

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP BEBAN KERJA DENGAN
INTENSI AGRESI PADA TEKNISI DI SERVICE CENTER NISSAN
JAKARTA**

Lita Susanti W, Endang Sri Indrawati*
Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
litasusanti49@yahoo.com
esi_iin@yahoo.com

ABSTRAK

Salah satu bentuk ketidakprofesionalan seorang karyawan yang saat ini banyak menjadi sorotan masyarakat adalah adanya intensi agresi yang dilakukan di dalam perusahaan. Intensi agresi merupakan kecenderungan atau niat untuk melukai atau menyakiti orang lain secara fisik maupun verbal yang sejatinya disengaja. Intensi agresi muncul karena adanya masalah didalam perusahaan yang belum bisa terselesaikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan dan sumbangan efektif antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di Service Center Nissan Jakarta.

Jumlah populasi dalam penelitian ini 120 teknisi dengan sampel penelitian 89 teknisi. Penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua buah skala yaitu, Skala Persepsi terhadap Beban Kerja terdiri dari 32 aitem ($\alpha = 0,906$) dan Skala Intensi Agresi terdiri dari 64 aitem ($\alpha = 0,986$).

Hasil penelitian ini menunjukkan koefisien korelasi $r_{xy} = -0,319$ dengan $p = 0,002$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan negatif antara variabel persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di Service Center Nissan Jakarta. Semakin positif persepsi terhadap beban kerja maka semakin rendah intensi agresi, dan sebaliknya. Hasil penelitian didapatkan $R \text{ Square} = 0,102$ yang artinya variabel intensi agresi mendapat sumbangan efektif dari variabel persepsi terhadap beban kerja sebesar 10,2%. Sedangkan, 89,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Intensi Agresi, Persepsi terhadap Beban Kerja, Teknisi.

*Penulis Penanggungjawab

**THE CORRELATION BETWEEN PERCEPTION OF WORK LOAD WITH
INTENTION AGGRESION OF TECHNICIAN AT NISSAN SERVICE CENTER
JAKARTA**

Lita Susanti W, Endang Sri Indrawati*
Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
litasusanti49@yahoo.com
esi_iin@yahoo.com

ABSTRAK

One form of lack of professionalism of an employee who is currently in the spotlight a lot of people is the intention of aggression carried out within the company. Intention is the tendency of aggression or intent to injure or hurt others physically or verbally is actually intentional. Intention of aggression arise due to problems within the company that could not be resolved. Research purposes to determine the relationship between perception and effective contribution to the work load with the intention of aggression on the technicians at Nissan Service Center in Jakarta.

Total population in this study with a sample of 120 engineers 89 engineers. The samples using simple random sampling. Measuring instruments used in this study consisted of two scales, namely, the Workload Perception Scale consists of 32 aitem ($\alpha = 0.906$) and intention Aggression Scale consists of 64 aitem ($\alpha = 0.986$).

The results showed a correlation coefficient $r_{xy} = -0.319$ with $p = 0.002$ ($p < 0.05$), which means that there is a negative relationship between perceptions of workload variables with the intention of aggression on the technicians at Nissan Service Center in Jakarta. More positive perceptions of workload, the lower the intensity of aggression, and vice versa. Results, the R Square = 0.102, which means the variable intensity of aggression received effective contribution to the perception of variable workload of 10.2%. Meanwhile, 89.8% influenced by other variables beyond the variables used in this study.

Keywords: Intention Aggression, Perceptions of Workload, Technician.

* Responsible Author

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, cara kerja di setiap organisasi senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan yang lebih canggih. Berkembangnya suatu perusahaan tentunya tidak akan terlepas dari sumber daya yang ada di perusahaan tersebut, baik sumber daya teknologi maupun sumber daya manusianya. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia bukan lagi dianggap sebagai pelaksana perintah atau kebijakan perusahaan, tetapi lebih berperan sebagai subjek atau pelaku yang turut menentukan maju atau tidaknya suatu perusahaan atau organisasi. Pada saat ini fungsi sumber daya manusia diarahkan untuk menambah nilai yang lebih tinggi pada suatu perusahaan atau organisasi.

