang hati menunjukkan kesetiaan kepada perusahaan tersebut. Pada indikator yang pertama nilai mean yang didapatkan 4.22 dan masuk kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mengalami kepuasan kerja bekerja di perusahaan ini sehingga mereka merasa menjadi bagian dari keluarga

perusahaan. Indikator yang kedua memiliki nilai mean sebesar 4.08 dan masuk kategori tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan suka memuji perusahaan di kala mengobrol dengan orang lain. Kepuasan kerja yang mereka rasakan tinggi sehingga mereka tidak ragu untuk memuji perusahaan didepan orang lain. Untuk indikator yang ketiga didapatkan nilai mean 4.16 dan masuk kategori tinggi dikarenakan karyawan yang telah merasa menjadi bagian keluarga perusahaan PT Indomobil Trada Nasional tersebut maka mereka dengan senang hati untuk menghabiskan sisa karir di perusahaan itu. Pada indikator yang terakhir nilai mean yang diperoleh 3.58 dan masuk kategori tinggi. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa pindah – pindah perusahaan dari satu perusahaan ke perusahaan lain merupakan perilaku yang tidak etis karena tidak menunjukkan rasa kesetiaan kepada perusahaan. Karyawan yang merasakan hal tersebut berarti mereka mengalami kepuasan kerja di perusahaan tersebut.

4.2.2.4 Pengabaian/*Neglect*

Dalam dimensi *neglect* terdapat indikator mengenai pengabaian terhadap pekerjaan, datang terlambat dan mengerjakan pekerjaan dengan asal dan tidak serius serta bersungguh-sungguh. Penilaian responden atas dimensi *neglect* dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi berikut :

Tabel 4.64
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Jarang Datang Terlambat ke Kantor

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	2%	4.42
Tidak Setuju	1	2%	
Kurang Setuju	1	2%	
Setuju	20	40%	
Sangat Setuju	27	54%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden mendominasi jawaban sangat setuju dengan jumlah 27 orang atau sebesar 54% dari total jumlah responden. Sedangkan 20 responden lainnya menyatakan setuju dengan persentase 40%. Masing - masing 1 orang responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan karyawan selalu datang tepat waktu ke tempat kerja mereka. Mereka mengalami kepuasan kerja sehingga tidak melakukan pengabaian terhadap kewajiban mereka. Salah satunya faktor yang menunjukkan mereka tidak melakukan pengabaian terhadap kewajiban mereka adalah dengan datang ke kantor tepat waktu.

Tabel 4.65
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tingkat Kekeliruan dalam Bekerja Jarang Terjadi

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4.12
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	6	12%	
Setuju	32	64%	
Sangat Setuju	12	24%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diberikan berdasarkan tabel diatas. Jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 32 orang dengan persentase 64%. Sedangkan jawaban yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah kurang setuju dengan jumlah 6 orang atau sebesar 12% dari jumlah total responden. Tidak ada responden yang menyatakan bahwa mereka tidak setuju dengan indikator ini. Hal ini menunjukkan mereka teliti dan bersungguh – sungguh terhadap pekerjaan yang diberikan kepada mereka sehingga jarang melakukan kekeliruan. Mereka teliti terhadap pekerjaan yang diberikan. Ini juga menunjukkan bahwa mereka tidak melakukan pengabaian terhadap pekerjaan mereka.

Tabel 4.66
Jawaban Responden Terhadap Indikator
Tidak Pernah Mangkir dari Pekerjaan

Skala	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4.38
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	2	4%	
Setuju	27	54%	
Sangat Setuju	21	42%	
Total	50	100 %	

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan hasil kuesioner Juni 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat sebagian besar responden menjawab setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan. Jumlah responden yang menjawab setuju ada 27 orang dengan persentase 54% dan jumlah responden yang menjawab sangat setuju ada 21 orang dengan persentase 42%. Hanya 2 responden yang menyatakan kurang setuju dengan pernyataan tersebut atau sebesar 4% dari jumlah total responden. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju terhadap indikator terakhir ini. Dominannya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju menunjukkan mereka tidak pernah mangkir dari tugas yang diberikan. Mereka tidak melakukan pengabaian terhadap kewajiban yang diberikan. Mereka merasakan kepuasan kerja yang tinggi sehingga mereka merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan dan tidak pernah mangkir dari tugas tersebut.

