



Jurnal Islamika Granada

Available online <https://penelitimuda.com/index.php/IG/index>

Hubungan Persepsi Komunikasi Interpersonal Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Wesen Jayatama Cabang Medan

The Relationship between Perceptions of Interpersonal Communication and Work Stress in PT. Wesen Jayatama Medan Branch

Duma Yunita^(1*) & Anna Wati Dewi Purba⁽²⁾

Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area, Indonesia

*Corresponding author: dumayunita@gmail.com

Abstrak

Stres kerja adalah staf turun untuk sampai ke staf, baik secara fisik maupun psikologis karena ketidakcocokan antara data yang digunakan atau bekerja dengan kemampuan karyawan. Ketika seseorang mengalami stres, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah stres yang timbul dari lingkungan sosial dalam hubungan interpersonal (interpersonal mismatch, personal freedom, isolation), sehingga penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara persepsi komunikasi interpersonal dengan tekanan kerja pada karyawan PT. Wesen Jayatama Cabang Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah 75 karyawan, sehingga hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan antara persepsi komunikasi interpersonal dengan stres kerja, dengan asumsi peningkatan komunikasi interpersonal dengan pemimpinnya, stres kerja akan lebih rendah dan jika persepsi komunikasi interpersonal tidak baik maka stres tersebut akan membantu karyawan akan semakin tinggi. Data dikumpulkan menggunakan skala Likert dan teknik purposive sampling. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis produk dari pihak Karl. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, ditemukan adanya hubungan antara persepsi komunikasi interpersonal dengan tekanan kerja pada karyawan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Persepsi; Stres Kerja

Abstract

Work stress is the staff to get down to get to the staff, both physically and psychologically due to a mismatch between the data used or working with the employees' abilities. When a person experiences stress, it is influenced by several factors, one of which is the stress that arises from the social environment in interpersonal relationships (interpersonal mismatch, personal freedom, isolation), so this study aims to see the relationship between perceptions of interpersonal communication and work stress on PT employees. Wesen Jayatama Medan branch. The sample in this study was 75 employees, so the hypothesis put forward in this study is that there is a relationship between perceptions of interpersonal communication with work stress, assuming an increase in interpersonal communication with their leaders, the work stress will be lower and if the perception of interpersonal communication is not good then the stress will help employees will be even higher. The data were collected using a Likert scale and purposive sampling technique. Hypothesis testing is done using product analysis techniques from Karl's side. Based on the results of the data analysis carried out, it is found that there is a relationship between perceptions of interpersonal communication with work stress on employees.

Keywords: Interpersonal Communication; Perception; Work Stress

How to Cite: Yunita, Duma. & Purba, Anna Wati Dewi. 2020. Hubungan Persepsi Komunikasi Interpersonal Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Wesen Jayatama Cabang Medan, *Jurnal Islamika Granada*, 1 (1): 9-14.

PENDAHULUAN

Setiap menjalankan aktifitas kerjanya, manusia seringkali dihadapkan pada berbagai permasalahan yang menuntut kemampuan individu untuk menyelesaikannya. Sebagian individu ada yang cenderung mengalami stres, sementara bagi individu yang lain, justru suatu bentuk pekerjaan yang sulit merupakan suatu tantangan yang harus dikerjakan. Bagi sebagian individu yang menilai bahwa suatu kondisi kerja cenderung membuat stres, hal ini menandakan bahwa individu berada dalam situasi kerja yang tidak menyenangkan dan dirasa menekan.

Menurut Chaplin (2000), stres adalah suatu keadaan yang tertekan, baik secara fisik maupun psikis. Ada stres yang perlu bagi seseorang agar dia berfungsi secara normal. Tetapi seperti yang kita ketahui beberapa efek dari stres kejiwaan stres sewaktu membicarakan cara orang memberikan reaksi terhadap frustrasi dan strategi yang mereka gunakan untuk menanggulangi situasi yang penuh stres.

Dalam dunia kerja, stres mampu mempengaruhi kinerja seseorang dan lingkungannya. Hal ini bisa disebabkan karena keseimbangan beban kerja yang diterima melampaui batas kemampuan karyawan yang berlangsung dalam waktu relatif lama sesuai situasi dan kondisi (Fraser, 1985).

Perusahaan yang bergerak dalam bidang cleaning service khususnya pada PT. Wesen Jayatama, memiliki beberapa jenjang kepemimpinan. Yaitu di mulai dari seorang cleaner, foreman atau leader, supervisor, quality control (QC), administrasi, operasional manager (OM), financial control (FC), personalia, branch manager (BM), dan area manager (AM). Jika dilihat dari tingkatan jabatan maka cleaner merupakan jabatan paling rendah, tetapi di lapangan jumlah karyawan cleaner dan kontribusi yang paling besar di berikan oleh cleaner. Dalam kesehariannya, seorang cleaner di awasi oleh foreman dan supervisor. Sebenarnya pondasi dalam jasa cleaning service adalah bagaimana seorang cleaner bisa mengawasi daerahnya tetap bersih sambil mengerjakan tugas lainnya.