Melihat realitas tersebut, nampak bahwa sumber daya terpenting dalam suatu perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia, yaitu orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi (Handoko, 2001, h.233). Sedangkan, manusia merupakan makhluk yang sangat kompleks, dimana sering kali perlakuan sama yang diberikan perusahaan pada setiap karyawan akan menghasilkan *performance* kerja yang *variatif*. Hal ini juga terlihat pada kondisi lingkungan kerja karyawan di Service Center Nissan Jakarta terutama pada karyawan bagian teknisi.

Nissan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang sudah menggunakan sistem *e-business* untuk mendukung proses bisnisnya. Penggunaan sistem *e-business* pada perusahaan otomotif merupakan kebutuhan yang sangat penting karena perusahaan ini memiliki cabang yang tersebar diseluruh Indonesia bahkan bekerjasama dengan yang ada di luar negeri sehingga sangat membantu proses penyaluran informasi dan penjualan produk ke seluruh bagian di dunia. Melalui *e-business*, Nissan dapat berkolaborasi secara lebih kreatif, mengatur bisnis operasi dan sumberdaya lebih efektif, serta dapat bertahan di era saat ini dimana perubahan ekonomi sangat cepat (Rama, 2012).

PT. Nissan Motor Indonesia berdiri sejak tahun 2001 pada saat Nissan Motor Ltd bergabung dengan Renault (perusahaan mobil ternama asal Perancis). Sebenarnya

Nissan memperkenalkan diri di Indonesia sejak tahun 60-an yaitu sekitar tahun 1969/1970 ketika nama Nissan masih memakai Datsun. Terjadinya krisis global pada tahun 1986 Nissan mengalami krisis di seluruh dunia termasuk Indonesia. Akibat krisis tersebut, Nissan membangun aliansi dengan Renault dan mengembangkan produksi mereka bersama untuk memperbaiki keadaan kedua perusahaan tersebut. Pada tahun 2000 Nissan-renault mencanangkan program jangka panjang yang dilaksanakan oleh semua cabang nissan-renault di seluruh dunia. Pada pertengahan tahun 2001 dengan telah bergabungnya Nissan dengan Renault secara Internasional, maka di Indonesia pun dijalinlah kerjasama antara Indomobil Group untuk menyelamatkan bisnis Nissan. Kejadian inilah yang membuat bisnis Nissan diwakili oleh PT Auto Euro Indonesia dan Renault Perancis untuk memasarkan kendaraan Renault di Indonesia dengan dukungan awal manajemen, jaringan pemasaran dan layanan purna jual Nissan (Ramdani, 2011).

Teknisi merupakan seseorang yang bekerja melakukan perawatan atau perbaikan kendaraan *customer* sesuai dengan prosedur Renault-Nissan agar kendaraan kembali ke kondisi normal dan aman digunakan. Menurut salah satu teknisi yang sudah lama bekerja di Nissan, sekitar 2 tahun lalu terdapat masalah di dalam perusahaan tersebut. Masalah yang sering muncul seperti tindakan agresi antar teknisi maupun atasannya yang biasa disebut *foreman*. Hingga saat ini agresi yang dilakukan teknisi kepada rekan kerja maupun atasannya masih sering terjadi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, agresi yang terjadi di dalam perusahaan Nissan itu berupa mengumpat, berbicara kasar pada rekan kerja maupun atasan, membanting benda kerja yang ada di dalam bengkel, serta berkelahi dengan rekan kerjanya.

Berdasarkan kasus yang telah dipaparkan diatas, peneliti ingin menarik kasus tersebut untuk dijadikan penelitian. Alasan peneliti ingin menarik kasus yang telah dipaparkan di atas, karena peneliti ingin membuktikan apakah pertengkaran atau perilaku agresi yang terjadi di dalam perusahaan tersebut diakibatkan karena faktor pribadi. Frustrasi dan stres adalah salah satu faktor pribadi yang bisa mempengaruhi munculnya agresi. Namun, peneliti hanya ingin memastikan bahwa faktor pribadi yang dimiliki oleh beberapa teknisi Nissan itu bisa memunculkan suatu intensi agresi.

