

## HARGA DIRI DAN STRES KERJA PADA KARYAWAN PEMASARAN KARTU KREDIT DI JAKARTA

Rendra Afandi & Fellianti Muzdalifah  
Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta  
Rawamangun, Jakarta Timur  
Email : [afandirendra25@gmail.com](mailto:afandirendra25@gmail.com)

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of self-esteem toward work stress on credit card marketing employees in Jakarta. The population of this study were all of credit card marketing officer in Jakarta. That consist of 60 respondents. This study using quantitative methods with ex post facto research design and using accidental sampling techniques Data collection using the Rosenberg self-esteem scale and the scale of job stress that adapted from Susilo. Statistical analysis was used to test the hypothesis regression with SPSS 17.00. Based on the results of the data, obtained value of  $F= 14.680$ ,  $p= 0.000 < 0.05$  (significant) and the value effect (Adjusted R Square) variables of self-esteem on job stress is 0.202 (20.2%). So that it can be concluded that there is significant effect of self-esteem towards job stress on credit card marketing officer in Jakarta.*

*Keywords* : Self-esteem, job stress, credit card marketing officer

### Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu perusahaan, maju atau mundurnya suatu perusahaan tergantung dari sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan (Sanjaya, 2012).

Dalam dunia kerja individu dituntut untuk dapat bekerja secara optimal agar maksud dan tujuan dari perusahaan tercapai. Ketika terdapat kekurangan cocokan antara kepribadian, bakat, dan kecakapan individu dengan lingkungan dan pekerjaan, maka akan menimbulkan suatu kondisi yang disebut stres kerja. Hal ini karena mereka tidak mampu untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif (Fincham & Rhodes, dalam Munandar, 2001).

Asnawi (1999) berpendapat bahwa stres kerja merupakan gejala psikologis yang dirasakan mengganggu dalam pelaksanaan tugas sehingga dapat mengancam eksistensi diri dan kesejahteraannya. Stres kerja dapat menjadikan tenaga kerja sakit fisik dan mental yang menyebabkan mereka tidak dapat bekerja secara optimal. (Munandar, 2001). Stres kerja bisa berdampak positif dan negatif. Stres kerja yang positif disebut *eustress* sedang stres yang negatif disebut *distress* (Steven dalam Wijono; 2006). Stres kerja bisa berdampak positif jika seseorang mendapat kesempatan untuk naik jabatan atau menerima hadiah (*reward*) dari kerjanya. Tetapi sebaliknya, jika dia merasa dihambat oleh berbagai sebab diluar kontrol untuk mencapai

tujuannya, maka dia akan mengalami gejala stres yang negatif (Breaf dalam Wijono 2010).

Dalam kehidupan modern yang semakin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila dia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya (Anoraga, 2009).

Setiap pekerjaan memiliki tingkatan stres yang berbeda. Menurut penelitian yang di lakukan oleh *Health*

(sumber: <http://www.serupedia.com/2013/02/10-daftar-pekerjaan-dengan-tingkat.html>) 10 pekerjaan yang memiliki tingkatan stres paling tinggi di tahun 2013 di Amerika Serikat antara lain: perawat lansia atau babysitter, pramusaji, pekerja sosial, pekerja di bidang kesehatan, seniman, guru, staf administrasi, petugas reparasi, penasihat keuangan dan staf penjualan.

Salah satu pekerjaan yang memiliki tingkat stres tinggi adalah staf penjualan atau *marketing*. Hal ini disebabkan banyak orang yang bekerja dalam bidang ini mendapat upah dari berapa banyak penjualan mereka. Artinya, mereka tidak tahu secara pasti berapa banyak uang yang akan mereka dapat pada bulan depan. Tak jarang staf penjualan hidup berjauhan dari keluarga dan teman karena harus banyak menghabiskan waktu di luar rumah atau tinggal kota berbeda. Ketidakpastian pendapatan, tekanan luar biasa untuk mendapat hasil, dan waktu yang lama dapat membuat pekerjaan ini berisiko tinggi menyebabkan stres (Legge, 2013).

