

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DENGAN STRES KERJA

Anisah Ayu Ratnasari, Anggun Resdasari Prasetyo

*Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

anisahayuratnasari@gmail.com, anggun.resdasari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Stres Kerja pada Karyawan Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah 92 karyawan, dengan sampel 50 karyawan yang diperoleh dengan teknik *cluster random sampling*. Alat pengumpul data yang digunakan adalah Skala Stres Kerja (31 aitem valid, $\alpha = 0,952$) dan Persepsi Dukungan Organisasi (18 aitem valid, $\alpha = 0,884$). Analisa data menggunakan analisis regresi sederhana yang menunjukkan hasil $r_{xy} = -0,486$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$). Hasil ini menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Stres Kerja. Semakin positif Persepsi Dukungan Organisasi maka semakin rendah Stres Kerja, dan sebaliknya. Persepsi Dukungan Organisasi memberikan sumbangan efektif sebesar 23,6 % dalam mempengaruhi Stres Kerja, sedangkan sisanya sebesar 76,4 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

Kata kunci: Persepsi Dukungan Organisasi, Stres Kerja, Karyawan Bank, *Asisten Frontliner*

Abstract

This study aims to determine the relationship between Perceived Organizational Support with Job Stress on Employees BNI'46 Bank Branch Diponegoro University, Semarang. The population in this study were 92 employees, with a sample of 50 employees obtained by cluster random sampling. Data collection tool used is Job Stress Scale (31 item valid, $\alpha = 0,952$) and Perceived Organizational Support (18 aitem valid, $\alpha = 0,884$). Analysis of data uses simple regression analysis that shows the results of $r_{xy} = -0,486$ and $p = 0,000$ ($p < 0,001$). These results indicate there is a significant negative correlation between the perception of the Organizational Support with job Stress. The more positive perception of the organizational Support then the lower in job Stress, and vice versa. Perceptions of Organizational Support provides effective contribution of 23.6% in the influencing Job Stress, while the remaining 76.4% is influenced by other factors not disclosed in this study.

Keywords: Perceived Organizational Support, Job Stress, Bank Employee, Assistant Frontliner

PENDAHULUAN

Menangani tuntutan yang semakin tinggi setiap harinya, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang baik dan unggul, agar organisasi dapat bersaing dan menghasilkan *output* yang maksimal. Salah satu tuntutan dari sektor ekonomi adalah kebutuhan individu untuk mudah dan cepat, sehingga peran perbankan sangat dibutuhkan dalam menyimpan dan mengelola keuangan masyarakat. Tuntutan yang tinggi dari sektor ekonomi tersebut, membuat setiap perbankan mengharapkan memiliki sumber daya manusia yang kuat karena dampak dari tuntutan yang tinggi, sumber daya manusia pada perbankan tersebut harus dapat mengikuti karyawan sebagai sumber iklim kerja keras dalam perusahaan.

Industri perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua kategori yaitu bank pemerintah dan bank swasta. Persaingan di era pasar bebas menjadikan kedua kategori bank tersebut memerlukan strategi untuk dapat unggul ditengah persaingan pasar. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan dengan banyaknya kompetitor membawa arus persaingan yang tidak lagi hanya pada *price competition* dan bunga, melainkan juga pada *non-price competition* (Rahmawati, 2009).

Bank BNI⁴⁶ merupakan salah satu perusahaan perbankan besar di Indonesia, dan bank pertama yang berdiri sebagai bank resmi pemerintah di Indonesia. Namun, menurut data tahun 2015 Bank BNI⁴⁶ berada di peringkat 4 dalam sepuluh besar aset kekayaan perbankan di Indonesia (Kumoro, 2015). Peringkat aset kekayaan tersebut menunjukkan data bahwa Bank BNI⁴⁶ mengalami penurunan peringkat pada tahun-tahun sebelumnya, keadaan tersebut dikarenakan sebelumnya selalu berada di peringkat atas. Kondisi turunannya peringkat tersebut menjadikan Bank BNI⁴⁶ sebagai bank BUMN terbawah dibandingkan bank pemerintah lain seperti Bank Mandiri, Bank BRI dan Bank BTN. Kondisi penurunan tersebut mengharuskan perusahaan melakukan perbaikan untuk mengembalikan posisinya seperti dahulu.

