

STRES KERJA DAN MOTIVASI KARYAWAN LINI DEPAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA: KAJIAN EMPIRIS PADA BEBERAPA PERUSAHAAN JASA SUB SEKTOR INDUSTRI KREATIF

Nugroho J. Setiadi, Gina R. Miftah, dan Kristian Suhartadi Widi Nugraha
Fakultas Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama – Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Jember
Email: nugroho.setiadi@widyatama.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan bukti yang mendukung gagasan bahwa stres kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan 148 karyawan front office di beberapa perusahaan jasa sub sektor industri kreatif sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung dan wawancara. Analisis dilakukan dengan menggunakan faktor analisis, reliabilitas, deskriptif, uji klasik sebelum dilakukan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan menarik dari penelitian ini adalah munculnya stres yang di sebabkan oleh banyak faktor diantaranya beban tugas yang diberikan oleh pihak manajemen tidak dapat terselesaikan pada waktunya, beban pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terlalu berat bagi karyawan dan harus di selesaikan secepat mungkin.

Kata-kata Kunci: Stres Kerja, Motivasi, Kepuasan Kerja, Industri kreatif.

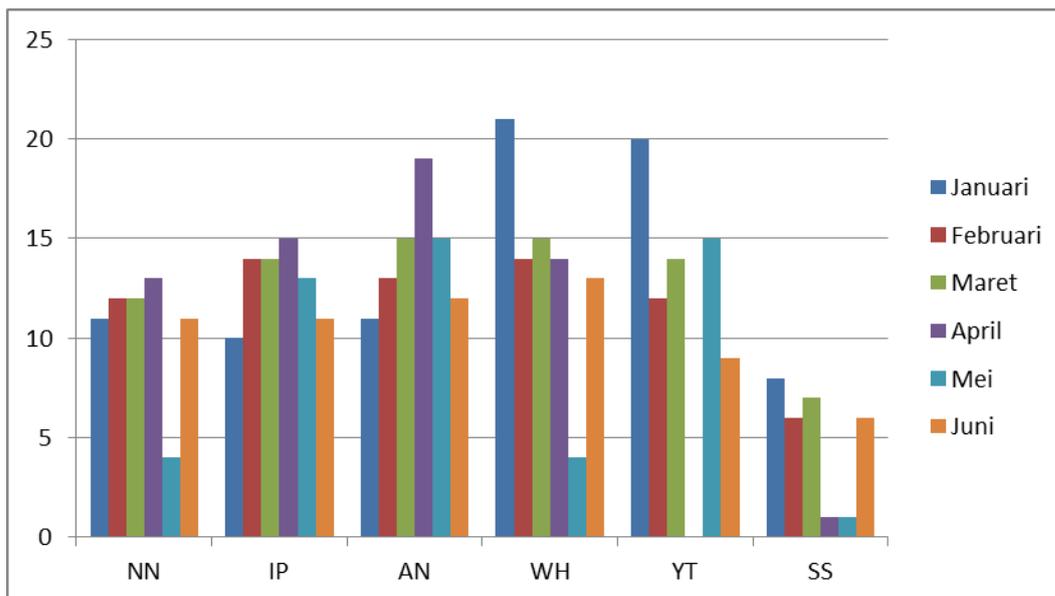
Abstract

The aims of the study is to examine the notion that work stress and motivation have a significant impact on employee job satisfaction. In this study, 148 front office employees from some service companies of creative industries participate to the study. Data collection is done by direct observation and interviews. Analyses were performed using factor analysis, reliability, descriptive, classical-assumption test prior to the multiple regression analysis. The results showed that the job stress and motivation has a significant impact on employee job satisfaction. Another interesting finding of the study is the emergence of stress that is caused by many factors, including the burden of the task given by the management that can not be resolved in time, the workload is too heavy given by the company for employees and must be resolved as soon as possible.