Tabel 4.67
Nilai Mean dan Kategori Indikator pada Dimensi *Neglect*

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Jarang terlambat datang ke kantor	4.42	Sangat tinggi
2.	Tingkat kekeliruan daklam bekerja jaran terjadi	4.12	Tinggi
3.	Tidak pernah mangkir dari pekerjaan	4.38	Sangat tinggi

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Indikator yang pertama didapatkan nilai mean 4.42 dan masuk kategori sangat tinggi. Ini disebabkan karena karyawan merasakan kepuasan kerja sehingga mereka tidak melakukan pengabaian terhadap kewajiban mereka dengan datang tepat waktu pada saat ke kantor. Indikator selanjutnya memiliki mean 4.12 dan masuk kategori tinggi. Hal ini disebabkan karena keinginan karyawan untuk memberikan hasil pekerjaan yang terbaik sehingga tingkat kekeliruan mereka jarang terjadi. Pada indikator yang terakhir didapatkan nilai mean 4.38 dan masuk kategori sangat tinggi. Hal ini dikarenakan tingkat kepuasan kerja karyawan yang juga sangat tinggi sehingga mereka tidak melakukan pengabaian terhadap hal yang seharusnya mereka kerjakan.

Secara keseluruhan pada variabel kepuasan kerja nilai mean yang diperoleh masuk kedalam kategori tinggi dan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan karyawan merasakan tingkat kepuasan kerja yang tinggi sehingga mereka tidak ingin meninggalkan perusahaan, selalu memberikan yang terbaik untuk perusahaan, setia terhadap perusahaan dan tidak melakukan pengabaian terhadap kewajiban yang seharusnya mereka kerjakan.

4.3 Korelasi Antar Variabel Penelitian

Hasil pengujian korelasi antar kedua variabel setelah pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa terdapat hubungan. Berikut ini merupakan tabel hasil perhitungan dengan menggunakan korelasi Pearson.

Tabel 4.68
Hasil Perhitungan Korelasi Variabel Stres Kerja dan Kepuasan Kerja

	Stress	Kepuasan
Stress	-	-0.718
Kepuasan Kerja	-0.718	-

Keterangan : Korelasi ini signifikan pada level 0.01

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Angka koefisien korelasi sebesar -0.718 pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel stres kerja memiliki korelasi yang signifikan dengan variabel kepuasan kerja pada karyawan bagian *sales*. Koefisien korelasi negatif dengan variabel stres berlaku terbalik. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat hubungan

negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja pada karyawan bagian *sales*. Artinya, semakin rendah stres yang dialami responden, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki atau sebaliknya semakin tinggi stres yang dialami maka semakin rendah kepuasannya.

4.4 Analisis Regresi (Analisis Utama)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis bivariat untuk melihat ada tidaknya hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja dari data yang diperoleh serta untuk melihat seberapa kuat hubungan di antara kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah stres kerja sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan kerja

Tahap pertama dalam melakukan analisis regresi linear adalah melakukan analisis faktor terhadap indikator yang terpilih menjadi bentuk faktor skor. Tahap kedua melakukan estimasi dari faktor skor yang diperoleh dengan analisis *single regression* dengan bantuan program *software SPSS* versi 16.0. Hasil keluarannya berupa uji F dan tingkat signifikansinya yang terdapat pada tabel ANNOVA. Sedangkan uji t dan tingkat signifikansi terdapat pada tabel *coefficient* yang keduanya digunakan untuk membentuk signifikansi pengaruh masing – masing konstruk.

