

Peranan Karakteristik Individu dan *Stress* Kerja terhadap Kepuasan Kerja Anggota Kepolisian Resor Malang

Noermijati
Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
Widya Nuryana

Abstract: This research is observing individual characteristic, job stress, and job satisfaction in Malang police Department's members. The objective of this research is to analyze the effect of individual characteristics toward job stress and job satisfaction, the effect of job stress toward job satisfaction and the effect of individual characteristic toward job satisfaction through job stress. The research population is the member of operational division of police department, which are : samapta, lantas, intelkam, reskrim and reskoba. Research sample consist of 80 police department members. Data collection done using questionnaire. Path analysis method is used to test research hypothesis. Research result shows that individual characteristic significantly affect job stress in negative way. The stronger individual character, the better he deals with pressure, so he would not to be stressed easily. Individual characteristic significantly affect job satisfaction in positive way. Strong individual characteristic will encourage individuals to have high job satisfaction. Job stress significantly affect job satisfaction in negative way. Stressed individual tend to have lower job satisfaction. Individual characteristics have a significant indirect effect on job satisfaction through job stress. The effect is positive. The individuals with strong character would not suffer from job stress easily, then individuals with low job stress tend to be more satisfied with their job.

Keywords: Individual Characteristics, Job Stress, Job Satisfaction, Police Members

Sebagai lembaga tinggi pemerintah Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan suatu bentuk organisasi formal di mana organisasi formal merupakan sebuah sistem dari aktivitas dua manusia atau lebih yang terkoordinasi dengan sadar (Luthans, 2006). Terdapat empat kelompok penting yang mempengaruhi organisasi, yaitu manusia, struktur, teknologi dan lingkungan (Newsstrom & Davis, 2002). Kelompok penyusun ini sangat berkaitan satu dengan yang lain. Ketika manusia bekerja untuk memenuhi tujuan organisasi beberapa struktur hubungan formal diperlukan. Manusia juga menggunakan teknologi untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan, sehingga terjadi interaksi antara manusia, teknologi dan struktur dan kesemuanya dipengaruhi oleh lingkungan.

Alamat Korespondensi:

Noermijati, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang
Jl. MT Haryono 165 Malang

Kelompok yang merupakan elemen umum dari organisasi adalah manusia (Werther & Davis, 1996). Manusia memiliki peranan yang paling penting dalam interaksi antar keempat komponen organisasi, serta memainkan peranan paling penting dalam penciptaan dan kelangsungan organisasi (Luthans, 2006). Maka berjalan atau tidaknya tujuan dari organisasi kepolisian tergantung dari karakteristik individu-individu penyusunnya, dalam hal ini adalah anggota satuan Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

Anggota satuan kepolisian sebagai individu dalam organisasi kepolisian memiliki karakter individu yang beragam. Dengan kekuatan fisik, mental dan respon terhadap rangsangan yang berbeda (Leavitt, 1978). Beban kerja, konflik, tekanan fisik dan psikologis merupakan suatu stimulus yang memapar kehidupan sehari-hari. Satu stimuli akan direspon berbeda pada situasi karakteristik individu yang berbeda dan hal ini akan mempengaruhi sikap, kemampuan dan pergaulan, serta akan mempengaruhi kesuksesan dalam

melakukan pekerjaan. Interaksi individu-individu dengan stimuli akan menimbulkan ketidakseimbangan/stress pada individu tersebut. *Stress* merupakan kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dia capai dalam kondisi penting dan tidak menentu (Robbins, 2002). Kecenderungan individu mengalami *stress* tergantung pada kondisi masing-masing individu. Penelitian Hastuti (2003) menyatakan bahwa karakteristik individu secara umum berpengaruh signifikan terhadap timbulnya *stress*. Bukti empiris menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *stress* kerja dengan kepuasan kerja. Penelitian Lian, *et al.* (2007) menyatakan bahwa *stress* kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja serta pendapat Ahsan, *et al.* (2009) yang menyatakan bahwa *stress* kerja berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan bagian dari perwujudan sikap kerja yang diyakini membawa pengaruh pada perilaku kerja. Kepuasan kerja adalah sebuah reaksi afeksi terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil dari perbandingan dari apa yang terjadi saat ini dan apa yang sebenarnya diharapkan terjadi (Craney, *et al.*, 1992 pada Mau, *et al.*, 2008). Setiap organisasi pasti anggotanya berasal dari berbagai macam latar belakang dan karakteristik yang berbeda, yang mana hal ini sangat berpengaruh terhadap motivasi dan persepsi karyawan terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang sangat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Penelitian Okpara (2004) yang meneliti hubungan antara karakteristik individu dengan kepuasan kerja manajer teknologi informasi di Negara yang sedang berkembang menyimpulkan bahwa karakteristik individu yang terdiri dari variabel umur, gender, pendapatan, pengalaman dan pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara empiris telah terbukti bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan Okpara (2004), Koustelios (2001), Sunadji (2003) dan Winarno (2001) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kinerja Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dinilai oleh masyarakat luas dari kualitas pelayanan kepada masyarakat. Anggota korps kepolisian yang memiliki kepuasan kerja akan memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat. Puas tidaknya seseorang terhadap pekerjaannya tergantung dari karakteristik individu orang tersebut. Karakteristik masyarakat kabupaten Malang adalah rural urban yang merupakan daerah peralihan dengan tingkat disparitas sosial ekonomi yang tinggi. Kondisi ini memicu tingkat kerawanan kejahatan di wilayah Malang relatif tinggi (nomor 2 di Jawa Timur), sedangkan Kepolisian wilayah Malang mengalami kekurangan pasukan dengan wilayah kerjanya relatif luas. Hal tersebut menjadikan beban anggota kepolisian kabupaten Malang tidak ringan.

