

**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
DENGAN STRES KERJA PADA SALES PT.ASTRA INTERNATIONAL  
Tbk-DAIHATSU KOTA SEMARANG DAN YOGYAKARTA**

Ayu Dyah Astriani, Unika Prihatsanti\*

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

[ayudyah@gmail.com](mailto:ayudyah@gmail.com)

[unikaprihatsanti@undip.ac.id](mailto:unikaprihatsanti@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Stres kerja merupakan kondisi dinamik yang dialami individu di lingkungan kerjanya dalam menghadapi peluang, kendala dan tuntutan sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. *Perceived Organizational Support* adalah penilaian dari karyawan dimana karyawan memiliki keyakinan bahwa organisasi menghargai kontribusi dari usahanya dan peduli dengan kesejahteraan karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja pada sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta.

Subjek penelitian penelitian ini adalah sales pada PT.Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta. Jumlah sales yang menjadi sampel penelitian ialah 59 orang. Yang diperoleh melalui teknik *proportional sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala psikologi berupa skala stres kerja (25 aitem valid,  $\alpha = 0,893$ ) dan skala *perceived organizational support* (25 aitem valid,  $\alpha = 0,884$ ).

Hasil penelitian menunjukkan angka koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar -0,419 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti hubungan negatif yang signifikan antara *perceived organizational support* terhadap stress kerja. Semakin positif *perceived organizational support*, maka akan semakin rendah stres kerja pada sales, begitupun sebaliknya. Variabel *perceived organizational support* memberikan sumbangan efektif sebesar 17,6% dan sisanya sebesar 82,4% ditentukan faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : *perceived organizational support*, stres kerja, sales

\*Penulis Penanggungjawab

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL  
SUPPORT WITH JOB STRES ON SALES SALES PT.ASTRA  
INTERNATIONAL Tbk-DAIHATSU KOTA SEMARANG DAN  
YOGYAKARTA**

Ayu Dyah Astriani, Unika Prihatsanti\*

Fakultas Psikologi Universitas Dipongoro

ayudyahh@gmail.com

unikaprihatsanti@undip.ac.id

**ABSTRACT**

Job stress is a dynamic conditions by individuals in the environment work of opportunity, constraints and demands so as to disturb the psychological and behavioral. Perceived organizational support is the valued of which employees in an organization from global beliefs concerning the organization values their contributions and cares about their well-being. This purpose of this study is to understand correlation between perceived organizational supports with job stress on the sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta.

This study subject is sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta. The number of sales who became study samples was 59. The data were collected by means of survey with probability sampling is proportional sampling. Data collection methods used in this study is a job stress scale (25 aitem valid,  $\alpha = 0,893$ ) and perceived organizational support scale (25 item valid,  $\alpha = 0,884$ ).

The result showed a correlation coefficient value ( $r_{xy}$ ) in  $-0,419$  with  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) which means that there is a significant negative correlation between perceived organizational support with job stress. The more positive perceived organizational support, the lower job stress on sales, and same appllice vice versa. Perceived organizational support variable provided effective contribute amounted to 17,6% and the remaining 82,4% is determined by other factors that were not measured in this study.

Keywords : perceived organizational support, job stress, sales

\*Responsible Author

## PENDAHULUAN

PT.Astra International merupakan salah satu perusahaan perdagangan yang besar di Indonesia, salah satunya usahanya bergerak pada bidang otomotif khususnya pada penjualan mobil. Daihatsu merupakan salah satu anak perusahaan yang bergerak dibidang penjualan mobil dan jasa. Menurut data yang diterbitkan Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo), Daihatsu memberikan sumbangan yang cukup besar terhadap penjualan mobil.

Daihatsu merupakan salah satu anak perusahaan dari PT.Astra International. Jenis mobil yang dijual adalah jenis mobil keluarga. Jenis mobil keluarga yang disediakan perusahaan adalah Terios, Gran Max, Luxio, Sirion dan Xenia. Daihatsu tidak hanya menjual mobil namun menyediakan jasa berupa bengkel mobil. Beberapa tahun terakhir, Daihatsu mengalami peningkatan penjualan. Hal ini dibuktikan dengan total penjualan mobil pada tahun 2011 yang mencapai angka 139.544 unit dan penjualan meningkat sebesar 17% pada tahun 2012 dengan angka penjualan mencapai 162.742 unit (Kontan.co.id, 8 Januari 2013).