Analisis regresi linear digunakan untuk menguji rangkaian pengaruh antara satu variabel independennya dengan satu variabel dependen. Stres kerja dalam penelitian ini adalah variabel independen dan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan kerja. Rumusan hipotesis yang akan diuji untuk mengukur pengaruh kedua variabel adalah sebagai berikut :

Ho : tidak adanya pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja

Ha : adanya hubungan pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja

Besaran koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase variabilitas observasi dari variabel dependen yaitu kepuasan kerja yang dijelaskan oleh variabel independennya yaitu stres kerja. Koefisien determinasi yang bernilai nol tidak selalu berarti tidak ada pengaruh, akan tetapi hanya menunjukkan tidak

adanya pengaruh linear. Apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan apabila nilai signifikansi berada diatas 0,05 menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Besaran koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentasi variabilitas observasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independennya. R^2 berkisar pada angka 0 sampai 1. Semakin kecil R^2 yang diperoleh maka semakin lemah hubungan kedua variabel.

Tabel 4.69
Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square
0.718 ^a	0.561	0.505

a. Predictors: (Constant), Stress

Dari tabel *model summary* di atas terlihat bahwa nilai R sebesar 0.718 berarti memiliki hubungan korelasi yang kuat. Sedangkan nilai R square 0.561 berarti variabel stres kerja dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja sebesar 56.1 % terhadap kepuasan kerja karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor dan juga berarti bahwa sebesar 56.1% variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya kepuasan kerja disebabkan oleh stres kerja. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 43.9 % dijelaskan oleh sebab-sebab lainnya diluar dari variabel. Sedangkan *Adjusted R square* merupakan nilai R^2 yang disesuaikan sehingga gambarannya lebih mendekati mutu penajakan model dalam populasi.

Tabel 4.70

Anova^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Sqaure	F	Sig.
Regression	617.913	1	617.913	51.088	0.000 ^a
Residual	580.567	48	12.095		
Total	1198.480	49			

a. Predictors: (Constant), Stress

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Tabel ANOVA melihat ada tidaknya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk menjawab apakah terdapat pengaruh antara variabel stres kerja dengan variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel diatas. Tabel 4.70 menampilkan Uji F yang berguna untuk menentukan apakah model penaksiran yang digunakan tepat atau tidak. Model persamaan yang digunakan adalah model linear $Y = a + bX$. Untuk menguji apakah model linear $Y = a + bX$ tersebut sudah tepat atau belum, F_{hitung} pada tabel anova perlu dibandingkan dengan F_{tabel} .

$$F_{hitung} = 51.088$$

F_{tabel} dilihat pada:

- taraf signifikansi 5%
- df pembilang = jumlah variabel - 1 = (2 - 1) = 1
- df penyebut = jumlah data - jumlah variabel (50 - 2) = 48

$$F_{tabel} = 4.04$$

Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model linear, maka $Y = a + bX$ tepat dan dapat digunakan. Selain membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} , ada cara yang lebih mudah untuk menentukan ketepatan model di atas, yaitu dengan membandingkan probabilitas (pada tabel Anova tertulis Sig) dengan taraf nyatanya (0,05 atau 0,01).

- Jika probabilitasnya $> 0,05$ maka model ditolak
- Jika probabilitasnya $< 0,05$ maka model diterima

Pada tabel 4.70 dapat dilihat tingkat signifikan adalah .000 dimana nilai tersebut lebih rendah dari 0.05. hal tersebut menunjukkan diterimanya hipotesis terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor.

Persamaan regresi linier sederhana merupakan model persamaan garis untuk melihat pengaruh variabel Stress (X) terhadap variabel kepuasan kerja (Y). Dari hasil pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh:

Tabel 4.71

Coefficients (a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	84.298	3.225	-0.718	26.142	0.000
Stress	-0.484	0.068		-7.148	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 16.0

Dari sini didapat persamaan regresi : $Y = a + b_1 X_1$

$$Y = 84.298 - 0.484 X_1$$

Persamaan ini berarti bahwa :

Setiap peningkatan 1 satuan variabel stres akan menurunkan variabel kepuasan kerja sebesar 0.484 %.