Penelitian tentang hubungan antara karakteristik individu dan perilaku kerja, oleh Lim dan Teo (1998), dilakukan di Kepolisian Singapura. Variabel karakteristik individu yang digunakan adalah etnis, gender, *locus of control* dan *job tenure*, sedangkan variabel perilaku yang digunakan adalah *job satisfaction*, komitmen organisasi, *intention to quit* dan *career plateau*. Dengan metode analisis regresi, hasilnya menunjukkan bahwa polisi dari etnis china mempunyai komitmen organisasi yang lebih rendah dan mempunyai *intention to quit* yang lebih tinggi dibanding polisi non-china. Gender tidak secara signifikan berkaitan dengan semua variabel terikat. Polisi dengan internal *locus of control* secara signifikan mempunyai *job satisfaction* dan komitmen organisasi yang lebih tinggi, dengan *intention to quit* dan *career plateau* yang lebih rendah dibandingkan dengan yang mempunyai external locus of control. Polisi dengan *job tenure* lebih dari 6 tahun mempunyai *job satisfaction* dan komitmen organisasi yang lebih tinggi, dengan *intention to quit* dan *career plateau* yang lebih rendah dibandingkan dengan yang mempunyai *job tenure* kurang dari 6 tahun.

Hasil dari penelitian Lian, *et al.* (2007) menunjukkan bahwa pegawai manajerial memiliki tingkat *stress* kerja yang lebih rendah dari pada pegawai teknis. *Job stress* mempengaruhi *job satisfaction* dan *live satisfaction* secara negatif. *Job satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *life satisfaction*. Sedangkan penelitian Ahsan, *et al.* (2009) dengan

tekanan kinerja sebagai variabel bebas, *job stress* sebagai variabel *intervening*, dan *job satisfaction* sebagai variabel terikat. Hasil dari penelitian ini antara lain adalah *manajemen role* dan hubungan dengan pekerja lain tidak secara signifikan berpengaruh terhadap *stress* kerja, sedangkan tekanan kerja, *home-work interface*, ambiguitas, dan tekanan kinerja secara signifikan berpengaruh terhadap *job stress*. Sedangkan variabel *Job stress* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* akademisi Malaysia.

Gazioglu & Tansel (2002) melakukan penelitian tentang *Job Satisfaction In Britain: Individual And Job Related Factors*. Penelitian ini dilakukan di Inggris. Variabel umur, gender, pendidikan, status pernikahan, masalah kesehatan, *income*, *establishment size*, *job security*, posisi pekerjaan, dan kesempatan *training* digunakan untuk memprediksi kepuasan kerja. Hasilnya adalah perempuan akan cenderung lebih puas dengan pekerjaannya dari pada laki-laki, kemudian umur berhubungan tidak linier dengan kepuasan kerja (*U-shape*), personal dengan pendidikan semakin tinggi akan semakin kurang puas dengan pekerjaannya. Personal yang masih *single* akan lebih puas dengan pekerjaannya dibandingkan dengan yang sudah berpasangan. Masalah kesehatan akan mengurangi kepuasan kerja, *Income* dan *Job security* berkorelasi positif dengan kepuasan kerja. Sedangkan pegawai yang menjadi bagian dari serikat pekerja cenderung kurang puas dengan pekerjaannya. Pegawai pada level manajerial dan clerical lebih puas dengan pekerjaannya daripada pegawai bagian penjualan dan adanya kesempatan *training* berkorelasi positif dengan kepuasan kerja.

Penelitian Okpara, John. O (2004) yang dilakukan di Nigeria, menggunakan karakter personal seperti gender, umur, pendidikan, pendapatan dan pengalaman untuk memprediksi kepuasan kerja manajer IT. Kemudian Hasil dari penelitian Nobile & McCormick (2008), menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara lama masa dinas dengan kepuasan kerja. Sedangkan Variabel Umur, gender dan posisi kerja di sekolah mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Sedangkan Hasil penelitian Oshagbemi, Titus (2003) menunjukkan bahwa ranking atau kedudukan berhubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan bekerja. Variabel umur

dan gender tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja, sedangkan variabel lama mengajar secara signifikan mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja.

Perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan atau tingkah laku seseorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi, dan sikap jiwanya yang bisa terpengaruh terhadap prestasi (kinerja) dirinya dan organisasi. Gibson, *et al.* (1996) menjelaskan bahwa variabel individu digolongkan menjadi 3 yaitu (1) kemampuan dan keterampilan fisik dan mental, (2) demografis seperti jenis kelamin, usia dan ras, (3) latar belakang seperti keluarga, kelas sosial dan pengalaman. Faktor individu (pegawai) yang mempengaruhi kepuasan kerja kecerdasan, kecakapan, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, masa kerja, kepribadian, persepsi dan sikap kerja

Konsep individu merupakan kumpulan kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis, dimana setiap kelompok variabel tersebut membantu menjelaskan perbedaan individu dalam perilaku pekerja (Gibson, *et al.*, 1996). Masing-masing individu memiliki sejumlah karakteristik demografis, yang bersifat unik dalam kepribadian, latar belakang budaya dan situasi kehidupan sekarang. Mengacu pada pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa ada beberapa indikator yang terkait dengan karakteristik individu antara lain: (1) Karakteristik biografi meliputi usia, jenis kelamin, status kawin, banyaknya tanggungan, masa kerja; (2) Kemampuan meliputi intelektual/pendidikan, fisik, kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan; (3) Kepribadian meliputi keturunan, lingkungan, situasi; (4) Pembelajaran, (5) Sikap, (6) Pendapatan, (7) pengalaman.

Dari berbagai konsep dan penelitian terdahulu, konsep karakteristik individu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah: (1) Konsep individu: merupakan kumpulan kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis, di mana setiap kelompok variabel tersebut membantu menjelaskan perbedaan individu dalam perilaku dan pekerja (Gibson, *et al.*, 1996). (2) Konsep dari Gibson (1996) yang menyatakan bahwa variabel individu digolongkan menjadi tiga yaitu, kemampuan dan ketrampilan fisik dan mental, demografis (gender usia dan ras), serta latar belakang (keluarga, kelas sosial dan pengalaman). (3) Konsep

dari Robbins (2003) yang menyatakan bahwa ada empat variabel tingkat individu meliputi karakteristik biografi (usia, jenis kelamin, status kawin, banyaknya tanggungan dan masa kerja), kemampuan (intelektual, fisik, kesesuaian kemampuan dengan pekerjaan), kepribadian (keturunan lingkungan dan situasi) dan pembelajaran (pendidikan). (4) Penelitian Okpara (2004) yang menggunakan variabel Umur, Gender, *Income*, Pendidikan dan Pengalaman sebagai prediktor dari karakteristik individu.

Stress ditempat kerja bukan merupakan hal yang baru, banyak penelitian yang menunjukkan bahwa *stress* pada abad dua puluh satu ini meningkat dengan pesat. Beberapa faktor yang menyebabkannya di antaranya adalah meningkatnya beban kerja, terorisme, skandal perusahaan dan guncangan ekonomi (Mondy & Noe, 2005). *Stress* merupakan akibat dari adanya sumber *stress* yang potensial. Kondisi semacam itu disebut sebagai *stressor* atau penekan. Apakah *stress* tersebut akan dirasakan/dialami seseorang atau tidak, akan bergantung pada karakteristik orang yang bersangkutan. Gibson, dkk. (1991). Luthans (2006) sendiri mendefinisikan *stress* sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi.

Luthans (2006) menyatakan bahwa anteseden *stress* atau disebut *stressor* yang mempengaruhi karyawan berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan, dan karyawan itu sendiri. Yang meliputi *Stressor* ekstra organisasi, *Stressor* organisasi, *Stressor* kelompok, dan *Stressor* individu. Pengalaman *stress* dapat menjadi masalah bagi sebagian orang, bukan hanya karena menimbulkan tekanan emosional dan ketegangan fisik, tetapi juga terkadang bisa memunculkan penyakit. Efek dari *stress* bersifat lama, sering berlanjut bahkan setelah *stressor*-nya hilang.

Salah satu tujuan dari manajemen sumberdaya manusia adalah meningkatkan kepuasan kerja pegawai dan juga meningkatkan aktualisasi dirinya. Kepuasan kerja merupakan kondisi atau keadaan emosi yang menyenangkan/positif atau tidak menyenangkan/negatif yang dihasilkan dari penilaian atas pekerjaan seseorang (Noermijati, 2008). Pegawai yang puas dengan pekerjaannya tidak dengan otomatis lebih produktif. Bagaimanapun pegawai yang tidak puas

akan lebih sering cenderung untuk berhenti, lebih sering tidak masuk kerja dan meskipun menghasilkan kuantitas yang sama, pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya akan memproduksi kualitas pekerjaan yang lebih rendah dari pada pegawai yang puas dengan pekerjaannya (Ivancevich, 2001).