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan tidak lepas dari manusia yang berperan aktif dan dominan setiap kegiatan organisasi, karena manusia sebagai pelaku dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dalam perusahaan perlu adanya pengelolaan secara baik agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan (Mangkunegara, 2011). Sebuah organisasi harus memiliki sumber daya manusia dengan kualitas baik, yang mampu menghadapi semua tantangan dan tuntutan besar. Namun apabila sumber daya manusia yang ada tidak memiliki kualitas baik maka akan menghambat tujuan dari perusahaan, sehingga karyawan merasa dirinya dituntut untuk meningkatkan kualitas kerja agar tidak tersingkir dari perusahaan. Pada dunia perbankan sumber daya manusia yang memiliki tuntutan besar dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja adalah bagian *asisten frontliner dan marketing*. Kegiatan posisi karyawan *asisten frontliner dan*

marketing sangat penting, dikarenakan posisi tersebut yang selalu akan bertemu secara langsung dengan nasabah. Perbankan memiliki sistem posisi bagian yang bermacam-macam untuk bagian pelayanan seperti posisi *asisten frontliner* terdiri dari : *teller, customer servise, marketing, back office* dan *BNI life*. Tugas *asisten frontliner* yaitu bertemu langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, sehingga diharapkan untuk selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu. Seorang *frontliner* juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan yang menarik, mampu bekerja bersama dengan tim maupun bekerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas.

Stres berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan dan tujuan organisasi. Stres menjadi salah satu masalah yang paling sering dihadapi oleh setiap individu dalam menyelesaikan pekerjaan. Stres merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada diri manusia sebagai suatu respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dengan kesibukan dan beban kerja semakin bertambah. Stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah, atau khawatir. Stres adalah suatu respon adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang (Ivancevich, dkk 2007).

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terjadi terlalu besar pada karyawan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugasnya. Setiap aspek di dalam pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres kerja. Salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu faktor instrinsik dalam pekerjaan. Pada faktor instrinsik, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu tuntutan tugas (Munandar, 2008).

Hubungan yang baik antar karyawan akan menciptakan keyakinan untuk saling mendukung satu sama lain. Keyakinan tersebut yang akan menciptakan persepsi seseorang mengenai dukungan yang diberikan oleh perusahaan untuk mengatasi stres. Karyawan membutuhkan dukungan organisasi sebagai bentuk perhatian dan dukungan agar karyawan semangat dalam bekerja seperti penghargaan, kepedulian dan benefit tunjangan gaji dan kesehatan dari perusahaan.

Dukungan organisasi selalu dibutuhkan karyawan untuk mendapat persepsi yang positif bahwa perusahaan memberikan perhatian. Persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi disebut sebagai persepsi dukungan organisasi. Menurut Eisenberger dkk (2001) persepsi dukungan organisasi di definisikan sebagai persepsi karyawan mengenai cara perusahaan menilai dengan memperdulikan kesejahteraan mereka. Kepedulian dalam hal kesejahteraan, persepsi dukungan organisasi juga didefinisikan sebagai persepsi bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan sebagai salah satu bagian dari kesuksesan (Krishna dan Mary, 2012).

Menurut Eisenberger dkk (2002) persepsi dukungan organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif jika telah terbentuk dan dirasakan oleh seluruh anggota organisasi. Persepsi dukungan organisasi mampu menciptakan komitmen terhadap organisasi, kepuasan kerja, kebanggaan terhadap perusahaan serta mengurangi tingkat keluar masuknya karyawan pada perusahaan. Dampak negatif yang terjadi bila karyawan di suatu organisasi tidak merasakan persepsi dukungan organisasi adalah merasa tidak nyaman dalam melakukan tugas di perusahaan, ketidakpuasan kerja, sering terlambat ke kantor, tidak semangat dalam bekerja, pekerjaan menjadi di tunda-tunda, dan tidak ada komitmen serta tingkat keluar masuk karyawan yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan merupakan bentuk dukungan organisasi yang harus di tingkatkan dan dipertahankan perusahaan karena agar tercapainya tujuan perusahaan. Persepsi yang positif terhadap perusahaan akan menurunkan stres kerja akan tetapi bila persepsi yang negatif mendapat dukungan dari organisasi maka akan meningkatkan stres kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja pada karyawan di Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang.

METODE

Partisipasi dalam penelitian ini adalah 50 karyawan Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang yang bekerja dengan posisi *asisten frontliner*, *marketing* dan *back office*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *cluster random sampling*.