Untuk mengetahui pengaruh stres terhadap kepuasan kerja pada karyawan bagian *sales*/penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor, dengan rumusan matematis dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Stres tidak berpengaruh terhadap Kepuasan kerja.

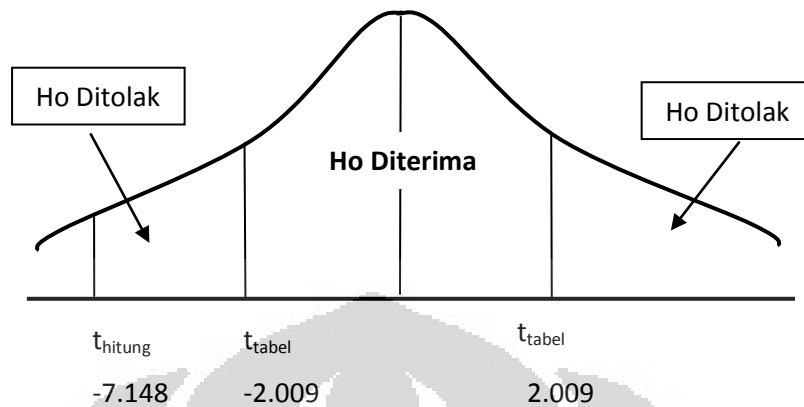
$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh stres terhadap kepuasan kerja.

b. Stres berpengaruh terhadap Kepuasan kerja.

$H_a : \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh pengaruh stres terhadap kepuasan kerja

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak dan H_a diterima

Gambar 4.1
Kurva Uji t



Dari hasil perhitungan diatas didapat nilai t_{hitung} sebesar -7.148 dan berdasarkan tabel dengan $n-1 = 49$ serta $\alpha = 0.05$ maka didapatkan nilai t_{tabel} sebesar 2.009. Dengan hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} -7.148 lebih besar daripada nilai $t_{tabel} = -2.009$, maka H_0 ditolak dan artinya H_a diterima, sehingga terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor.

BAB 5

Kesimpulan

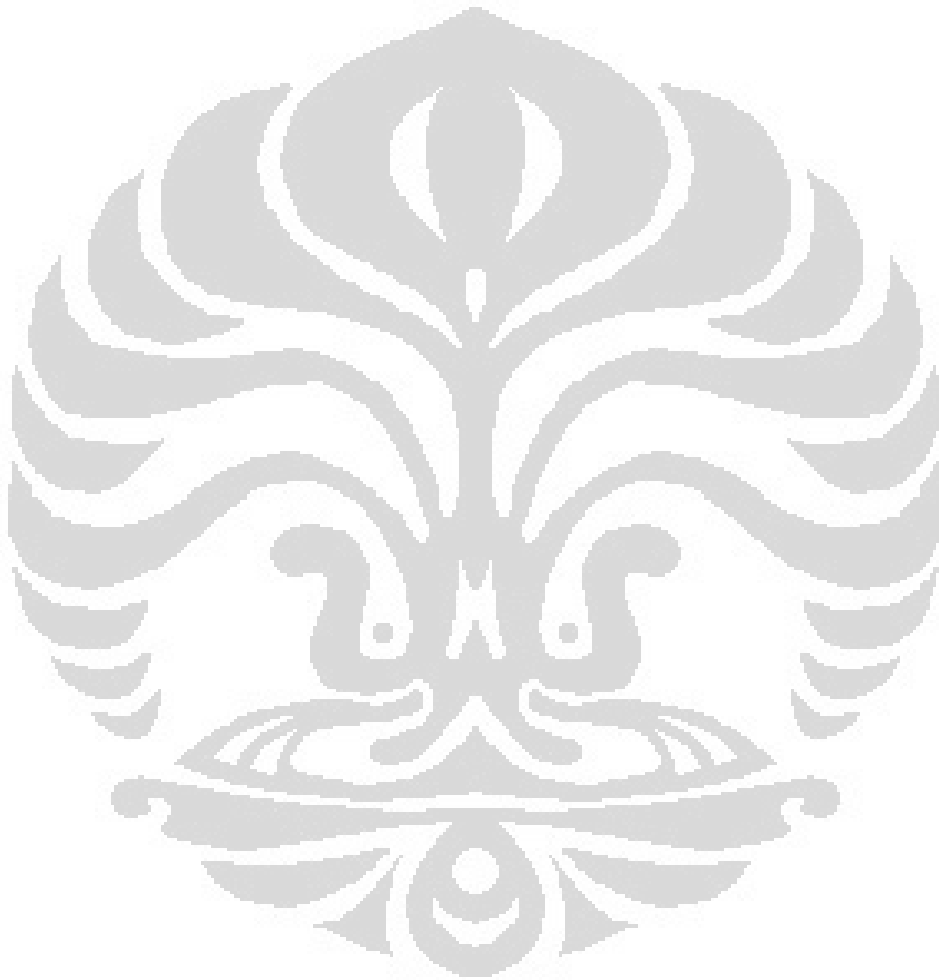
5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

