



STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA BAGIAN SALES/ PENJUALAN DI PT TELKOM INDONESIA TBK

Ratna Dyah Suryaratri*

Heny Kurniasih**

*Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta

** Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta

DOI: <https://doi.org/10.21009/JPPP.052.05>

Alamat Korespondensi:

suryaratri@unj.ac.id

henyknh@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job stress on job satisfaction sales at PT. Telkom Indonesia Tbk. This research is a quantitative research. The sample of this study amounted to 120 sales Indihome. The study used a non-probability sampling method with a cluster sampling technique. The method of data analysis using linear regression analysis test, before the hypothesis test is tested assumption of normality and linearity. The results showed that there is no significant relationship between job stress on job satisfaction.

Keywords

job stress, job satisfaction, sales

1. Pendahuluan

Setiap perusahaan berusaha untuk bisa membuat jasa dan barang dalam model dan bentuk sebaik mungkin, supaya setiap konsumen mendapatkan kepuasan terhadap barang dan jasa yang telah dibelinya. Modal utama dari terbentuknya jasa dan barang yang berkualitas adalah SDM (Sumber Daya Manusia) dari karyawan perusahaan tersebut.

Untuk mencapai suatu tujuan, perusahaan kadang dimunculkan dengan berbagai hambatan yang membuat efisien dan efektivitas karyawan terganggu. Hambatan yang sering terjadi di perusahaan seperti kurangnya gaji, tidak mendapatkan bonus, rekan kerja tidak menghargai dan pekerjaan *overload*.

Kinerja sales/penjualan dalam hal penjualan sangat penting dan berguna untuk memasarkan produk ke pemasaran dan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sales/penjualan diharapkan dapat meningkatkan penjualan dengan baik dalam kea-

daan apapun. Tuntutan sales/penjualan adalah pekerjaan yang penuh dengan tantangan dan akan mendapatkan *reward* positif jika seorang *sales* dapat menghadapi tantangan tersebut dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut membuat seorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja dalam pekerjaannya.

Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2009) kepuasan kerja adalah sebuah keadaan emosi yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan bagi karyawan yang memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat penting bagi karyawan dalam bekerja di dalam suatu perusahaan, dan kepuasan diri juga termasuk salah satu faktor agar kinerja pekerja dapat menjadi lebih baik dan tidak merasakan tekanan pada saat bekerja.

Spector (1997) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang menggambarkan tentang bagaimana perasaan individu terhadap pekerjaannya secara keseluruhan ataupun dari berbagai aspek pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa indi-

vidu menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya yang berkaitan dengan aspek pekerjaannya seperti, rekan kerja, pimpinan/atasan, karakteristik pekerjaan, dan gaji.

Kepuasan kerja yaitu ketika karyawan dapat mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan dan mendapatkan balasan yang positif yang sesuai dengan pencapaian kerjanya (Robbins, 1996). Menurut Spector (1997) faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari: karakteristik pekerjaan, batasan organisasi, peran dalam pekerjaan, konflik antara keluarga dan pekerjaan, dan gaji. Faktor internal terdiri dari: karakteristik kepribadian dan kesesuaian antara individu dengan pekerjaan.

Masalah lain yang berhubungan dengan kepuasan kerja yaitu stres kerja. Munculnya masalah di suatu perusahaan dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Menurut Robbins (2015) stres merupakan sebuah kondisi dinamis individu yang dihadapkan pada konfrontasi antara hambatan, kesempatan atau permintaan apa yang individu inginkan dan hasilnya dipersepsikan penting dan tidak pasti, jadi dalam hambatan stres kerja pada karyawan banyaknya target yang tidak terpenuhi akan mengakibatkan kepuasan kerja yang menurun.