Alat ukur dalam penelitian ini terdiri dari 2 skala yaitu Skala Stres Kerja dan Skala Persepsi Dukungan Organisasi. Skala Stres Kerja (31 aitem valid, $\alpha = 0,952$) dan Persepsi Dukungan Organisasi (18 aitem valid, $\alpha = 0,884$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan program komputer *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) versi 16.0 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja dengan koefisien korelasi $-0,486$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,001$). Nilai korelasi negatif dari uji hipotesis menunjukkan bahwa semakin positif persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi maka semakin rendah stres kerja yang akan di alami dan sebaliknya semakin rendah persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi maka semakin tinggi stres kerja yang akan di alami oleh karyawan.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan negatif antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja pada karyawan Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Stres kerja didefinisikan sebagai adanya tekanan dan ketergantungan yang diakibatkan oleh persyaratan pekerjaan (*job requirement*) termasuk *outcomes* yang mungkin dalam bentuk perasaan atau gejala fisik (Vigoda, 2002).

Penyataan tersebut didukung dengan penelitian Paramita, (2013), yang menyatakan bahwa stres kerja adalah kondisi dimana ada ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan adanya tekanan yang dapat menyebabkan penyimpangan pada fungsi psikologis, fisik dan tingkah laku karyawan yang menimbulkan ketidaknyamanan dalam organisasi dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Pada penelitian ini hasil dari variabel stres kerja menunjukkan bahwa 40% atau 20 orang memiliki stres kerja rendah artinya pada saat penelitian dilakukan, mayoritas karyawan Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang memiliki stres kerja yang rendah. Hasil data diartikan bahwa mayoritas karyawan Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang cenderung memiliki stres kerja yang rendah.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang memiliki stres kerja yang rendah. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya ialah hubungan interpersonal antara karyawan dan atasan. Komunikasi karyawan antara atasan dan bawahan sangat perlu untuk memberikan persepsi bahwa organisasi menghargai dan mendukung semua usaha yang telah dilakukan. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan Bank BNI' 46 bahwa setiap karyawan yang mengalami masalah pekerjaan dapat dilakukan *sharing* bersama setiap bulannya dalam sebuah pertemuan bulan mutu di kantor cabang utama untuk menemukan solusi dan setiap hari karyawan mendapatkan evaluasi dari kepala bagian untuk mengevaluasi kendala yang terjadi di kantor. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Chairani (2009) bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik akan menurunkan stres kerja. Adanya komunikasi / interpersonal sosial yang baik antar karyawan akan menumbuhkan konsep mengenai dukungan organisasi.

Hasil kategorisasi terhadap Persepsi dukungan organisasi yaitu berada pada kategori positif sebesar 40% dari 20 subjek penelitian. Secara keseluruhan mayoritas karyawan Bank BNI'46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang memiliki penilaian yang positif sehingga persepsi dukungan organisasi cenderung tinggi.

Pada aspek persepsi dukungan organisasi yang memiliki jumlah paling tinggi yaitu perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut Rhodes & Eisenberger (2002) aspek perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Penelitian ini menunjukkan subjek memunculkan beberapa indikator perilaku bagaimana karyawan memandang aspek perhatian atau peduli terhadap kehidupan karyawan antara lain perusahaan memberikan respon positif terhadap pendapat dan keluhan karyawan, perusahaan peduli pada kesejahteraan karyawan dan perusahaan memberi dukungan pada karyawan dalam mengatasi masalah pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis , dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja pada karyawan Bank BNI 46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang. Analisa data menggunakan analisis regresi sederhana yang menunjukkan hasil $r_{xy} = -0,486$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$). Semakin rendah persepsi dukungan organisasi maka akan semakin tinggi stres kerja. Sebaliknya, semakin positif persepsi dukungan organisasi maka stres kerja semakin rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Chairani, M. F. (2009). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Ivancevich, J. M., Robert, K., & Michael, T. M. (2007). *Perilaku dan manajemen organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Krishnan, J., & Marry, V. S. (2012). Perceived organisational supportan overview on its antecedents and consequences. *International journal of multidisciplinary research*. 2(4), 1-13.
- Kumoro, H. S. (2015, November 4). *Ini 10 bank dengan aset terbesar di Indonesia*. Retrieved from <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/11/04/114000426/Ini.10.Bank.dengan.Aset.Terbesar.di.Indonesia>
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen sumber daya perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A. (2008). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Univeritas Indonesia (UII-Press).
- Paramita, P. D. (2013). Pengaruh politik dan dukungan organisasional terhadap stres kerja karyawan serta dampaknya pada perilaku agresif karyawan. 1 - 18.

- Rahmawati, S. (2009). Analisis stres kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bogor. *Jurnal Manajemen 1(1)*, 1-12.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Persepsi dukungan organisasi: A review of the literature. *Journal of applied psychology 87(4)*, 698 -714.
- Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics : The relationship among politics, job distress and aggressive behavior in organizations. *Journal of organizational behavior, 23*, 571 – 591.