- Karyawan bagian *sales*/penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor mengalami tingkat stres yang rendah terbukti dari pengukuran pada dimensi - dimensi *role ambiguity, role overload, role conflict, organizational structure, organizational leadership* dan *interpersonal demands* yang mempunyai nilai mean rendah. Kejelasan akan peran, beban tugas yang banyak, konflik peran, peraturan dan kebijakansanaan organisasi, dukungan rekan kerja, perhatian atasan dan sikap atasan terhadap bawahannya menjadi faktor-faktor yang menentukan tingkat stres karyawan di tempat kerja.
- Karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi dilihat dari pengukuran dimensi *exit, voice, loyalty* dan *neglect* yang memiliki nilai mean tinggi. Hal ini menunjukkan tingkat stres yang dialami karyawan rendah tetapi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tinggi
- Terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dan stres kerja dengan nilai korelasi -0.718 dan hampir mendekati angka 1 menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat.
- Terdapat hubungan sigifikansi negatif antara variabel stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan bagian penjualan PT Indomobil Trada Nasional cabang Pajajaran Bogor. Yang artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan dan begitu

juga sebaliknya, ketika stres kerja yang dialami rendah maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan tinggi.

- Stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.



Daftar Pustaka

- Anaroga,Pandji. (1992). *Psikologi Kerja*. Jakarta.
- Anindita,Sekar.(2006). *Tesis : Stres Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kecenderungan Perilaku Negatif Pegawai (Studi Kasus : Bagian Kredit PT Bank X,Tbk)*.Fakultas Ekonomi-Universitas Indonesia.
- Benson,H.(1975).*The Relaxation Response*.New York : William Morrow.
- Cairo,PC.(1983).*Counseling Industry : A Selected Review of The Literature*.Personel Psychology.Spring.hal 1-18.
- Ciliana.(2008).*Skripsi: Pengaruh Kepuasan Kerja,Keterlibatan Kerja,Stres Kerja danKomitmen Organisasi terhadap Kesiapan Untuk Berubah Pada Karyawan PT Bank Y*.Fakultas Psikologi-Universitas Indonesia.
- Creswell,John W,(2010).*Research Design : Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif dan Mixed edisi ketiga (Achmad Fawaid,Penerjemah.)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Davis,Keith & Newstrom,John.W.,(1989).*Human Behavior at Work : Organizational Behavior*.McGraw-Hill International Editions.
- Davis,Keith & Newstrom,John.W.(1995).*Organizational behavior : human behavior at work*. 9th edition. USA : McGraw-Hill,Inc.
- Drenth,Thierry & Waff. (1998).*Personel Psychology*.second edition. UK : Psychological Press,Ltd.
- George,Jennifer.M.,&Jones,Gareth R.(2002).*Organizational Behavior*.Prentice Hall International, Inc.
- Gibson,James.,& Ivancevich,John.,(1991).*Organizations : Behavior,Structure,Processes (7th ed)*.Irwin Boston
- Greenberg,J.,& Baron, R.A (1995). *Behavior in organizations*. 4th edition. USA : Allyn & Bacon
- Greenberg,J.,&Baron .R.A (2003).*Behavior in organizations : understanding and managing the human side of work*. Eighth edition. New Jersey : Pearson Education, Inc
- Halkos,George.,&Bousinakis,Dimitrios.(2010).*Journal : The Effect of Stress and Satisfaction on Productivity*.International Journal of Productivity and Performance Management Vol.59 No.5,pp.415-431.Emerald Group Publishing Limited.