Kepuasan kerja menurut Noe, *et al.* (2000) adalah perasaan menyenangkan yang dihasilkan persepsi-persepsi bahwa suatu pekerjaan telah memenuhi atau memberikan pemenuhan dari suatu nilai yang penting. Definisi ini merefleksikan tiga aspek penting dari kepuasan kerja, yang pertama adalah fungsi dari nilai yang didefinisikan sebagai sesuatu yang oleh seseorang baik sadar ataupun tidak sadar diinginkan untuk diperoleh, yang kedua adalah pegawai yang berbeda akan mempunyai pandangan yang berbeda pula terhadap pentingnya suatu nilai, ini sangat penting untuk menentukan derajat kepuasan kerjanya. Ketiga adalah persepsi, persepsi seseorang mungkin tidak secara akurat merefleksikan kenyataan, dan orang-orang yang berbeda akan melihat situasi yang sama dengan sudut pandang yang berbeda. Sumber ketidakpuasan kerja menurut Noe, *et al.* (2000) antara lain: Kecenderungan personal, Tugas dan peran, *Supervisor* dan *co-workers*, Gaji dan keuntungan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H₁ : Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *stress* kerja.
- H₂ : Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H₃ : *Stress* kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H₄ : Karakteristik individu berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *stress* kerja.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Karakteristik individu adalah sikap dan tindakan atau semua yang dilakukan oleh manusia/anggota polisi, yang berbeda-beda satu dengan yang lain, yang dipengaruhi oleh faktor fisik, demografis dan latar belakang sosial ekonomi. Indikator untuk mengukur karakteristik individu (Okpara, 2004; Robbins, 2003), meliputi: Kemampuan, Sikap, Pendapatan, Pendidikan, dan Pengalaman

Stress kerja merupakan kondisi kejiwaan yang dialami oleh individu polisi sebagai reaksi atas hasil penilaian terhadap situasi kerja yang dapat mengecewakannya dan yang tidak dapat diatasi secara memuaskan. Indikator yang digunakan untuk mengukur *stress* kerja adalah (luthans,2006): Penekanan dari luar organisasi, Penekanan dari dalam organisasi, Penekanan dari kelompok, Penekanan dari individu.

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional responden yang timbul karena adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja. Indikator variabel ini adalah (Robbins, 2003): Tugas dan peran, Ganjaran yang setimpal, Lingkungan kerja yang mendukung, dan Mitra kerja.

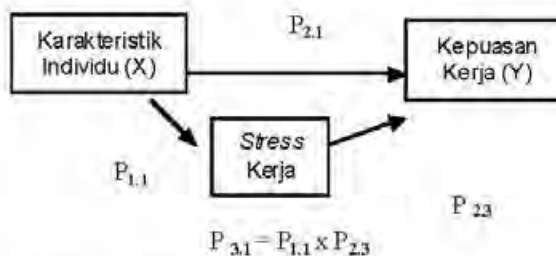
METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif, yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Dengan Populasi adalah anggota satuan kepolisian resor Malang sebanyak 397 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2001), dengan $\alpha = 0.1$ diperoleh jumlah sampel sebanyak 80 orang.

Sedangkan penentuan besaran proporsi sampel dilakukan berdasarkan teknik *Proportionate Simple Random Sampling* (Sugiyono, 2008) yaitu pengambilan sampel secara acak dengan jumlah yang proporsional untuk masing-masing kelompok.

Sampel yang diambil adalah polisi non perwira, yaitu polisi dengan golongan kepangkatan tamtama, bintara dan bintara tinggi di satuan kerja kepolisian resor Malang. Ketiga golongan kepangkatan ini diambil karena mereka merupakan komposisi terbanyak dari anggota kepolisian dan dalam melaksanakan tugas lapangan mereka adalah personel anggota kepolisian yang turun langsung dan berinteraksi dengan masyarakat.

Data penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis jalur:



Gambar 1. Model analisis jalur :

Keterangan:

- X₁ = Karakteristik individu
- Z = Stress kerja
- Y = Kepuasan kerja
- P₁, P₂, P₃ = Koefisien Jalur

Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian

Hasil Uji Validitas yang dilakukan pada kuesioner dari indicator karakteristik individu, *stress* kerja dan kepuasan kerja memperoleh nilai r_{hitung} lebih tinggi dari pada nilai r_{tabel} sebesar 0,217 ($\alpha = 0.05$, two tailed). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Sedangkan nilai koefisien reliabilitas pada kisaran 0,618–0,877 adalah lebih besar dari nilai rekomendasi sebesar 0,60. Dengan demikian berarti pernyataan untuk variabel karakteristik individu (X), *stress* kerja (Z), dan kepuasan kerja (Y) *valid* dan *reliable* untuk pengujian selanjutnya.

HASIL

Analisis Diskriptif

Dasar interpretasi nilai rata-rata yang digunakan dalam penelitian ini, mengacu dari interpretasi skor pada Tabel 1, yaitu mulai dari: Jelek/tidak penting, Kurang, Cukup, Bagus/penting, sampai Sangat bagus/ Sgt penting, sebagaimana Tabel 1.