Keywords: Job Stress, Motivation, Job Satisfaction, Service Companies, Front Officer, Creative Industry.

PENDAHULUAN

Fenomena menarik dari hasil wawancara dengan salah satu pihak di sebuah perusahaan jasa telekomunikasi yang memperlihatkan keterlambatan karyawan untuk masuk kerja, dan menurunnya kepuasan karyawan. Gambar 1 memperlihatkan fakta tersebut.



Gambar 1. Absensi keterlambatan karyawan (Januari-Juni 2016)

Sumber : data sekunder dari sebuah perusahaan jasa sub sektor industri kreatif di Bandung

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa angka keterlambatan mengalami peningkatan dalam 6 bulan terakhir, jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dilanggar oleh sebagian karyawan sehingga dalam melakukan pekerjaan menjadi tidak efektif, karena beban tugas yang diberikan oleh pihak manajerial tidak dapat terselesaikan pada waktunya. Pada dasarnya dalam satu bulan karyawan masuk kerja selama 22 hari seharusnya tanpa keterlambatan, namun nyatanya terlihat ada karyawan yang keterlambatannya sampai 21 hari dan diduga karyawan tersebut merupakan karyawan yang jabatannya tinggi. Hal tersebut terjadi karena adanya permasalahan yang dihadapi karyawan salah satunya adalah beban pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terlalu berat bagi karyawan dan harus di selesaikan secepat mungkin. Hal itu mengakibatkan karyawan harus bekerja diluar jam kantor (lembur) bahkan ada beberapa karyawan yang sampai membawa pekerjaannya ke rumah, yang berdampak pada kurangnya jam istirahat. Kejadian ini diindikasikan menimbulkan rasa kelelahan sehingga karyawan tidak dapat memaksimalkan kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Indikasi lain yaitu adanya rasa bosan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Rutinitas atas pekerjaan yang dilakukan secara berulang-ulang juga membuat karyawan merasa cepat jenuh.

Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan stress kerja, motivasi, dan kepuasan kerja telah banyak dilakukan. Mathew (2013) menemukan pengaruh negatif stres terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa para perawat sangat puas dengan komunikasi yang terjalin baik antara sesama perawat maupun dengan para staff lain dan dokter. Tetapi hanya sedikit yang puas dengan gaji yang didapat, lingkungan kerja, kerja sama dan bantuan dari dokter maupun staff dan hampir

seperempat dari sampel menyatakan bahwa tekanan mental dari para dokter mempengaruhi kinerja mereka. Demikian juga temuan Li, et al (2014) yang meneliti petugas kesehatan masyarakat memperlihatkan bahwa upah dan tunjangan, stres kerja, dan motivasi ekstrinsik memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi dari pada motivasi untuk pengembangan karir. Motivasi intrinsik mereka, upah dan tunjangan, stres kerja dan motivasi finansial mempunyai pengaruh yang *negative* dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pengakuan dan tanggung jawab kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Singh, dan Tiwari (2011) menunjukkan korelasi positif antara motivasi dan kepuasan kerja. Maknanya bahwa motivasi merupakan fungsi dari kepuasan kerja.