Menurut Rivai dan Deddy (2010) memandang bahwa stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang timbul karena adanya ketidakmampuan karyawan menghadapi perubahan pada lingkungan pekerjaan. Stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau merasa ditekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2007)

Menurut Robbins (2015) stres dapat memperlihatkan dirinya sendiri dalam sejumlah cara, seperti tekanan darah yang tinggi, sulit mengambil keputusan yang rutin, maag, kehilangan nafsu makan. Gejala-gejala tersebut sesuai dengan 3 kategori umum, yaitu: fisiologi, psikologi, dan gejala perilaku.

Menurut Spector (1997) stres kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dari faktor lingkungan, sehingga stres kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Faktor yang berkaitan dengan pekerjaan yang memunculkan stres kerja yaitu tuntutan tugas yang berupa beban tugas yang

terlalu banyak maupun tugas yang jenis kerjanya dapat menimbulkan stres kerja (Sarafino, 1994).

Menurut Robbins (2015) faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stres kerja terdapat tiga faktor, antara lain: faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu.

Berbagai penelitian banyak menemukan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang signifikan negatif terhadap kepuasan kerja. Dalam hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan tingkat stres kerja yang rendah dan meningkatnya tingkat kepuasan kerja.

Hasil penelitian lainnya dari Tukimin (2014) pada Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Sumatera Utara stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Sumatera Utara, dapat diterima pada tingkat signifikansi 5%. Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, yang dimana jika stres kerja menurun maka kepuasan kerjanya meningkat dan jika stres kerjanya meningkat maka kepuasan kerjanya menurun.

Karyawan bagian sales/penjualan di PT. Telkom Indonesia Tbk mengalami masalah yang berhubungan dengan stres kerja yaitu beban kerja yang didapat, misalnya dalam satu bulan harus dapat melakukan penjualan ke pelanggan sebanyak 18 pemasangan agar mendapatkan *fee* serta uang transport atau 5 pemasangan agar mendapatkan uang transport sebesar Rp.500.000,00, jika *sales* mendapatkan 1 pemasangan akan mendapat kan uang sebesar Rp.150.000,00, jika selama dua bulan tidak mencapai target *sales code* karyawan akan di *off* yang berarti karyawan harus melakukan lamaran ulang ke perusahaan. Jika diterima kembali karyawan dapat melakukan kerja kembali, tetapi jika tidak diterima maka karyawan tidak dapat bekerja kembali di perusahaan tersebut. Pada 2 bulan pertama *sales* masuk ke masa percobaan yang dapat diartikan jika *sales* tersebut tidak mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, *sales* tersebut masih diperbolehkan untuk bekerja atau *sales code* tetap aktif dibulan selanjutnya, tetapi untuk 2 bulan selanjutnya *sales* dituntut untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pentingnya penelitian ini karena penelitian yang terkait tentang stres kerja dan kepuasan kerja

banyak dilakukan di karyawan biasa yang bukan pada bagian *sales*, kemudian penelitian juga tertuju khusus untuk karyawan pada bagian *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk dimana perusahaan tersebut adalah salah satu perusahaan besar di Indonesia dan memiliki perkembangan yang pesat. Perusahaan ini mengetahui gambaran pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Telkom Indonesia Tbk maka diharapkan dapat memberikan informasi baru terhadap hubungan antara dua variabel.

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dapat dirumuskan menjadi “Bagaimanakah Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja bagian Sales/penjualan di PT. Telkom Indonesia Tbk?”

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu H_a : terdapat hubungan yang signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja bagian *sales* di PT Telkom Indonesia Tbk. Sedangkan H_o : tidak terdapat hubungan yang signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja bagian *sales* di PT. Telkom Indonesia Tbk.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik atau kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2011).

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan dua instrumen yang menggunakan teori dari Robbins 2015 yaitu kepuasan kerja sebagai variabel dependen dengan alat ukur dan variabel independennya yaitu stres kerja dengan cara mengadaptasi dari peneliti sebelumnya yaitu We Timangratuogi Universitas Indonesia (2012).

Populasi adalah sekumpulan subjek yang akan menjadi bahan penelitian dengan ciri-ciri yang memiliki karakteristik yang sama (Suryaratri & Rangkuti, 2009). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah *sales* Indihome di wilayah Jakarta yang terbagi menjadi lima wilayah, yaitu Jakarta Selatan, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Timur.