Secara umum nilai rata-rata pada variabel karakteristik individu berada pada daerah yang baik (3,691). Hal ini dapat dikatakan bahwa responden memiliki karakteristik individu yang kuat. Sedangkan untuk variabel *stress* kerja, Secara umum nilai rata-rata variabel *stress* sebesar 3,75. Artinya responden tidak sedang dalam kondisi *stress* yang tinggi, akan tetapi

Tabel 1. Dasar Interpretasi Skor Indikator dalam Variabel Penelitian

No.	Nilai / Skor	Interpretasi
1	1 – 1.8	Jelek/tidak penting
2	>1.8 – 2.6	Kurang
3	>2.6 – 3.4	Cukup
4	>3.4 – 4.2	Bagus/penting
5	>4.2 – 5.0	Sangat bagus/ Sgt penting

(Sumber: Noermijati, 2010)

tingkat stress mereka relatif rendah. Deskripsi variabel Kepuasan kerja (Y) yang dilakukan terdiri dari 4 indikator dan terbagi menjadi 13 item kuesioner. Indikator tersebut adalah, tugas dan peran, ganjaran yang setimpal, lingkungan kerja dan mitra kerja yang mendukung. Secara umum nilai rata-rata variabel kepuasan kerja berada pada daerah yang baik (4,19). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja responden berada pada level tinggi.

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

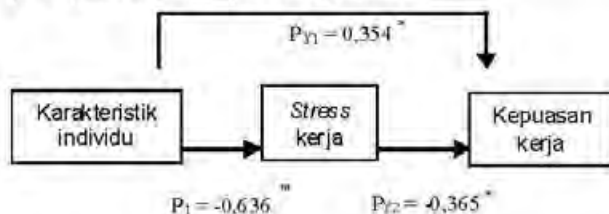
Hipotesis penelitian, diuji dengan menggunakan analisis jalur. Diagram jalur akan membuktikan adanya pengaruh antara karakteristik individu, *stress* kerja dan kepuasan kerja.

Tabel 2. Koefisien Jalur

Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien Beta	Sig t
Karakteristik individu (X)	<i>Stress</i> kerja (Z)	-0.636	0,000
Karakteristik individu (X)	Kepuasan Kerja (Y)	0.354	0,002
<i>Stress</i> kerja (Z)	Kepuasan Kerja (Y)	-0.365	0,002

(Sumber: Data Primer Diolah)

Diagram berikut adalah ringkasan hasil analisis jalur pada model hipotesis penelitian ini.



Ketepatan Model

Ketepatan model hipotesis dari data penelitian diukur dari hubungan dua koefisien determinasi (R^2)

di kedua persamaan. Pada persamaan pertama diperoleh nilai sebesar 0,405 (R^2_1) dan 0,422 (R^2_2) pada persamaan kedua. Hasil perhitungan tentang ketepatan model menyatakan bahwa kontribusi model untuk menjelaskan hubungan kausal dari ketiga variabel yang diteliti sebesar 65,6%.

Hubungan Langsung dan Tidak Langsung

Pengujian Hipotesis 1: karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *stress* kerja.

Hasil uji-t terhadap koefisien jalur pengaruh karakteristik individu terhadap *stress* kerja sebesar -7,279 (sig.t = 0,000). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data penelitian mendukung hipotesis 1 yaitu karakteristik individu berpengaruh signifikan

terhadap *stress* kerja. Nilai t negatif menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh negatif terhadap *stress* kerja. Dengan demikian dapat dikatakan ketika karakteristik individu semakin kuat maka akan menurunkan tingkat *stress* kerja.

Pengujian Hipotesis 2: karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Hasil uji-t terhadap koefisien jalur pada pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja sebesar 3,154 (sig.t = 0,002). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian mendukung hipotesis 2, yaitu karakteristik individu berpengaruh terhadap

Tabel 3. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel bebas	Variabel Terikat	Pengaruh langsung	Pengaruh tdk langsung	Pengaruh total
Karakteristik individu (X)	<i>Stress</i> kerja (Z)	-0.636	-	
Karakteristik individu (X)	Kep. Kerja (Y)	0.354	(-0.636×-0.365) $= 0.2321$	0.586
<i>Stress</i> kerja (Z)	Kep. Kerja (Y)	-0.365	-	

(Sumber: Data Primer Diolah)

kepuasan kerja. Nilai *t* positif menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Maknanya, semakin kuat karakteristik individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja individu tersebut.

Pengujian Hipotesis 3: *Stress* kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Hasil uji-*t* terhadap koefisien jalur pengaruh *stress* kerja terhadap kepuasan kerja ini sebesar -3.250 (sig.*t* = 0.002). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 terbukti/diterima yaitu *Stress* kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Nilai *t* negatif menunjukkan bahwa *stress* kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, bisa dikatakan ketika seseorang mengalami *stress* kerja maka akan menurunkan tingkat kepuasannya.

Pengujian Hipotesis 4: Karakteristik individu berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *stress* kerja.