Berbagai penelitian tentang stres kerja pada karyawan *marketing* telah banyak dilakukan, diantaranya penelitian Frengky Sanjaya (2012) yang menemukan stres kerja pada karyawan *marketing* PT. Summit Oto Finance Kudus. Fenomena stres kerja pada karyawan *marketing* juga terjadi pada PT. Lion Metal Works Jakarta. Dimana fakta menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi pada karyawan *marketing* di perusahaan tersebut disebabkan oleh karyawan yang kurang memiliki keyakinan dan kemampuan dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini dikarenakan bahwa keyakinan dan kemampuan kerja berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan (Yulianti, 2007 dalam Septiyani, 2008).

Banyak orang yang bekerja dalam bidang ini mendapat upah dari berapa banyak penjualan mereka. Artinya, mereka tidak tahu secara pasti berapa banyak uang yang akan mereka dapat pada bulan depan. Tak jarang staf penjualan hidup berjauhan dari keluarga dan teman karena harus banyak menghabiskan waktu di luar rumah atau tinggal kota berbeda. Ketidakpastian pendapatan, tekanan luar biasa untuk mendapat hasil, dan waktu yang lama dapat membuat pekerjaan ini berisiko tinggi menyebabkan stres.

Persaingan kerja di dunia penjualan kartu kredit, tuntutan target penjualan, waktu kerja berlebihan, tuntutan untuk berprestasi, situasi tempat bekerja, sulit untuk mendapatkan nasabah, gaji yang tidak menentu, hal ini merupakan suatu tantangan yang menarik sekaligus menjadi *stressor* yang cukup berat bagi para karyawan.

Tanggapan individu turut mempengaruhi apakah *stressor* (pemicu stres) itu menjadi stres atau tidak. *Stressor* yang sama bisa menjadi berbeda karena adanya perbedaan tanggapan antar individu (*individual differences*) perbedaan individu meliputi tingkat usia, jenis kelamin, pendidikan, kesehatan fisik, kepribadian, harga diri, toleransi terhadap kedwihartian, dan lain-lain (Siswanto, 2000).

Menurut penelitian, stres memiliki hubungan dengan harga diri yang rendah (Cavazos-Rehg & De Lucia – Waack; Kim & Omizo; Neto; Park, dalam Noom, 2009). Harga diri setiap individu berbeda-beda, tergantung dari kemampuan seseorang untuk menghadapi *stressor* yang muncul. Harga diri merupakan cara penerimaan seseorang dan usaha untuk melakukan evaluasi terhadap diri sendiri (Wijono, 2010).

Coopersmith (1967) mengemukakan harga diri sebagai: “*the evaluation which individual makes and customarily maintains with regard to himself: it expresses an attitude of approval or disapproval, and indicates the extent to which the individual believes himself to be capable, significant, successful and worthy*”.

Harga diri yang dikemukakan oleh Coopersmith dapat dikatakan sebagai evaluasi yang

dibuat individu dan kebiasaan individu dalam memandang dirinya yang mengekspresikan sikap menerima atau menolak, juga mengindikasikan besarnya kepercayaan individu terhadap kemampuannya, keberartiannya, kesuksesan dan keberhargaan.

Menurut Branden (1999) harga diri merupakan perpaduan antara kepercayaan diri (*self-confidence*) dengan penghormatan diri (*self-respect*). Harga diri menggambarkan keputusan seseorang secara implisit atas kemampuannya dalam mengatasi tantangan-tantangan kehidupan (untuk memahami dan menguasai masalah-masalah yang ada) dan hak seseorang untuk menikmati kebahagiaan (menghormati serta mendukung keinginan-keinginan dan kebutuhan-kebutuhan).

Individu yang mempunyai harga diri tinggi dapat mengembangkan diri dalam menghadapi situasi, kondisi atau peristiwa yang mengganggu, menekan atau mengancam dalam pekerjaannya sehingga akan menghasilkan stres kerja yang rendah. Sebaliknya, apabila Individu mempunyai harga diri yang rendah dalam menghadapi situasi, kondisi atau peristiwa yang mengganggu, menekan atau mengancam dalam pekerjaannya, ia akan mengalami stres kerja yang tinggi karena rasa percaya dirinya rendah (Tosi, dkk dalam Wijono, 2010).