Temuan menarik dari hasil penelitian Mansoor, et al. (2011), dan Setiadi (2014) menunjukkan bahwa seorang individu yang berada di bawah tekanan yang berlebihan akan cenderung kurang puas dengan pekerjaannya. Beberapa kebutuhan intrinsik dan ekstrinsik mereka tidak tercukupi. Temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa subjek dengan kepuasan kerja yang lebih rendah ditemukan memiliki stress dalam bentuk beban kerja, konflik peran dan lingkungan fisik di banding dengan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Karena persaingan yang ketat dalam industri telekomunikasi, organisasi mengerahkan lebih banyak tekanan pada karyawan agar dapat bersaing satu sama lain dan tuntutan beban kerja yang berlebihan serta kondisi kerja fisik yang menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Hasil berbeda ditemukan oleh Rehman, et al. (2012) bahwa terdapat hubungan positif antara beban kerja dan kepuasan karyawan dan ada hubungan positif antara lingkungan fisik dan kepuasan karyawan. Kasus penelitian di India ini dapat dijelaskan dari sudut pandang kondisi ekonomi negara yang paling penting dalam penentuan kepuasan yang ditunjukkan oleh hubungan positif dengan stres kerja. Penelitian yang sama oleh Essiam dan Ofori. (2015) memperlihatkan bahwa peran berlebihan berkontribusi positif tetapi efeknya kecil untuk kepuasan kerja. Hasil penelitian dari Atrams (2013), Wani (2013), dan Saleem (2010) menemukan keterkaitan antara stress kerja dengan kepuasan kerja yang terbukti memiliki hubungan signifikan negatif. Sementara itu, hasil penelitian Setiadi (2014) mengungkapkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara pemberdayaan psikologis terhadap kepuasan kerja karyawan.

Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

Bagian ini akan disampaikan teori yang dipakai untuk mendasari kerangka pemikiran dan diakhiri dengan pengembangan hipotesis.

Two Factor Theory, sebuah teori yang dikemukakan oleh Herzberg pada prinsipnya mengemukakan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan variabel yang *continue* (As'ad,

2003). Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu (1) kepuasan Intrinsik merupakan faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan potensi individu, dan (2) kepuasan Ekstrinsik yaitu faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, seperti kebijaksanaan dan administrasi perusahaan, supervision tehcnical, upah, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang tidaklah hanya gaji, tetapi terkait dengan pekerjaan itu sendiri, dengan faktor lain seperti hubungan dengan atasan, rekan sekerja, lingkungan kerja, dan aturan-aturan (Gilmer, 1966). Ketika karyawan menyukai pekerjaan mereka atau merasa puas dengan pekerjaannya, namun ada pula karyawan yang tidak menyukai pekerjaannya atau ketidakpuasan mereka yang ditunjukkan melalui berbagai cara, yaitu dapat dilihat dari tindakan *exit, voice, loyalty, dan neglect* (Robbins & Judge, 2009). Contoh ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan diantaranya melalui perilaku diarahkan pada meninggalkan organisasi, melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas lainnya.

Stres kerja adalah suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita (Mangkunegara, 2004). Menurut Rivai dan Jauvani (2011), stres sebagai suatu istilah *paying* yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, *anxiety*, kemurungan dan hilang daya. Dapat disimpulkan dari definisi diatas bahwa stres kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pegawai yang bekerja yang merubah fungsi normal secara fisik, psikologis maupun perilaku yang berasal dari tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan pegawai atau kondisi lingkungan yang menimbulkan stres yang dapat menimbulkan pengaruh negatif bagi pegawai maupun organisasi tempat dia bekerja yang membutuhkan solusi baik itu dari personal maupun instansi.

Menurut Cooper (dalam Veithzal & Mulyadi, 2009) kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres yaitu kondisi Pekerjaan, meliputi beban kerja berlebihan secara kuantitatif, beban kerja berlebihan secara kualitatif dan jadwal bekerja yang begitu ketat. Stres karena peran, perkembangan karier, faktor interpersonal juga merupakan kondisi yang mudah menyebabkan stres kerja. Pengaruh stres kerja yang dialami oleh karyawan pasti kemungkinan besar akan bersifat negatif, namun kenyataannya tidak karena stres kerja bisa juga bersifat positif. Pengaruh stres kerja yang memiliki dampak positif yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya untuk memperoleh hasil yang maksimal. Pengaruh stres kerja yang memiliki dampak negatif akan mengakibatkan stres akan menghasilkan hasil berupa menurunnya pada produktifitas karyawan. Akibatnya, akan ada konsekuensi

bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Usaha mengatasi stres dapat berupa perilaku melawan stres (*flight*) atau berdiam diri (*freeze*). Reaksi ini biasanya dilakukan secara bergantian, tergantung situasi dan bentuk stres.