Hasil uji-*t* terhadap koefisien jalur pengaruh karakteristik individu terhadap *stress* kerja sebesar -7.279 (sig.*t* = 0.000) dengan nilai β sebesar -0.636, hasil uji-*t* terhadap koefisien jalur pengaruh *stress* kerja pada kepuasan kerja adalah -3.250 (sig.*t* = 0.002) dengan nilai β sebesar -0.365, sedangkan nilai *t* pada koefisien jalur pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja adalah 3.154 (sig.*t* = 0.002) dengan nilai β sebesar 0.354. Pengaruh total karakteristik individu terhadap kepuasan kerja melalui *stress* kerja adalah sebesar 0.586. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4, diterima. Bahwa karakteristik individu mempengaruhi kepuasan kerja melalui *stress* kerja.

PEMBAHASAN

Pengaruh Karakteristik Individu terhadap *Stress* Kerja

Pengujian empiris sudah dilakukan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap *stress* kerja. Hasil pengujian terhadap *stress* kerja menunjukkan bahwa karakteristik individu mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap *stress* kerja. Dengan kata lain indikator karakteristik individu seperti, kemampuan, sikap, pendidikan, pengalaman dan pendapatan berpengaruh secara signifikan terhadap *stress* kerja. Hal ini berarti bahwa tingkat *stress* yang terjadi pada anggota kepolisian bisa dikurangi dengan penguatan karakteristik individu dari masing-masing personel anggota kepolisian.

Karakteristik individu merupakan kumpulan kemampuan dan ketrampilan, latar belakang dan demografi, di mana setiap kelompok variabel tersebut membantu menjelaskan perbedaan individu dalam perilakunya. Karakteristik individu sangat spesifik, sehingga satu orang dengan yang lainnya berbeda beda. Karakteristik individu menyebabkan perbedaan perilaku seseorang dalam menghadapi tekanan yang ada pada dunia kerjanya.

Semakin kuat karakteristik individu dari seseorang maka kemampuannya dalam menghadapi tekanan akan semakin kuat. Semakin kuat karakteristik dari seseorang maka orang tersebut akan tidak mudah mengalami *stress*. Orang dengan karakteristik individu yang kuat akan mengubah *stress* menjadi *eustress* yang sifatnya membangun. Mereka akan menjawab tekanan sebagai pemicu untuk meningkatkan performa.

Masing masing bagian dari organisasi memiliki tingkat tekanan yang berbeda yang akan dirasakan oleh personel yang ada di dalamnya. Karakteristik individu dari seorang personel hendaknya dijadikan dasar penempatan seseorang pada organisasi. Individu dengan karakter yang kuat bisa ditempatkan pada bagian dengan tingkat tekanan yang tinggi dan sebaliknya. Kesesuaian karakter seorang individu dengan tempatnya bekerja akan meningkatkan kinerja dari individu tersebut sehingga bisa mendukung tujuan organisasi. Temuan pengaruh karakteristik individu terhadap *stress* kerja ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Ben-bakr (1995), Winarno (2001) dan Hastuti (2003) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap *stress* kerja.

Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja

Pengujian empiris sudah dilakukan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata variabel karakteristik individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain indikator karakteristik individu seperti, kemampuan, sikap, pendidikan, pengalaman dan pendapatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan kerja anggota kepolisian bisa ditingkatkan dengan penguatan karakteristik individu dari masing-masing personel anggota kepolisian.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat karakter individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Tingkat kepuasan kerja karyawan bisa dilihat dari sikap positif karyawan tersebut terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungannya. Sikap positif tersebut misalnya dalam bentuk catatan kehadiran yang baik, dan prestasi kerja lebih baik dari pada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi. Jika kepuasan kerja karyawan meningkat maka perputaran karyawan dan absensi menurun. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaan dalam bentuk yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya, misalnya sering melamun, mempunyai semangat rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak

ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Adanya ketidakpuasan kerja karyawan seharusnya dapat dideteksi oleh organisasi. Selain faktor-faktor di atas, juga yang tidak kalah penting adalah jenis pekerjaan itu sendiri. Apakah pekerjaan yang diberikan telah sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Suatu pekerjaan akan terselesaikan dengan baik sesuai harapan bila diserahkan kepada karyawan yang memang ahli atau profesional dibidangnya. Tentunya hal ini terkait dengan pengalaman, kemampuan dan riwayat pendidikan dari karyawan tersebut. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Okpara (2004), Koustelios (2001), Sunadji (2003) dan Winarno (2001) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh *Stress* Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Pengujian empiris sudah dilakukan untuk mengetahui pengaruh *stress* kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata *stress* kerja berpengaruh secara signifikan dan negative terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain indikator *stress* kerja seperti, *stressor* ekstraorganisasi, *stressor* organisasi, *stressor* kelompok dan *stressor* individu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Stress merupakan respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi. Dampak *stress* sangat banyak dan beragam. Ada beberapa yang positif seperti motifasi diri, rangsangan untuk bekerja keras, meningkatkan inspirasi untuk menikmati kehidupan yang lebih baik. Akan tetapi banyak *stressor* yang sifatnya dan secara potensial berbahaya. Misalnya dampak subyektif seperti keceemasan, agresi, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, merasa kesepian, dampak perilaku (*Behavioral Effects*) seperti kecenderungan mendapatkan kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan yang berlebihan, merokok yang berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, ketawa gugup. Selain itu *stress* juga mempunyai dampak kognitif seperti ketidak mampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang

buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, rintangan mental, dampak fisiologis seperti meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil mata, tubuh panas dingin dan juga dampak organisasi seperti keabsenan, pergantian karyawan, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi.