Daihatsu memiliki karyawan pada bagian sales yang biasa disebut dengan sales *executive*. Pada bagian sales *executive* juga dibagi menjadi tiga bagian yaitu junior sales *executive*, sales *executive* dan senior sales *executive*. Tuntutan pekerjaan yang diberikan pada perusahaan kepada seorang sales yaitu berupa target penjualan yang harus selalu dipenuhi pada tiap bulan dan akan dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali. Target yang diberikan pada bagian sales berupa poin dalam tiap penjualan dengan nilai poin yang berbeda-beda pada tiap jenis mobilnya. Kemudian poin tersebut dijumlahkan sesuai dengan penjualan pada masing-masing sales. Jumlah poin yang ditentukan pada tiap bagian sales juga berbeda-beda.

Seorang sales yang tidak mampu memenuhi target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan, nantinya akan mendapatkan sangsi yang berbeda-beda juga. Misalnya, pada junior sales *executive* yang tidak mampu memenuhi target penjualan, ia akan diberhentikan dari perusahaan. Sangsi yang berbeda

didapatkan pada sales *executive* dan senior sales *executive*. Pada sales *executive* yang tidak mampu memenuhi target dari perusahaan untuk pertama kalinya akan diberikan sanksi berupa surat peringatan. Namun, jika kedua kalinya seorang sales tidak memenuhi target akan diberikan sanksi berupa menurunkannya jabatan menjadi junior sales *executive*. Sanksi yang diberikan pada senior sales *executive* hampir sama dengan sales *executive*, namun bedanya senior sales *executive* jika kedua kalinya tidak memenuhi target akan diturunkan jabatannya menjadi sales *executive*. Selain sanksi yang diberikan pada sales ketika tidak memenuhi target, sales juga mendapat teguran dari atasan. Hal tersebut dirasakan mampu menyebabkan meningkatnya stres pada sales.

Stres adalah kondisi dinamik yang didalam individu menghadapi peluang, kendala, dan tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak penting tetapi penting (Robbins, 2006, h. 793). Sedangkan menurut Handoko (2008, h. 200), stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasilnya, stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Kondisi stres yang dialami oleh seorang karyawan sebaiknya harus selalu diperhatikan perusahaan. Salah satu cara mengatasi stres pada karyawan adalah membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka diikutsertakan dalam mengatasi stres (Siagian, 2012, p. 302). 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.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus diteruskan (Walgito, 2007, h. 87). *Perceived Organizational Support* (POS) adalah penilaian karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002, h. 698)

Hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan merupakan salah satu bentuk dukungan organisasi. *Perceived Organizational Support* yang positif dari karyawan diasumsikan akan mempengaruhi menurunnya stres kerja pada sales.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja pada sales PT. Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta.

## **METODE**

### **Definisi Operasional**

#### **1. Stres Kerja**

Stres kerja merupakan kondisi dinamik yang dialami individu di lingkungan kerjanya dalam menghadapi peluang, kendala dan tuntutan sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku.

Stres kerja diukur menggunakan skala stres kerja yang disusun berdasarkan aspek stres kerja menurut Robbins (2006, h. 800-802) dan Beehr & Newman (Waluyo, 2013, h. 94-96) yaitu terdiri dari gejala fisiologis, psikologi dan perilaku.

#### **2. *Perceived Organizational Support***

*Perceived Organizational Support* adalah penilaian dari karyawan dimana karyawan memiliki keyakinan bahwa organisasi menghargai kontribusi dari usahanya dan peduli dengan kesejahteraan karyawannya

*Perceived Organizational Support* diukur menggunakan skala persepsi dukungan organisasi yang disusun berdasarkan aspek-aspek persepsi dukungan organisasi menurut Rhoades & Eisenberger (2002, h. 699) yaitu : *valuation of employees' contribution* (penghargaan pada kontribusi karyawan) dan *care about employees' well-being* (perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan karyawan).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah 110 karyawan bagian sales di PT. Astra International Tbk- Daihatsu Semarang dan Yogyakarta. Sampel dalam

penelitian ini adalah 100 karyawan pada bagian sales dengan karakteristik sudah bekerja lebih dari 6 bulan di PT. Astra International Tbk- Daihatsu Semarang dan Yogyakarta.