Beberapa perilaku negatif karyawan juga berpengaruh terhadap organisasi atau perusahaan. Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja menurut Schuller (dalam Siregar, 2006) ditunjukkan dengan terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja, mengganggu kenormalan aktivitas kerja, menurunkan tingkat produktivitas karyawan dan menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan. Namun tidak selamanya stres kerja karyawan berdampak negatif bagi perusahaan atau organisasi, dan bahkan dapat pula berdampak positif. Stres kerja karyawan yang berdampak positif terhadap perusahaan, antara lain memiliki motivasi kerja yang tinggi. Stres kerja yang dialami karyawan menjadi motivator, penggerak dan pemicu kinerja di masa selanjutnya, rangsangan untuk bekerja keras, dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik dan memiliki tujuan karir yang lebih panjang. Cara terbaik untuk mengurangi stres adalah dengan menangani penyebab-penyebabnya (Handoko; 2008). Perusahaan dapat membantu karyawan untuk mengurangi stress dengan memindahkan ke pekerjaan lain dan memberikan lingkungan kerja yang baru. Latihan dan pengembangan karyawan dapat diberikan untuk membuat karyawan mampu melaksanakan pekerjaan baru.

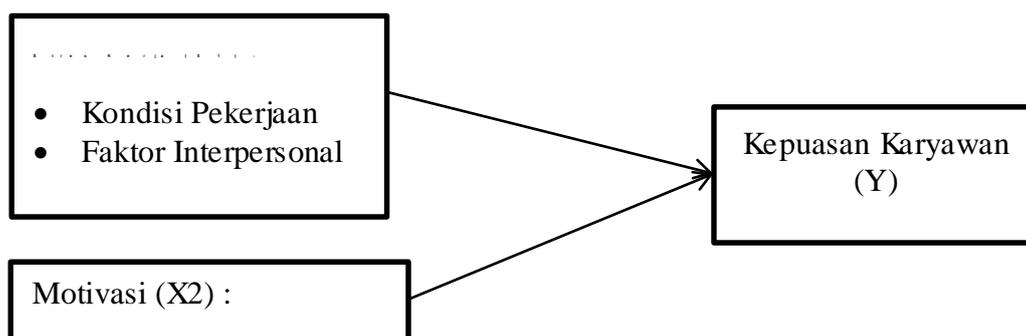
Menyadari bahwa motivasi kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap laju pertumbuhan perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang, salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan satu perusahaan adalah keberhasilannya mengolah sumber daya manusia. Sumber daya manusia ini merupakan penggerak utama dalam operasional perusahaan, terhadap kata lain sumber daya manusia ini sangat berperan dalam memajukan perusahaan. Menurut Malayu (2007), motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Setelah melihat beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu atau kegiatan yang dilakukannya sehingga ia dapat mencapai tujuannya.

Untuk meningkatkan motivasi dapat dengan beberapa jenis yaitu dengan jenis motivasi positif (*incentive positive*) yaitu pimpinan memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar, dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat. Insentif yang diberikan kepada karyawan

diatas standar dapat berupa uang, fasilitas, atau barang. Sedangkan motivasi negatif yaitu pimpinan memotivasi dengan memberikan hukuman bagi mereka yang bekerja dibawah standar yang ditentukan. Dengan motivasi negative semangat bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu yang panjang dapat berakibat kurang baik. (Hasibuan, 2008).

Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

Sebagaimana telah disebutkan bahwa tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh stress kerja dan motivasi terhadap kepuasan karyawan *front office*. Penelitian-penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik bahasan tentang pengaruh *stress* kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja telah ditemukan oleh Singh, et al (2007) bahwa jika karyawan memahami nilai-nilai organisasi yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja-pribadi, mereka mengalami lebih besar pekerjaan dan karir kepuasan, kurang stres dan memiliki lebih sedikit niat untuk berhenti, dan lebih positif kecerdasan emosionalnya. Penelitian yang dilakukan oleh Singh dan Tiwari (2011) menunjukkan korelasi positif antara motivasi dan kepuasan kerja yaitu, motivasi meningkat dengan peningkatan kepuasan kerja pada 45 karyawan BSNL di Sharanpur, India. Mereka juga menyatakan bahwa motivasi merupakan fungsi dari kepuasan kerja. Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh pada ahli tersebut dapat dinyatakan bahwa jika stres rendah maka kepuasan tinggi dan sebaliknya. Namun apabila motivasi tinggi maka kepuasan semakin tinggi dan sebaliknya. Dengan demikian memenuhi standar dan kriteria tersebut karyawan dapat dikatakan memiliki kepuasan yang tinggi karena tidak memiliki stres kerja dan mendapatkan motivasi yang tinggi.



Gambar 2. Kerangka pemikiran

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja bisa dikatakan saling berhubungan sesuai dengan gambar 2 (kerangka penelitian). Dengan motivasi yang tinggi dan tentunya sejalan dengan tujuan perusahaan, maka akan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Oleh sebab itu mengurangi stres kerja

dan memberikan motivasi kepada karyawan hendaknya sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh karyawan tersebut. Dengan pengurang stres kerja dan memberikan motivasi yang baik dan layak dapat mendorong dan memberikan semangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya serta membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu pengurangan stres kerja dan peningkatan motivasi sangat penting terhadap kemajuan, peningkatan kepuasan kerja dan tercapainya segala rencana yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan premis di atas, hipotesis dapat diformulasikan sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

H2 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Untuk Artikel Ilmiah Hasil Penelitian

Unit analisis dari penelitian ini adalah karyawan bagian *front office* di beberapa perusahaan jasa sub sektor industri kreatif di kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* artinya sampel ditentukan sendiri yang diambil karena pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel hanya pada bagian *front office* sebanyak 148 orang responden. Responden berjenis kelamin wanita lebih banyak dari pada pria, responden wanita yaitu 77 orang (52%) sedangkan responden pria sebanyak 71 orang (48%). Sebagian besar dari mereka berlatar belakang pendidikan pendidikan tamat SMA lebih dominan yaitu 76 orang, diploma/ahli madya terdiri dari 66 orang, untuk pendidikan yang tidak tamat SMA hanya 4 orang, dan tamat sarjana hanya 2 orang.

Desain Dan Prosedur

Kuesioner didistribusikan kepada karyawan *front office* yang terpilih sebagai sampel untuk kajian data. Kegiatan pengumpulan data dilakukan pada jam kerja kantor. Untuk keperluan pengolahan data menggunakan *Statistic Package for Social Science* (SPSS) versi 20.

Metode Analisis

Analisis faktor dilakukan untuk mencari faktor-faktor utama yang paling mempengaruhi variabel dependen dari serangkaian uji yang dilakukan atas serangkaian variabel independen sebagai faktornya. Selanjutnya setiap variabel penelitian diuraikan berdasarkan analisis deskriptif. Sedangkan analisis regresi dipergunakan untuk menguji dan mengestimasi variabel

independen yang benar-benar signifikan mempengaruhi variabel dependen dan dengan variabel yang signifikan tadi dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen. Kemudian dilakukan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui gambaran stres kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan yang diteliti, maka dilakukan analisis deskriptif, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 descriptive statistics

	Mean	Std. Deviation	N	Kesimpulan
Kepuasan Kerja (JSF)	3.64	.42	148	Puas
Stres Kerja (STB)	2.92	.61	148	Rendah
MotivasiMOF	3.82	.41	148	Tinggi