- Istijanto.(2005). *Riset SDM Cara Praktis mendeteksi dimensi kerja karyawan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Jackson,SE.(1983).*Participation in Decision Making as a Strategy for Reducing Job Related Strain*.Job Appl Pcyhol,Vol 68,hal 3-19.
- Luthans,Fred. (1992). *Organizational Behavior*. Tokyo : Mc Graw-Hill International Book Co.
- Luthans,Fred.(1995).*Organizational Behavior* (seventh edition). McGraw-Hill Internasional Editions.
- Magdalena,Helena.(2008).*Skripsi : Hubungan Antara Stres dan Kepuasan Kerja Pada Polisi Wanita*.Fakultas Psikologi-Universitas Indonesia.
- Mahudi, Farid. (2012). *Psikologi Konseling*. Jogjakarta : Penerbit IRCiSod.
- McNabb,D.E., & Sepic, F.T. (1995). *Culture,Climate and Total Quality Management : Measuring Readiness for Change*.Publik Productivity & Management Review , 18(4), 369-385.
- M.S,Sugiyanto. (2004). *Analisis Statistika Sosial*. Jawa Timur : Bayumedia Publishing.
- Muchlas,Makmuri. (2008) *Perilaku Organisasi*.Gajah Mada University Press.
- Munandar, A.S. (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia UI-Press).
- Neuman,Lawrence.W.(2003).*Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches*.Boston : Pearson Education
- Oei,Istijanto.(2010).*Riset Sumber Daya Manusia*.Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Paimun,*Jurnal Pendekatan Religius dalam Menyikapi Stres*. Jurnal pendidikan islam Vol.V no. 2 Juli-Desember 2002
- Rivai,Veithzal.,&Sagala,Ella.J.(2009).*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari teori ke praktik*.Jakarta : Rajawali Pers.
- Rivai,Veithzal.,& Mulyadi,Deddy.(2009).*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (edisi ketiga). Jakarta : Rajawali Pers.
- Rizzo,J;House,R.J and Lirtzman,S.I.(1970). *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations*.Administrative Science Quarterly, vol.15, hal 150-163.
- Robbins,Stephen.P.(1996).*Perilaku Organisasi: Konsep,Kontroversi, Aplikasi* (edisi Indonesia). Simon & Schuster (Asia) Pte.Ltd.
- Robbins , Stephen P. (2003). *Organizational Behavior*.New Jersey : Pearson Education.