Kondisi dari personel kepolisian tentu saja mempengaruhi perilakunya dalam melaksanakan tugas menjadi pengayom masyarakat. *Stress* kerja yang dialami seorang personel bisa mengakibatkan ketidakpuasan kerja yang memicu beberapa perilaku yang tidak menyenangkan seperti emosi yang tidak terkontrol, tingkat keabsenan yang tinggi dan ketidakmampuan untuk mengambil keputusan yang jelas. Tentu saja hal ini akan memperburuk citra polisi di masyarakat.

Stress kerja pada anggota kepolisian harus diantisipasi oleh institusi Polri. Hal ini menyangkut kinerja dari institusi kepolisian yang banyak disorot oleh masyarakat. Selain lewat pemberitaan media, masyarakat akan melihat kondisi perilaku polisi di sekitar lingkungannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Kreitner & Kinicki (2004) yang menyatakan bahwa *stress* mempunyai hubungan yang kuat dan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lian, *et al.* (2007) yang menyatakan bahwa *stress* kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja serta pendapat Ahsan, *et al.* (2009) yang menyatakan bahwa *stress* kerja berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Karakteristik Individu secara Tidak Langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui *Stress* Kerja

Pengujian empiris sudah dilakukan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung karakteristik individu terhadap kepuasan kerja melalui *stress* kerja. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata karakteristik individu mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *stress* kerja. Dengan kata lain indikator dari karakteristik individu seperti, kemampuan, sikap, pendidikan dan pendapatan

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja melalui *stress* kerja.

Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik individu dalam diri seseorang memiliki peran bagi ketahanan seseorang dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Karakteristik individu dapat membentuk perilaku seseorang dalam bekerja sehingga baik langsung maupun tak langsung akan mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Kepuasan kerja tidak hanya terkait dengan tingkat absensi dan pergantian karyawan. Kepuasan kerja berkaitan erat dengan kualitas pekerjaan seseorang. Pegawai yang puas dan pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menyelesaikan kuantitas pekerjaan yang sama, namun pegawai yang puas dengan pekerjaannya akan menghasilkan kualitas pekerjaan yang lebih baik dari mereka yang tidak puas. Hal ini penting sekali bagi organisasi yang bergerak di bidang pelayanan, seperti institusi kepolisian yang mempunyai tugas untuk mengayomi dan melayani masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Ben-bakr (1995), Winarno (2001) dan Hastuti (2003) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap *stress* kerja. Kreitner & Kinicki (2004) yang menyatakan bahwa *stress* mempunyai hubungan yang kuat dan negatif dengan kepuasan kerja. Selain itu hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lian, *et al.* (2007) yang menyatakan bahwa *stress* kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja serta pendapat Ahsan, *et al.* (2009) yang menyatakan bahwa *stress* kerja berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disusun kesimpulan sebagai berikut:

Karakteristik individu berpengaruh negatif terhadap *stress* kerja anggota satuan kepolisian resor Malang. Semakin kuat karakteristik individu seseorang maka orang tersebut tidak akan mudah mengalami *stress* kerja. Orang dengan karakteristik individu yang kuat akan cenderung mengubah *stress* menjadi eustress yang akan mendorong orang tersebut menjadi lebih produktif.

Karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja anggota satuan kepolisian resor Malang. Semakin kuat karakteristik individu seseorang maka orang tersebut akan lebih merasa puas terhadap pekerjaannya. Karakteristik individu yang kuat dapat mendorong seseorang untuk berperilaku positif pada pekerjaannya.

Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja anggota kepolisian Resor Malang. Ketika seseorang mengalami *stress* kerja maka kepuasan kerjanya akan berkurang. *Stress* kerja yang dialami seseorang akan memicu perilaku negatif pada pekerjaannya.

Karakteristik individu berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *stress* kerja anggota satuan kepolisian Resor Malang. Karakteristik yang kuat akan meningkatkan kekuatan menghadapi tekanan atau *stress*, sehingga *stress* kerja bisa dikurangi. *Stress* kerja yang rendah mempengaruhi pembentukan perilaku positif pada pekerjaan.

Saran

Dari kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

Bagi institusi kepolisian

Pengembangan karakteristik individu sangat penting dilakukan, terutama yang berkaitan dengan tingkat pendidikan anggota kepolisian yang rata-rata masih SMA. Pemberian insentif untuk menempuh pendidikan dengan jenjang yang lebih tinggi penting dilakukan. Tingkat pendidikan berkaitan dengan bagaimana anggota tersebut mempersepsikan sesuatu yang akan membentuk perilaku kerja dari anggota tersebut.