Sampel yaitu suatu bagian populasi yang untuk dijadikan sebagai bahan penelahan dengan harapan contoh yang dipakai dari populasi tersebut bisa mewakili populasinya (Suryaratri & Rangkuti, 2009). Pada penelitian ini, penulis menggunakan sampel dengan berdasarkan karakteristik sebagai berikut: Sales Indihome wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Selatan, berjenis kelamin perempuan dan laki-laki, dan Usia 20-27 tahun.

Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teknik sampling terdapat dua bagian, yaitu: teknik *sampling probability* dan *non probability*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *sampling probability* yang memungkinkan semua anggota populasi dapat memperoleh kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel penelitian (Rangkuti, 2012). Jenis teknik sampling yang digunakan adalah *cluster sampling* karena memiliki kriteria yang diinginkan oleh penulis. *Cluster sampling* adalah sampling yang digunakan jika sumber data sangat luas, *cluster sampling* ini dilakukan melalui dua tahap, yaitu: tahap menentukan sampel area atau daerah dan menentukan orang-orang yang ada di daerah tersebut secara sampling (Rangkuti, 2012).

Populasi Indihome terdapat 300 *sales* yang berada di wilayah Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Utara dan Jakarta Pusat. Pada setiap bagian wilayahnya terdapat 60 *sales* yang menjual produk Indihome.

Pada penelitian ini peneliti telah melakukan *cluster sampling* dari lima wilayah Jakarta, yaitu Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Utara dan Jakarta Pusat untuk menentukan dua wilayah yang akan digunakan untuk menjadi sampel. Peneliti mendapatkan wilayah Jakarta Barat sebanyak 60 *sales* dan Jakarta Selatan sebanyak 60 *sales*, jadi total *sales* yang dijadikan sampel sebanyak 120 *sales*. Analisis data adalah alat analisis penelitian agar rumusan masalah penelitian dapat terpecahkan, hipotesis penelitian dapat diujikan atau dibuktikan, dan tujuan penelitian dapat tercapai (Sangadji & Sopiah, 2010). Pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis data sebagai berikut: Analisis statistik deskriptif, uji asumsi normalitas,

uji asumsi linieritas, uji regresi linier, dan uji hipotesis.

3. Hasil dan Diskusi

Dari perhitungan uji coba reliabilitas kedua variabel terbukti bahwa hasil dari variabel kepuasan kerja cukup reliabel dan stres kerja reliabel. Kemudian, peneliti menyebarkan kuesioner final dengan total item sebanyak 53 kepada responden. Adapun nilai-nilai tersebut yaitu: nilai mean kepuasan kerja sebesar 89,83 dan standar

deviasi 9,660, nilai rata-rata stres kerja sebesar 73,75 dan standar deviasi 7,440.

Dari hasil pengolahan data final, ditemukan uji normalitas dengan kata lain bahwa data berdistribusi normal dilihat dari nilai ρ stres kerja yaitu 0,355 dan nilai ρ kepuasan kerja 0,007. Kedua variabel menunjukkan bahwa nilai ρ lebih besar dari taraf signifikansi (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel berdistribusi normal.

Tabel 1. Uji Normalitas

Variabel	ρ	α	Interpretasi
Stres kerja	0.355	0.05	Normal
Kepuasan kerja	0.007	0.05	Normal

Berdasarkan uji asumsi linieritas yang dilakukan antara variabel stres kerja dengan kepuasan kerja memiliki nilai sig 0,158. Jika dibandingkan dengan nilai α maka nilai $\rho > \alpha$. Artinya, bahwa kelinieran antara skor pada variabel Y dengan variabel X tidak terpenuhi. Sehingga untuk melakukan uji hipotesis tidak dapat dilakukan dan dapat disimpulkan uji linieritas tidak terpenuhi sebagai asumsi yang kedua.