- Robbins, Stephen P.(2003).*Perilaku Organisasi Buku 2* edisi sembilan (Tim Indeks,Penerjemah.). Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Ross,R.R.,& Altmaier, E.M. (1994). *Intervention in Occupational Stress*. London : Sage Publications Ltd.
- Rumidi,Sukandar. (2004).*Metodologi Penelitian, Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Gajah Mada University Press
- Sarafino, E.P. (1994). *Health Psychology: Biopsychosocial Interaction*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran,Uma.(2006).*Research Methods for Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (Kwan Men Yon,Penerjemah).Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Schaubroeck, John; Cotton, John L ; Jennings, Kenneth R. (Januari 1989).*Antecedents and Cosequences of Role Stres : A Covariance Structure Analysis*.Journal of Organizational Behavior (198601998).ABI/INFORM Global, Hal.35.
- Smet,Bart. (1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Spector,P.E. (1997). *Job satisfaction : Application, assessment , causes and consequences*. Thousan Oaks : Sage Publications, Inc.
- Spector,P.E (2000).*Industrial and organizational psychology : Research and practice* (second edition). New York : John Willey & Sons, Inc.
- Sutrisno,Edy.(2009).*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwarto, FX. (2010). *Perilaku Keorganisasian* (edisi revisi.) Penerbit Universitas Atma Jaya Yaogyakarta.
- Taniredja, Tukiran., & Mustafidiah ,Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Umar,Husein.(2004).*Metode Riset Ilmu Administrasi*.Jakarta : SUN Printing.
- Universitas Indonesia . (2008). *Pengantar Penulisan Ilmiah*.
- Wayne F,Cascio . (1986). *Managing Human Resource :Productivity, Quality of work life, profits*. McGraw-Hill International edition.
- Werther ,W.B., & Davis,Keith.(1996).*Human Resources and Personnel Management* (5th edition). New York : McGraw-Hill Companies,Inc
- Zhao,J.,Thurman,Q.,&He,Ni(1999).*Sources of Job Satisfaction Among Police Officers : a test of demographic and work environment models*.Academic Research Library, pg.153

Lampiran 1

Kuesioner

Kepada
Karyawan Nissan cabang Pajajaran Bogor
Di Tempat

Sehubungan dengan adanya tugas akhir yang diberikan oleh Universitas Indonesia memenuhi syarat lulus kesarjanaan (S-I), maka dengan ini penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I sekalian disela-sela kesibukan bekerja untuk kiranya mengisi kuesioner yang telah disediakan (terlampir), sebagai bagian dari tugas akhir serta parameter penelitian penulis.

Adapun identitas dari penulis adalah sebagai berikut:

Nama : We Timangratuogi
Npm : 1006818154
Judul : "Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian sales/penjualan PT Nissan Kantor cabang Pajajaran.Bogor

Demikian permohonan responden ini dibuat, agar Bapak/Ibu/Sdr/I berkenan untuk dapat memenuhinya, atas segala perhatian, bantuan serta kerjasamanya, penulis ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Petunjuk : Isilah data pribadi Bapak/Ibu/Sdr/i sesuai dengan keadaan sebenarnya:

A. Data Responden

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 1. Jenis Kelamin | 4. Pendidikan Terakhir. |
| [a] Pria | [a] SMA |
| [b] Wanita | [b] D-I |
| 2. Usia | [c] D-III |
| [a] ≤ 25 tahun | [d] S-I |
| [b] 26 - 30 Tahun | [e] S-II |
| [c] 31 - 35 Tahun | |
| [d] 36 - 40 Tahun | |
| [e] > 40 Tahun | |
| 3. Masa Kerja | |
| [a] 0 - 1 Tahun | |
| [b] > 1 - 2 Tahun | |
| [c] > 2 - 3 Tahun | |
| [d] > 3 - 4 Tahun | |
| [e] > 4 Tahun | |

Petunjuk pengisian :

1. Jawablah pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda crosscheck (X) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat atau mendekati pendapat
2. Pertanyaan-pertanyaan ditujukan bukan untuk mencari kesalahan Bapak/Ibu/Sdr/i atau pihak lain
3. Setiap jawaban adalah jawaban pribadi bukan jawaban golongan
4. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i ditujukan untuk kepentingan ilmiah dan bersifat rahasia
5. **Keterangan :**
 - 1 = **Sangat tidak setuju (STS)**
 - 2 = **Tidak Setuju (TS)**
 - 3 = **Kurang Setuju (KS)**
 - 4 = **Setuju (S)**
 - 5 = **Sangat setuju (SS)**