Karyawan yang memiliki harga diri rendah lebih mudah terpengaruh oleh peristiwa organisasi karena mereka cenderung menganggap isyarat-isyarat sosial dan rangsangan lingkungan sebagai pemandu untuk berperilaku, dengan demikian mereka lebih rentan untuk terkena stres (Makikangas & Kinnunen, 2002).

Karyawan pemasaran kartu kredit yang memiliki harga diri yang rendah akan lebih mudah terkena stres karena mereka menganggap diri mereka tidak berharga, kurang disukai sehingga takut dalam melakukan interaksi sosial dengan calon nasabah. Mereka merasa tidak berdaya dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, sehingga dalam dunia kerja mereka merasa cemas tidak mendapatkan target penjualan yang telah ditentukan.

Karyawan yang memiliki harga diri rendah menganggap bahwa segala sesuatu yang dikerjakan atau dilakukan akan selalu memberikan hasil buruk, meskipun ia telah berusaha keras serta mudah menyerah. Mereka menganggap dirinya tidak disukai menyebabkan mereka takut gagal dalam melakukan hubungan sosial (Coopersmith). Padahal pekerjaan sebagai *marketing* kartu kredit mengharuskan mereka untuk melakukan interaksi dengan orang lain.

Berbeda dengan karyawan pemasaran kartu kredit yang memiliki harga diri tinggi, mereka akan menjadikan setiap *stressor* yang ada menjadi sebuah tantangan untuk berprestasi dalam kerja. Mereka akan

bekerja secara maksimal untuk mendapatkan hasil kerja sebaik mungkin.

Karyawan yang memiliki harga diri tinggi mampu melawan suatu kegagalan dan keputusan (Branden, 1987). Ketika mereka gagal dalam mendapatkan calon nasabah, mereka tidak berputus asa dan mencoba mencari nasabah baru. Ini karena mereka mengetahui bahwa pekerjaan mereka membutuhkan kesabaran dalam menerima penolakan-penolakan dari orang lain.

Karyawan yang memiliki harga diri yang tinggi akan cenderung memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Sehingga ia akan merasa yakin atas kemampuannya sendiri dan dapat menghadapi tantangan di dalam menjalankan pekerjaannya. Kritik yang ditujukan kepadanya akan dianggap sebagai sebuah saran untuk meningkatkan dirinya agar menjadi individu yang lebih baik (Munandar, dalam Andri & Waluyo, 2009).

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan rancangan penelitian kausal komparatif atau hubungan sebab akibat. Ada pula peneliti yang memasukkan penelitian kausal komparatif sebagai penelitian *ex-postfacto* karena variabel-variabel bebas telah terjadi ketika peneliti mulai dengan pengamatan variabel terikat dalam suatu penelitian (Klinger dalam Sangadji & Sopiah, 2010). Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah alat ukur harga diri adaptasi dari Rosenberg dan stres kerja modifikasi skala stres kerja Susilo (2008). Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 60 orang.

**Tabel 1. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki laki	37	61.7%
2	Perempuan	23	39.3%
Jumlah		60	100%

Besarnya koefisien korelasi *product moment* antara variabel harga diri dan stres kerja adalah sebesar -0.449 dengan signifikansi sebesar 0.000 ( $p=0.000 < 0.05$ ). Hal ini menunjukkan harga diri memiliki arah yang berlawanan dan signifikan dengan stres kerja. Nilai F pada hasil perhitungan uji linier sederhana sebesar 14.680 dengan nilai signifikansi pada variabel harga diri terhadap stres kerja sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ( $p=0.000 < 0.05$ ).

Dari hasil penelitian dengan analisis regresi linier juga didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh

signifikan harga diri terhadap stres kerja. Besarnya kontribusi dari harga diri terhadap stres kerja dapat diketahui dengan melihat hasil *R Square*. Nilai *R Square* yang diperoleh pada penelitian ini sebesar 0.202 atau sebesar 20.2 %, secara statistik nilai ini memberikan penjelasan bahwa terjadinya stres kerja pada karyawan pemasaran kartu kredit salah satunya dipengaruhi oleh harga diri. Hal ini menjelaskan bahwa jika karyawan pemasaran kartu kredit memiliki harga diri tinggi maka stres kerja yang mereka alami akan semakin rendah.