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data menggunakan dua skala psikologi yaitu, Skala Stres Kerja (25 aitem valid,  $\alpha = 0,893$ ) dan Skala *perceived organizational support* (25 aitem valid,  $\alpha = 0,884$ ). Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dengan bantuan program komputer *Statistical Packages for Sosial Sciences (SPSS) for windows version 16.0*.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja pada sales PT. Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta yang ditunjukkan dengan angka koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar -0,419 dengan  $p= 0.000$  ( $p<0.05$ ). Tingkat signifikansi sebesar  $p<0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja. Nilai negatif pada angka koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan yang negatif bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* maka semakin rendah stres kerja pada sales, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti bahwa terdapat hubungan negatif antara *perceived organizational support* dengan stres kerja pada sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu kota Semarang dan Yogyakarta dapat **diterima**. Terujinya hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa menurunnya *perceived organizational support* memberikan peranan terhadap munculnya stres kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu kota Semarang dan Yogyakarta memiliki stres kerja

yang rendah yaitu 83,1% (49 dari 59) sampel penelitian berada pada kategori rendah. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa hal di antaranya ialah hubungan interpersonal antara karyawan dan atasan. Komunikasi antar atasan atau bawahan sangat penting untuk menumbuhkan persepsi bahwa organisasi menghargai dan mendukung semua usaha yang telah dilakukan (Chairin (2009, h. 20). Kedua, yaitu pelatihan bagi sales yang diadakan perusahaan (Mangkunegaran, 2011, h. 45). Ketiga, pemberian kompensasi yang sesuai dengan usaha dan kerja keras yang sudah dilakukan (Suryani, 2011, h. 105). Keempat, yaitu selalu diberikannya motivasi kepada karyawan dari organisasinya (Marsinta, 2009, h. 134). Motivasi yang diberikan organisasi kepada karyawan sangat diperlukan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja.

Pada aspek *perceived organizational support* yang memiliki pengaruh yang tinggi terhadap menurunnya stres kerja yaitu perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002, h. 699) aspek perhatian atau peduli terhadap kehidupan karyawan dapat berupa memperhatikan kesejahteraan karyawan, mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan dan memperhatikan pekerjaan 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.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas subjek penelitian ini memiliki *perceived organizational support* yang sangat positif yaitu 83,1% (49 dari 59) sampel penelitian berada pada kategori positif. Hal tersebut berarti bahwa mayoritas sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu kota Semarang dan Yogyakarta memiliki penilaian yang positif terhadap organisasinya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* memberikan sumbangan efektif sebesar 17,6% terhadap variabel stres kerja. Keadaan tersebut menjelaskan bahwa variabel stres kerja pada sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta

sebesar 17,6% dapat diprediksi oleh variabel *perceived organizational support*, dan sisanya sebesar 82,4% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja pada sales PT.Astra International Tbk- Daihatsu Kota Semarang dan Yogyakarta. variabel *perceived organizational support* memberikan sumbangan efektif sebesar 17,6% terhadap variabel stres kerja.

Beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

### **1. Bagi Subjek Penelitian**

Kondisi ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara berkontribusi dengan ide atau gagasan saat diadakan evaluasi setia minggu atau melakukan diskusi antara atasan dan bawahan sehingga tercipta hubungan yang baik antar karyawan dan atasan.

### **2. Bagi Pihak PT.Astra International Tbk- Daihatsu**

Perusahaan diharapkan mampu menciptakan inovasi dalam membuat aturan-aturan perusahaan agar dapat mempertahankan stres kerja yang rendah pada sales sehingga sales mampu mencapai target kerja yang diberikan perusahaan. Beberapa cara untuk mempertahankan stres kerja yang moderat pada sales ialah menyediakan konseling kepada sales sehingga sales mampu menceritakan permasalahan yang sedang dialami dan memberikan saran untuk menyelesaikan masalah.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terhadap variabel penelitian stres kerja, dapat melakukan penelitian dengan meneliti variabel-variabel lain yang turut berperan dalam terbentuknya stres kerja. Bagi peneliti yang tertarik untuk melanjutkan penelitian ini maka dapat melakukan penelitian dengan menggunakan sampel yang berbeda.



## DAFTAR PUSTAKA

- Chairani, M. F. 2009. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Stres Kerja pada Perawat. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Handoko, T. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPPE.
- Kontan.co.id. 2013. *Penjualan Mobil capai 1,1 juta unit di 2012*. Diunduh pada tanggal 19 Juni 2013 dari [http:// industri.kontan.co.id/news/mobil-laku-11-juta-unit-di-2012.com](http://industri.kontan.co.id/news/mobil-laku-11-juta-unit-di-2012.com)
- Mangkunegaran, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Marsinta, Reni. 2009. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. *Skripsi* Bandung: Universitas Pasundan.
- Rhoades, L., & Emsberger, R. 2002. Perceived Organizational Support : A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No.4, 698-714
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Siagian, S. P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryani, Ratna. 2011. Pengaruh Kompensasi dan Stress Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan *Quality Assurance* di PT. Liebra Permana. *Skripsi*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Walgito, B. 2007. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Waluyo, Dr. Ir. Minto. 2013. *Psikolog Industri*. Jakarta : Indeks