**KUESIONER
STRESS KERJA (VARIABEL X)**

No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban				
			1 STS	2 TS	3 KS	4 S	5 SS
1	Ambiguitas Peran/Role <i>Ambiguity</i>	Tugas dan sasaran pekerjaan yang harus saya jalankan tidak jelas					
2		Saya tidak mempunyai wewenang dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan saya					
3		Saya tidak mengetahui kinerja yang diharapkan perusahaan dari saya					
4		Saya tidak memahami sumbangan pekerjaan saya terhadap pencapaian target perusahaan secara keseluruhan					
5	Konflik Peran/Role <i>Conflict</i>	Saya mengerjakan tugas diluar tugas utama saya					
6		Saya tidak mengetahui kepada siapa harus melaporkan hasil pekerjaan saya					
7		Saya pernah mendapat tugas pekerjaan dari dua atau lebih atasan yang memiliki metode kerja yang berbeda satu sama lain.					
8	Peran Berlebih	Tuntutan terhadap kualitas pekerjaan saya tidak masuk akal					

9		Tugas – tugas pekerjaan yang diberikan ke saya terlalu sulit dan kompleks					
10	<i>/Role Overload-quantitative</i>	Tugas –tugas yang diberikan rumit					
11		Perusahaan menuntut tidak sesuai dengan kemampuan yang saya miliki					
12		Tuntutan antarpribadi <i>/Interpersonal Demands</i>	Hubungan saya dengan rekan kerja tidak terjalin dengan baik				
13	Saya tidak mendapat dukungan sosial dari rekan kerja						
14	Saya mendapat tekanan dari karyawan lain dalam bekerja						
15	Komunikasi tidak terjalin dengan baik antrara karyawan satu dengan karyawan lainnya						
16	Kebutuhan sosial saya tidak terpenuhi di perusahaan ini						
17	Struktur Organisasi <i>/Organizational Structure</i>	Peraturan di perusahaan menyulitkan saya dalam bekerja					
		Setiap karyawan tidak ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak terhadap nasib karyawan di perusahaan					
18		Peraturan yang diterapkan di perusahaan ini tidak bisa diikuti oleh karyawan					
19		Pendapat karyawan tidak didengarkan dalam pengambilan keputusan					
20		Saya merasa dilibatkan dalam setiap urusan menyangkut kepentingan perusahaan					
21	Kepemimpinan Organisasi <i>/Organizational Leadership</i>	Sebagai pemimpin, atasan saya di perusahaan memberikan tekanan yang berlebihan					
22		Atasan saya di perusahaan dalam memimpin menciptakan rasa tegang, cemas dan takut kepada bawahannya					
23		Atasan saya tidak perhatian terhadap bawahannya					
24		Atasan saya melakukan pengawasan dengan berlebihan					

**KUESIONER
KEPUASAN KERJA (VARIABEL)**

No.	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban				
			1 STS	2 TS	3 KS	4 S	5 SS
1	Eksit/Exit	Jika saya mendapat tawaran di perusahaan lain yang lebih baik, saya merasa bersalah jika pindah					
2		Saya enggan jika harus meninggalkan perusahaan ini					
3		Saya merasa senang dengan pekerjaan saya					
4		Saya merasa pekerjaan saya menarik					
		Saya merasa pekerjaansaya dihargai					
5	Menyurakan/Voice	Saya merasa komunikasi yang terjalin dengan atasan sangat baik					
6		Saya senang memberikan masukan kepada perusahaan					
7		Saya jarang membicarakan masalah dengan atasan					
8							
9	Kesetiaan/Loyalty	Saya merasa sebagai bagian dari keluarga perusahaan ini					
		Saya suka memuji perusahaan ini dikala mengobrol dengan orang lain					
10		Saya gembira sekali bila menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini					
11		Menurut saya, loncat dari satu perusahaan ke perusahaan lain adalah tindakan yang tidak etis					
12		Saya merasa masalah perusahaan ini adalah masalah saya juga					
13							
14	Pengabaian/Neglect	Saya jarang terlambat datang ke kantor					
15		Tingkat kekeliruan saya dalam mengerjakan pekerjaan jarang terjadi					
16		Saya tidak pernah mangkir dari pekerjaan yang diberikan					