Menurut Ajzen, Intensi (2005, h.99) merupakan sebuah istilah yang terkait dengan tindakan dan merupakan unsur yang penting dalam sejumlah tindakan, yang menunjukkan pada keadaan pikiran seseorang yang diarahkan untuk melakukan sesuatu tindakan, yang senyatanya dapat atau tidak dapat dilakukan dan diarahkan pada tindakan sekarang atau pada tindakan yang akan datang. Sedangkan menurut Baron dan Byrne (2005, h.137) bahwa agresi adalah perilaku yang bertujuan melukai perasaan atau menyakiti. Intensi agresi pada teknisi dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini berupa tuntutan tugas yang bukan termasuk dalam *job description* dan teknisi harus mengerjakan tugas tersebut dengan waktu yang sudah ditentukan. Artinya, faktor internal yang mempengaruhi teknisi untuk memunculkan intensi agresi adalah tuntutan dari perusahaan tersebut. Selanjutnya, faktor eksternal yang mempengaruhi teknisi untuk memunculkan intensi agresi salah satunya adalah masalah pribadi yang sedang dialami oleh teknisi tersebut.

Menurut Ivancevich, dkk (2006, h.116) persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif seorang individu dalam memilih, mengorganisasikan dan memberi arti kepada stimulus lingkungan. Di sebuah perusahaan, setiap karyawan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan akan dipersepsikan berbeda-beda oleh para karyawannya. Sedangkan beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam periode waktu tertentu. Kahneman (dalam Warr, 2002, h.33) menjelaskan bahwa beban kerja adalah suatu kompetisi dari suatu sumber mental yang terbatas.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta dan mengetahui sumbangan efektif persepsi beban kerja terhadap intensi agresi.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan bagi Psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan dengan masalah hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta.

Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan persepsi terhadap beban kerja pada teknisi, sehingga dapat mencegah terjadinya intensi agresi terhadap rekan kerjanya.

TINJAUAN TEORI

Intensi Agresi

Sarwono (2002, h.245) mengungkapkan bahwa intensi merupakan niat untuk bertingkah laku tertentu. Sedangkan, menurut Myers (2002, h.381), yang menyebutkan bahwa perilaku agresi merupakan perilaku fisik atau verbal yang disengaja dengan maksud untuk menyakiti atau merugikan orang lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa intensi agresi merupakan kecenderungan atau niat untuk melukai atau menyakiti orang lain secara fisik maupun verbal yang sejatinya disengaja. Aspek-aspek intensi agresi terdiri dari gabungan aspek intensi yaitu tindakan, sasaran, situasi dan waktu yang diwujudkan dalam aspek agresi yaitu pertahanan diri, perlawanan disiplin, egosentris dan superioritas.

Persepsi Terhadap Beban Kerja

Menurut Walgito (2004, h.87) menjelaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Sedangkan, menurut Riggio (2000, h.250) menyatakan beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres, seperti ketika pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi secara berlebihan. Jadi persepsi terhadap beban kerja merupakan pemberian nilai atau arti seorang karyawan terhadap tugas-tugas pekerjaan yang terlalu banyak dan harus dikerjakan secara cepat atau dalam waktu tertentu. Aspek-aspek persepsi terhadap beban kerja merupakan gabungan dari aspek persepsi yaitu kognisi dan afeksi, dan aspek beban kerja yaitu bekerja terlalu intensif, tuntutan pekerjaan yang berlebihan, pekerjaan yang semakin kompleks dan kelelahan yang berlebihan disebabkan oleh pekerjaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Identifikasi Variabel Penelitian

1. Variabel Kriteria (Y) : Intensi Agresi
2. Variabel Prediktor (X) : Persepsi terhadap Beban Kerja

Definisi Operasional

Intensi agresi adalah kecenderungan atau niat untuk menyakiti, melukai, merugikan, dan mencelakakan orang lain secara fisik atau psikologis dengan atau tanpa tujuan tertentu. Persepsi terhadap beban kerja adalah penilaian seorang karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasan dan harus dikerjakannya dalam waktu yang sudah ditentukan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian terdiri 120 teknisi di service center nissan Jakarta, yang terdiri dari nissan halim perdanakusuma, nissan tb simatupang, nissan warung buncit dan nissan cibubur. Sampel penelitian sebanyak 89 teknisi yang diambil berdasarkan

tabel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5%. Penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*. Uji coba skala melibatkan 31 teknisi.