Realisasi program tambahan tunjangan pada gaji anggota kepolisian mutlak untuk dilakukan. Meningkatnya kesejahteraan anggota kepolisian diharapkan akan meningkatkan perilaku positif dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Pengadaan test psikologi secara berkala untuk semua anggota untuk mengetahui sejauhmana karakteristik individu dan *stress* kerja masing-masing anggota. Sehingga penempatan anggota bisa disesuaikan dengan kecenderungannya merespon tekanan. Anggota yang relatif mudah mengalami *stress* hendaknya

ditempatkan di bagian yang tingkat *stress* kerjanya rendah.

Diadakannya program bimbingan emosional dan spiritual secara intensif pada anggota di semua bagian satuan dan fungsi kepolisian. Hal ini penting dilakukan untuk meminimalisir efek dari tekanan lingkungan, beban keluarga maupun beban kerja yang terjadi pada anggota.

Bagi penelitian yang akan datang

Memperluas obyek penelitian, misalnya melakukan penelitian pada Institusi kepolisian dalam lingkup Kepolisian Wilayah (Polwil), Kepolisian Wilayah Kota Besar (Polwiltabes) dan Kepolisian Daerah (Polda)

Menambah variabel lain yang lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karena nilai koefisien determinan total penelitian ini masih belum terlalu besar.

Hal tersebut diatas dimaksudkan untuk lebih meningkatkan kemampuan hasil penelitian dalam menggeneralisir dan mengatasi suatu fenomena atau permasalahan terutama pada organisasi pelayanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D. Y., and Alam, S. S. 2009. A Study of Job Stress on Job Satisfaction Among University Staff In Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences*. Vol. 8, No. 1. 2009.
- Ben-bakt, et al. 1995. Occupational Stress in Different Organizations: a Saudi Arabian Survey. *Journal of Managerial Psychology*. Volume 10. Number 5. 1995. pp. 24-28. MCB University Press.
- Gazioglu, S., and Tansel, A. 2002. Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors. *ERC Working Papers in Economics 03/03*. www.erc.metu.edu.tr
- Gibson, I., dan Donnelly. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hastuti, T. 2003. *Analisis Faktor-Faktor Stress Kerja Karyawan pada PT. Gatra Mapan Malang*. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Koustelios, A. 2001. Personal Characteristics and Jobs Satisfaction of Greek Teacher. *The International Journal of Educational Management* 15/7 [2001] 354-358. MCB University Press.
- Kreitner, and Kinicki. 2004. *Organizational Behavior: sixth edition*. Mc Graw Hill. USA.

- Leavitt, H.J. 1978. Zarkasi, M (penerjemah). *Psikologi Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Lian, et al. 2007. Job Stress, Job Satisfaction And Life Satisfaction Between Manajerial And Technical Information System (IS) Personel. Nanhua University, Taiwan.
- Lim, & Teo. 1998. Effect of Individual Characteristics on Police Officers Work Related Attitudes. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 13 No. 5/6. 1998, pp. 334-342. MCB University 0268-3946.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mau, et al. 2008. Job Satisfaction And Career Persistence Of Beginning Teachers. *Internatinal Journal Of Educational Management* Vol. 22 No. 1, 2008 pp 48-61. Emerald Group Publishing Limited.
- Mondy, R.W., and Noe, R.M. 2005. *Human Resource Management*. Pearson Prentice Hall. USA.
- Newsstorm, and Davis. 2002. *Organization Behavior: Human Behavior at Work*. McGraw Hill. USA.
- Noe, et al. 2000. *Human Resource Management: Gaining A Competitive Advantage*. Mc Graw Hill. USA.
- Nobile, & McCormick. 2008. Job Satisfaction Of Catholic Primary School Staff: a Study Of Biographical Differences. *International Journal of Educational Management* Vol. 22 No. 2, 2008 pp. 135-150. Emerald Group Publishing Limited.
- Noermijati. 2008. Aktualisasi Teori Herzberg, suatu Kajian terhadap Kepuasan Kerja Manajer Operasional di Perusahaan Kecil Rokok Sigaret Kretek Tangan di Wilayah Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol. 8, no 3, hal.588-601.
- Noermijati. 2010. Kajian deskriptif tentang kondisi faktor intrinsik dan ekstrinsik serta kepuasan kerja manajer menengah-bawah, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 8 no. 1, hal. 50-62.
- Okpara, J.O. 2004. Personal Characteristics as Predictors of Job satisfaction: An explanatory Study of IT Managers in Developing Economy. *Journal Of Information Technology And People* vol. 17 No.3, 2004. Emerald Group Publishing Limited.
- Oshagbemi, T. 2003. Personal Correlates of Job Satisfaction: Empirical Evidence from UK University. *International Journal of Social Economics* Vol. 30 No. 12, 2003 pp. 1210-1232, MCB UPLimited.
- Robbins, S.P. 2003. *Organizational Behavior*, tenth edition, pearson Education, Prentice Hall.
- Winarno. 2001. *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, Studi terhadap Dosen Universitas Swasta di Kopertis Wilayah V Daerah Istimewa Yogyakarta*. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Werther, & Davis. 1996. *Human Resorce and Personel Management* McGraw Hill. USA.