Hal ini dapat terjadi karena karyawan dengan harga diri yang tinggi akan cenderung memiliki rasa percaya diri yang tinggi, individu akan merasa yakin atas kemampuannya dan dapat menghadapi tantangan di dalam menjalankan pekerjaannya (Anoraga & Suyati, dalam Andri & Waluyo, 2009).

Harga diri setiap individu berbeda, terutama dalam menghadapi stres di lingkungannya. Harga diri merupakan cara penerimaan diri seseorang dan usaha untuk melakukan evaluasi terhadap diri sendiri. Jika seseorang memiliki harga diri yang tinggi, maka ia akan dapat mengembangkan diri dalam menghadapi kondisi, situasi, atau peristiwa yang mengganggu, menekan atau mengancam dirinya, akibatnya dia akan mengalami stres kerja yang rendah. Sebaliknya, jika ia mempunyai harga diri yang rendah dalam menghadapi situasi, kondisi atau peristiwa yang mengganggu, menekan atau mengancam dalam pekerjaannya, maka ia akan mengalami stres kerja yang tinggi karena rasa percaya dirinya rendah (Tosi dkk, 1986 dalam Wijono 2010).

Harga diri menunjukkan bagaimana seseorang dalam menjawab tekanan-tekanan dari lingkungannya. Dalam suatu penelitian dilaporkan bahwa individu yang mempunyai harga diri rendah akan mempunyai kepercayaan diri rendah pula dalam mengerjakan tugas-tugas baru sehingga ia akan cenderung mengalami stres kerja yang tinggi (Tosi dkk, 1986 dalam Wijono, 2010).

Karyawan yang memiliki harga diri tinggi mampu mengatasi kecemasan, dapat mengekspresikan dirinya dengan baik dalam hubungan social, mampu menghadapi tuntutan eksternal, dapat mengatasi kesulitan-kesulitan dalam diri serta mampu mempengaruhi orang lain. Sedangkan karyawan yang memiliki harga diri rendah menganggap dirinya tidak berharga, tidak disukai sehingga takut akan kegagalan dalam melakukan hubungan sosial, cenderung menarik diri dan cemas (Coopersmith, 1967).

Karyawan yang memiliki harga diri yang tinggi akan cenderung memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Sehingga ia akan merasa yakin atas kemampuannya sendiri dan dapat menghadapi tantangan di dalam menjalankan pekerjaannya. Kritik yang ditujukan kepadanya akan dianggap sebagai sebuah saran untuk meningkatkan dirinya agar menjadi

individu yang lebih baik (Munandar, dalam Andri & Waluyo, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, faktor yang mempengaruhi stres kerja bukan hanya harga diri saja. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0.202 yang berarti harga diri mempengaruhi stres kerja pada karyawan pemasaran kartu kredit sebesar 20.2% dan sisanya 79.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diantaranya lingkungan kerja yang bersumber dari beban kerja, ambiguitas peran, dukungan sosial, pengembangan karier, struktur organisasi, serta faktor individual seperti *self efficacy*, *locus of control*, kepribadian tipe A dan B, *flexibilitas/kaku*, kecerdasan emosi dan hal-hal lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan harga diri terhadap stres kerja pada karyawan pemasaran kartu kredit dengan arah korelasi negatif, yaitu semakin tinggi harga diri seorang karyawan pemasaran kartu kredit, maka semakin rendah stres kerja yang dialaminya. Begitupun sebaliknya, jika harga dirinya rendah, maka stres kerja yang dialaminya akan tinggi.

Hal tersebut dapat dijadikan implikasi dalam dunia kerja *marketing* kartu kredit, yaitu apabila harga diri yang dimiliki oleh karyawan pemasaran kartu kredit meningkat, maka stres kerja yang dialami akan menurun. Dengan menurunnya stres kerja dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, serta prestasi dalam bekerja.

Sedangkan untuk karyawan yang memiliki harga diri rendah, mereka akan lebih mudah terkena stres. Mereka lebih mudah berputus asa, cenderung menarik diri dan cemas sehingga produktivitas dan prestasi kerja akan menurun.