Metode Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisis statistik dengan menggunakan program komputer SPSS versi 20. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan sumbangan efektif persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Kedua variabel lolos uji normalitas, nilai signifikan ($p < 0,05$)

Variabel Intensi agresi dengan $p = 0,117$ (normal)

Variabel Persepsi terhadap beban kerja dengan $p = 0,076$ (normal)

Uji Linieritas

Hubungan kedua variabel linier. Nilai koefisien $F=9,840$ dengan $p = 0,002$ ($p < 0,05$)

Uji Hipotesis

Koefisien korelasi (r_{xy}) = $-0,319$ dengan $p = 0,002$ ($p < 0,05$) sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan negatif antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta. Hipotesis **dapat diterima**, serta sumbangan efektif persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi sebesar 10,2% .

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta. Pengujian hipotesis dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta. Hal tersebut ditunjukkan dengan angka koefisien relasi sebesar $r_{xy}=-0,319$ dengan $p=0,002$ ($p < 0,05$). Arah

hubungan negatif yang signifikan antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta memiliki arti bahwa jika persepsi terhadap beban kerja tinggi atau persepsi mereka positif maka intensi agresinya semakin rendah. Sebaliknya, jika persepsi terhadap beban kerja rendah atau persepsi mereka negatif maka intensi agresinya semakin tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis yang menyatakan ada hubungan negatif antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta dapat **diterima**.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Terdapat hubungan negatif antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi agresi pada teknisi di service center nissan Jakarta dengan $r_{xy} = -0,319$ dan $p = 0,002$ ($p < 0,05$). Sumbangan efektif persepsi terhadap beban kerja terhadap intensi agresi sebesar 10,2%

Saran

Bagi Subjek Penelitian

Persepsi terhadap beban kerja yang positif perlu ditingkatkan oleh subjek penelitian yang berada pada kategori rendah, agar dapat mencegah intensi agresi terjadi di dalam perusahaan. Subjek dapat belajar untuk berpikir positif mengenai beban kerja yang diberikan oleh atasannya.

Bagi Perusahaan

Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan lagi persepsi terhadap beban kerja teknisi yang masih berada pada kategori rendah, seperti mengadakan pelatihan berpikir positif. Perusahaan juga dapat mengupayakan untuk mempererat hubungan antara atasan maupun bawahan, menyediakan forum untuk teknisi dapat menyampaikan pendapat atau keluhan dan memberikan *reward* untuk akhir tahun pada teknisi jika memiliki kinerja yang baik, sehingga dengan adanya *reward* ini dapat memberikan semangat kepada teknisi pada saat bekerja.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik yang sama, diharapkan dapat lebih memperkaya penelitian ini, yaitu dengan melihat faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap intensi agresi. Faktor-faktor tersebut misalnya tingkat stres dan faktor sosial (usia, jenis kelamin, etnis, pendidikan, penghasilan dan agama). Bagi peneliti yang tertarik untuk melanjutkan penelitian ini maka dapat melakukan penelitian dengan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality, and Behavior*. New York: Open University Press.
- Alexander and Scheneider, A.A. 1975. *Personal adjusment and mental health*. New York: Holt, Rinehart, Wiston.
- Baron, R.A., Byrne, D. 2005. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Berkowitz. 2003. *Emotional Behavioral, Mengenal Perilaku dan Tindakan Kekerasan di Lingkungan Sekitar Kita dan Cara Penanggulangnya* buku kesatu. Alih Bahasa: Hartatni Woro Susiatni. Jakarta: PPM.
- Handoko. 2001. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumbser Daya Manusia*. Yogyakarta: BPEF.
- Ivanvech, J.M., Konopaske, R., Matteson, M.T. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Myers, David. G. 2002. *Social Psychology*. New York: Mc Graw Hill.
- Rama, M.F. (2012, Juni) Nissan Indomobil PT Wahana Sejaya. Available FTP: Hostname: muhfajirama.blogspot.com/2012/06/nissan-indomobil-pt-wahana-sejaya
- Ramdani, D. (2011, September). Sejarah PT NMI. Available FTP: Hostname: istnissan.blogspot.com/p/sejarah-pt-nmi
- Riggio, R. E. 2000. *Introduction To Industrial/ Organizational Psychology*.3rd. Ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Sarwono, S.W., Meinarno, E.A. 2009. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Warr, P. 2002. *Psychology At Work*.5th Ed. England : Penguin Books.