Sumber : output spss 20.0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa terdapat tiga variabel penelitian dengan jumlah sampel secara keseluruhan sebanyak 148 sampel dan dapat dilihat standar deviasi nilai dari data masing-masing variabel. Beberapa penjelasan mengenai hasil perhitungan statistik dapat dinyatakan bahwa rata-rata kepuasan karyawan sebesar 3,64 yang artinya rata-rata responden puas atas pekerjaannya, dengan standar deviasinya adalah 0,42. Stres kerja Nampak pada rata-rata berkisar 2,92, yang artinya rata-rata responden memiliki tingkat stres yang rendah. Sedangkan rata-rata motivasi yang dimiliki karyawan perusahaan berkisar 3.82, yang berarti rata-rata responden memiliki tingkat motivasi yang tinggi, dengan standar deviasinya berkisar 0,41.

Tabel 2. Analisis regresi berganda

Model 1	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.694	.358		10.314	.000		
STB	-.278	.052	-.401	-5.372	.000	.945	1.059
MOF	.201	.076	.198	2.649	.009	.945	1.059

Dependent Variable: JSF

Tabel 3. Analisis of variance

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.300	2	3.150	22.538	.000 ^b
	Residual	20.267	145	.140		
	Total	26.567	147			

a. Dependent Variable: JSF

b. Predictors: (Constant), MOF, STB

Untuk pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2 hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kepuasan karyawan menunjukkan signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan (nilai sig tertera 0,00 yang menunjukkan $< 0,05$ dan nilai *unstandardized coefficients* B sebesar -0,278). Uji pengaruh motivasi terhadap kepuasan karyawan menunjukkan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan (nilai sig. tertera 0,009 yang menunjukkan $< 0,05$ dan nilai *unstandardized coefficients* B sebesar 0,201). Sedangkan uji pengaruh secara serempak pada tabel 3, dapat diketahui nilai F sebesar 22.538 dengan tingkat signifikansinya yang dihasilkan adalah sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang berarti dapat disimpulkan bahwa stres kerja dan motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.

PEMBAHASAN

Sudah umum diakui bahwa karyawan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam kehidupan perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus memberikan fasilitas yang memadai agar karyawan bekerja dengan baik. Meskipun pada dasarnya memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika perusahaan tidak memiliki karyawan yang kompeten maka akan sulit bagi perusahaan untuk bersaing dengan pesaing-pesaing potensial. Oleh karena itu untuk dapat bersaing perusahaan membutuhkan karyawan yang kinerjanya berkualitas dan profesional sesuai dengan kemampuan dan pekerjaannya masing-masing supaya karyawan tersebut bisa menjadi aset perusahaan dalam memenangkan persaingan.

Karyawan merupakan perencana, pelaksana, dan pengendali yang berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan sebagai penunjang dalam mewujudkan tujuan akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan perhatian lebih terhadap karyawan, memahami, dan mengetahui apa saja yang diperlukan oleh karyawan, karena kebutuhan mereka adalah penyebab mereka kerja

Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, *loyal* terhadap perusahaan, dan kecintaan dalam menjalankan pekerjaan yang harus dikerjakannya sesuai ketentuan yang ada. Sikap karyawan ini dapat dikenali melalui tingkat kepuasan kerja dan stres kerja yang di timbulkan oleh pekerjaan, fasilitas, lingkungan, kebutuhan dan yang lainnya. Jika perusahaan tidak berhasil dalam mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan karyawan, maka karyawan akan terlibat dalam konflik dikarenakan ketidakpuasan karyawan akibat ketidak mampuan perusahaan memenuhi kebutuhan maupun keinginan karyawan. Hal itu merupakan salah satu faktor yang menimbulkan stres kerja yang ada di kalangan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dari pengujian tanggapan karyawan *front office* dari beberapa perusahaan jasa yang diteliti atas dimensi-dimensi dari stres kerja dan motivasi menunjukkan tingkat stres yang rendah dan motivasi yang tinggi. Namun dalam pengujian validitas instrument penelitian terdapat beberapa pernyataan yang di buang dikarenakan tidak valid. Ada banyak kemungkinan yang membuat pernyataan tersebut tidak valid, diantaranya pada saat pengisian koesiner responden merasa keliru atau tidak memahami pernyataan yang disampaikan. Kemungkinan lain yaitu responden kurang serius dalam memberikan jawaban atas pertanyaan dalam angket kuesioner. Hal ini seringkali disebabkan oleh angket yang memuat pertanyaan terlalu banyak, atau bisa jadi pernyataan yang terlalu panjang. Penyebab lainnya mungkin dikarenakan indikator yang digunakan kurang baik, karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan pernyataan kuesioner yang diadopsi dari jurnal internasional kemungkinan pernyataan tersebut kurang cocok bila digunakan dalam penelitian ini. Meskipun ada beberapa pernyataan yang tidak digunakan namun dalam pernyataan yang diuji tidak menghilangkan dimensi.

Berdasarkan dimensi stres kerja terdapat 2 dimensi yaitu kondisi pekerjaan dan faktor *interpersonal*. Temuan menarik dari hasil tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil penelitian diketahui rata-rata sebesar 2.9257 artinya stres kerja pada karyawan *front office* di beberapa perusahaan jasa adalah cukup tinggi meskipun ada ditengah-tengah skala Likert (5 point). Intimidasi dan tekanan dari pemimpin atau sesama karyawan juga mengindikasikan penurunan kepuasan kerja karyawan, karyawan yang tertekan dalam pekerjaannya tidak akan dapat mencapai target. Tekanan pekerjaan yang membuat tidak betah berada di lingkungan pekerjaan. Mereka sering terlambat atau tidak masuk kerja. Atasan sering memberikan teguran yang keras terhadap karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan membuat karyawan banyak yang frustrasi. Target pekerjaan yang tinggi dapat membuat menurunnya kepuasan karyawan, ditunjukkan dengan sikap karyawan yang tidak ramah terhadap tamu, kurang cekatan dalam melayani permintaan tamu. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya seperti yang dikemukakan oleh Singh, et al (2007).

Berdasarkan dimensi-dimensi motivasi dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan semuanya berpengaruh secara signifikan. Hal ini dikarenakan hasil penelitian diketahui rata-rata sebesar 3.8211 artinya motivasi karyawan *front office* adalah tinggi. Artinya kebutuhan intrinsik maupun ekstrinsik karyawan dapat dikatakan baik. Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Singh dan Tiwari (2011).

Stres kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *front office* di beberapa perusahaan jasa dalam sub sektor industri kreatif di kota Bandung. Dengan menggunakan program SPSS 20.0 analisis korelasi dapat dilihat dari nilai R sebesar 0,487 atau tingkat korelasinya cukup.