Dalam penelitian ini peneliti tidak bisa melakukan uji hipotesis dikarenakan uji asumsi linearitas yang menjadi salah satu syarat hipotesis tidak tercapai. Dengan kata lain, penelitian ini disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada sales Indihome di PT. Telkom Indonesia Tbk.

Pada penelitian ini variabel stres kerja tidak terbukti mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh rendahnya target yang tidak tercapai oleh responden dikarenakan memiliki pengalaman kerja yang tidak cukup lama sebagai sales, sedangkan tingginya target yang tidak tercapai dikarenakan tidak memiliki pengalaman kerja yang cukup lama sebagai sales. Kepuasan kerja memiliki faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan, yaitu faktor eksternal yang terdiri dari karakteristik pekerjaan, batasan organisasi, peran dalam pekerjaan, konflik antara keluarga serta pekerjaan dan gaji. Kemudian terdapat juga faktor internal yang terdiri dari

karakteristik kepribadian dan kesesuaian antara individu dengan pekerjaan (Spector, 1997). Faktor-faktor tersebut tidak terukur dalam penelitian ini, sehingga mungkin saja bisa menyebabkan tidak ditemukannya hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis dengan menggunakan uji analisis regresi menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada sales Indihome di PT. Telkom Indonesia Tbk, sehingga hipotesis penelitian ditolak dan H_0 diterima.

5. Daftar Pustaka

- Amalia, U. R., I Wayan, S., I Wayan, B. (2016). *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia.
- Azwar, S. (2005). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Dewi, N. P. E. L. & Ketut, I. G. S. (2015). Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Matahari Bungalow Restaurant and Spa Legian Kuta-Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(7): 1-16.
- Hans, A., Mubeen, S.A., Khan, S. Saadi, A.S.M.A. (2014). A Study on Work Stress and Job Satisfaction among Headmasters: A Case Study of Bilingual Schools in Sultanate of Oman-Muscat. *Journal of Sociological Research*, 5(1): 40-46.
- Hendiyansyah. (2011). *Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sinar Antjol Tangerang*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hidayati, N. & Trisnawati, D. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intentions Karyawan Bag. Marketing PT. Wahana Sahabat. *Jurnal EKSIS. STIE PGRI Dewantara Jombang*. 11(1): 24-37.
- Kartikawati, D. (2016). *Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sri Rejeki Isman Textile Sukoharjo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Manurung, M. T. (2012). *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention karyawan (Studi pada STIKES Widya Husada Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Potale, R. & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*, 3(1): 63-73.
- Purdini, N. K. A., Musadieg, M. A., Mayowan, Y. (2016). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada perawat di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Kabupaten Kediri). Universitas Brawijaya Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 38(2): 131-140.
- Rangkuti, A. A. (2012). *Buku Ajar Statistika Inferensial untuk Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Jakarta: FIP UNJ Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Organizational Behavior*. Ed 15., Includes Indexes.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Rev. ed. 16., Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, E. M., Sopiah. (2010). *Metode Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siagian, G. A. (2014). *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intention to Quit Perawat“ (Studi pada RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro.
- Sofiyati, P., Humaeroh., Ernoptri, D. (2011) *Konflik dan Stres*. Skripsi Universitas Brawijaya.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Thousand oaks: sage publication, Inc. [Http://www.books.google.co.id](http://www.books.google.co.id). (01/04/2017).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Suryaratri, R. D., Rangkuti, A. A. (2009). *Buku Ajar Statistika Deskriptif: Statistika Dasar Psikologi dan Pendidikan*. Jakarta: FIP UNJ Press.

- Timangratuogi W. (2012). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Sales/Penjualan PT. Indomobil Trada Nasional Cabang Padjajaran Bogor*. Skripsi Universitas Indonesia Depok.
- Tukimin. (2014). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Pertanian Sumatera Utara. *Jurnal Kultura*, 15(1): 1-196.
- Wahyuni, L. D. (2011). *Konstruksi Tes: Langkah Mudah Membuat Tes*. Jakarta: FIP UNJ Press.