## Daftar Pustaka

- Andri. & Waluyo L. E. M. (2009). *Harga Diri, Orientasi Kontrol dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal Psikologi Volume 2, No. 2.
- Anoraga, Panji. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. (2010). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Offset.
- Bachroni, Mohammad & Asnawi Sahlan. (1999). *Stress Kerja (Buletin Psikologi Tahun VII nomor 2)*. Yogyakarta. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Baron, R.A. & Byrne, D. (2004). *Psikologi Sosial (Edisi Kesepuluh) (terj)*. Jakarta: Erlangga.
- Branden, Nathaniel. (1999). *Kiat Jitu Meningkatkan Harga Diri (terj)*. Jakarta. Pustaka Delaprastra.
- Cipto & Kuncoro, Joko. *Harga Diri dan Konformitas Terhadap Kelompok Dengan Perilaku Minum Minuman Beralkohol Pada Remaja*. *Proyeksi*, Vol. 5 (1), 75-85.
- Coopersmith, Stanley. (1967). *The Antecedents Of Self-esteem*. San Fransisco. Freeman & Company.
- Dormauli, Rosita. (2009). *Hubungan Kepribadian Type A dengan Stress Kerja Guru Sekolah Luar Biasa (Skripsi)*. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
- Ghufron, M. Nur,& Rini R.S. 2010. *Teori-Teori Psikologi*. Jogjakarta. Ar-ruzz Media.
- (<http://www.serupedia.com/2013/02/10-daftar-pekerjaan-dengan-tingkat.html>)
- Makikangas, & U. Kinnunen. (2003). *Personality and Individual Differences* 35. 537–557
- Margiati, Lulus. (1999). *Stres Kerja: Latarbetakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya*. Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, Th XII, No 3, Juli 1999, 71-80.
- Munandar, A. S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Noom, Sai Han & Maria B. V. (2011). *Acculturative Stress, Self-Esteem, and Coping Among Burmese Female Migrant Workers*. International Conference on Humanities and Social Sciences April 2, 2011 Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University Proceedings-Organization and Social Context.
- Nurvia, Lisa & Ranni M.S. *Hubungan Antara Harga Diri dengan Burnout pada Karyawan Bidang Pemasaran*. Fakultas Psikologi Universitas Wangsa Manggala Yogyakarta.
- Rangkuti, A.A. (2010). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif dengan SPSS*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Rangkuti, A.A & Suryaratri, R.D. (2009). *Statistik Inferensial Untuk Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Rivai, V. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sanjaya, Frengky. (2002). *Peran Moderasi Kecerdasan Emosi Terhadap Stres Kerja*. *JDM* Vol. 3, No. 2, 2012, pp: 155-163
- Sangadji dan Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset Santrock, J.W.

- (2003). *Adolescence (terj.) 6th ed.* Jakarta: Erlangga.
- Septyani, Nina & M. Bachtiar. (2008). *Hubungan Stres Kerja dengan Intensi Turnover pada Karyawan Marketing Tidak Tetap.* Naskah Publikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Subramanian, S & M. Vinothkumar. (2009). *Hardiness Personality , Self-Esteem and Occupational Stress among IT Professional.* Coimbatore. Journal of the Academy of Applied Psychology, vol. 35, Special Issue, 48-56.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: CV
- Alfabeta. Sumitro, Mariza Ulfa. *Correlation Between Self Efficacy to Job Stress of Sales Operation Employe's PT. Nasmoco Group Semarang.* Psychology Faculty of Diponegoro University Semarang.
- Susilo, Angela Christin. (2008). *Stres Kerja Sales Marketing Bagian Kartu Kredit Ditinjau dari Hubungan Interpersonal dan Job Insecurity (Skripsi).* Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Susilowati. (2010). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan Bagian Marketing PT. Junger Farma Distributor di Surabaya (Skripsi).* Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. *The Workplace Stress Scale.* The Marlin Company, North Haven, CT, and the American Institute of Stress, Yonkers, NY.
- Tunjungsari, Peni. (2011). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (Persero) Bandung.* Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia. Vol. 1 No. 1, Maret 2011.
- Wijono, Sutarto. (2005). *Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya.* Surabaya. *Insan* vol. 2 No. 3.
- Wijono, Sutarto. (2010). *Psikologi Industri & Organisasi.* Jakarta. Kencana