Berdasarkan hasil analisis uji regresi dapat dilihat nilai *adjusted R square* sebesar 0,237 yaitu menunjukkan bahwa dalam model ini variabel stres kerja dan motivasi hanya mampu menjelaskan 23% variasi kepuasan kerja. Sisanya 77% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pengujian tanggapan karyawan *front office* dari beberapa perusahaan jasa dapat ditarik kesimpulan bahwa Stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan *front office*. Temuan menarik dari penelitian ini ketika terjadi intimidasi dan tekanan dari pemimpin atau sesama karyawan yang mengindikasikan penurunan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang tertekan dalam pekerjaannya tidak akan dapat mencapai target. Tekanan pekerjaan juga membuat tidak betah berada di lingkungan pekerjaan. Mereka sering terlambat atau tidak masuk kerja. Atasan sering memberikan teguran yang keras terhadap karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan ini membuat karyawan semakin frustrasi. Keadaan inilah yang membuat menurunnya kepuasan karyawan, ditunjukkan dengan sikap karyawan yang tidak ramah terhadap tamu, kurang cekatan dalam melayani permintaan tamu tidak menimbulkan multitafsir.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didukung oleh DRPM Ditjen Penguatan Risbang, Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penugasan Penelitian Berbasis Kompetensi, Nomor: 2422/K4/KM/2016, tanggal 27 Mei 2016. Terima kasih kepada anggota tim peneliti Dr. Anne Nurfarina, SSn, MSn, Dr Yudha Prambudya, serta keterlibatan para mahasiswa antara lain: Mentari, Gina dan Cakra.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 1997. *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi*, Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah Mada
- Atrams, R, A. 2013. Motivation and employee satisfaction: perception of workers in public and private health care facilities. *Working Paper*. University of Ghana.
- Essiam, J. O. 2015. Influence of job stress on job satisfaction among university staff: analytical evidence from a public University Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. III, 2. Fathoni, A. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*, (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gilmer, V. H. (1966). *Industrial psychology*. USA: McGraw Hill Book Company Inc
- Hair, J. F. 1992. *Multivariate data analysis with readings*, third edition. New York: Macmillan Publishing Company..
- Handoko, T. H. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, M. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kakkoks, N., Trivellas, P., & Fillipou, K.2010. Exploring the Link Between Job Motivation, Work Stress and Job Satisfaction. Evidence From the Banking Industry. *Journal of Business and Management*.
- Li, H. H., Zhou, H., He, C., Fan, L., Liu, X., Zhang, Z., Li, H., & Sun, T. 2014. Work stress, work motivation and their effects on job satisfaction in community health workers: a cross-sectional survey in China. *Journal*. 4, 6.
- Malayu. S. P. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Ed Revisi 9), Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. 2011. The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfacti on A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*. 2, 3. 50-56.
- Mathew, N. A. 2013. Effect of Stress on job satisfaction among nurses in central kerala. *Journal of Business and Management*. 7, 2. 47-51.
- Rehman, M., Irum, R., Tahir, N., Ijaz, Z., Noor, U., & Salma, U. 2012. The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction: A Study on Private Colleges of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*. 3, 3. 50-56.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbani, I. 2011. Psikologi. <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/06/stress-kerja-definisi-dan-faktor.html> (Diakses Tanggal 2 September 2016).
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Alih Bahasa. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi* edisi 10. Jakarta : Indeks Wijono Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi: Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Robbins, S.P. 2001. *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Saleem, R., Mahmood, A., & Mahmood, A. 2010. Effect of Work Motivation on Job Satisfaction in Mobile Telecommunication Service Organizations of Pakistan. *International Journal of Business and Management*. 5, 11.
- Santoso, S. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Schuler R.S., & Huber, V.L. (1993). *Personal and Human Resource Management*, 5th ed, Minnesota: West Publishing Company.
- Setiadi, N. J. 2014. Pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan ekspektasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Prakasih Jakarta. Skripsi. (Tidak Dipublikasikan). Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Setiadi, N. J. 2014. Pengaruh pemberdayaan psikologi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior pada PT. Karya Bajatama Raya : Dukungan atasan sebagai variabel moderator. Skripsi. (Tidak Dipublikasikan). Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Singh, S. K., & Tiwari, V. 2011. Relationship between Motivation and Job Satisfaction of the White Collar Employees: A Case Study. *Journal Journal of Business and Management*. VII,2.
- Singh, T., Singh, A., & Singh, P. 2007. Relationship of Stress and Job Satisfaction: A Comparative Study of Male & Female of Dual Career Teacher Couples of India. *Working Paper 263*. July. Lucknow University.
- Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABET.
- Wani, S. K. 2013. Job stress and its impact on employee motivation: a study of a select commercial bank. *International Journal of Business and Management Invention*. 2, 3, 13-18.
- Wexley, K. N. & Gory, A. Y. 2005. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personil*. Jakarta: Rineka Cipta.