Dari perincian pekerjaan seorang cleaner diatas kita dapat melihat bahwa tidaklah mudah mengerjakan pekerjaan seorang cleaner. Diperlukan daya tahan fisik dan mental yang kuat, diluar aspek kerja lainnya. Komunikasi dari pimpinan kepada karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan yang besar harus melalui beberapa tahap otoritas, dimana dalam proses penyampaian makna dari suatu pesan seringkali disalah artikan. Para pengawas dan pekerja seringkali menginterpretasikan suatu komunikasi bukan dalam artian yang dimaksudkan oleh pimpinan, melainkan berbeda-beda tergantung pada latar belakang sikap dan pengalaman masing-masing.

Menurut Arbie (dalam Darmawati dkk, 2005) menyatakan bahwa perusahaan membutuhkan komunikasi guna mencegah masalah dalam perusahaan tersebut. Sebagian besar dari tujuan komunikasi dalam perusahaan adalah memberi penerangan, membangun semangat, memberi motivasi atau memberikan tugas kepada karyawan. Apabila karyawan tidak mengerti maka tujuan komunikasi itu tidak tercapai. Bilamana karyawan merasa bingung, ragu-ragu atau samar, berarti komunikasi kurang tepat sehingga akan menimbulkan penafsiran ganda serta mengandung kekurangan yang

dapat merusak tujuan komunikasi itu sendiri dan sudah tentu memberi dampak yang merugikan bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri.

Subyek pada penelitian ini berjumlah 75 orang karyawan. Pengambilan subyek pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana subyek diambil dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu yang akan digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *r Product Moment*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Subyek pada penelitian ini berjumlah 75 orang karyawan. Pengambilan subyek pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana subyek diambil dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu yang akan digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *r Product Moment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lazarus (dalam Fraser, 1985) mengatakan bahwa stres kerja tidak hanya berhubungan dengan kejadian-kejadian disekitar lingkungan kerja yang merupakan bahaya atau ancaman, seperti rasa takut, cemas, rasa bersalah, rasa marah, sedih, putus asa, dan bosan. Adapun faktor-faktor penyebab timbulnya stres kerja menurut McGrath (dalam Asbowati, 1996) yaitu:

1. Stres yang berdasarkan tugas (kesulitan tugas, kekaburan tugas, beban tugas).
2. Stres yang berdasarkan peran (konflik peran, kekaburan peran, beban tugas).
3. Stres instrinsik pada behavior setting (misalkan: efek dari kerumunan).
4. Stres yang muncul pada lingkungan fisik itu sendiri (misalkan: udara yang terlalu panas atau dingin).
5. Stres yang muncul dari lingkungan sosial dalam hubungan-hubungan interpersonal (ketidaksesuaian interpersonal, kebebasan pribadi, isolasi).
6. Stres dalam sistem orang itu sendiri, individu membawa dirinya kesituasi yang mengandung stres (misalkan: kecemasan dan gaya-gaya persepsi).

Duncan (dalam Thoha, 2003) menyatakan bahwa persepsi dapat dirumuskan dengan berbagai cara, tetapi di dalam ilmu perilaku khususnya psikologi, istilah ini digunakan untuk mengartikan perbuatan yang lebih dari sekedar mendengarkan, melihat, atau merasakan sesuatu.

Sadli (1987) mengartikan persepsi sebagai proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri individu sehingga dapat mengenal suatu objek dengan jalan asosiasi pada suatu ingatan tertentu, baik secara indera penglihatan, perabaan dan sebagainya sehingga akhirnya bayangan itu disadari.

Menurut Rahmat (2000) komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan orang lain atau biasanya antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Miller (dalam Rahmat, 2000) menyatakan bahwa

dalam memahami proses komunikasi interpersonal menuntut pemahaman hubungan simbiosis antara komunikasi dengan perkembangan relasional dan komunikasi mempengaruhi perkembangan relasional dan pada akhirnya perkembangan relasional mempengaruhi sifat komunikasi antar pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut.

Menurut Rahmat (2000) begitu pentingnya komunikasi interpersonal dalam kehidupan manusia, menjadikan komunikasi interpersonal sebagai alat komunikasi yang dapat membantu individu dalam berinteraksi dan pengambilan keputusan. Komunikasi ini akan dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hak yang menyenangkan bagi komunikan. Ini dari segi psikologi komunikasi menyatakan bahwa semakin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi tentang dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantar komunikan.

Persepsi komunikasi interpersonal menurut Robins dan Judge (2008) adalah merupakan proses interpretasi suatu hubungan yang dilakukan dengan berkomunikasi. Menurut Yukl (1989), komunikasi biasanya memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah:

- a. Memberikan keterangan. Tujuan komunikasi boleh jadi memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima dan mempengaruhi perilaku penerima.
- b. Mendapat perhatian (*attention of recipient*). Jika pesan disampaikan tetapi penerima mengabaikannya, maka usaha komunikasi akan gagal.
- c. Pemahaman pesan. Jika penerima tidak mengerti pesan tersebut, maka tidaklah mungkin akan berhasil dalam memberikan informasi atau mempengaruhinya.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan analisis *product moment* menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan positif (+) antara komunikasi interpersonal dengan stress kerja pada karyawan PT. Wesa Jayatama Cabang Medan dengan korelasi *product moment* $r_{xy} = 0,440$ $P < 0,00$ dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak. Dimana terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stress kerja dimana dalam hasil penelitian ini menunjukkan adanya persepsi komunikasi interpersonal yang baik tetapi tetap menunjukkan tingkat stress kerja yang tinggi. Hal ini bisa saja terjadi karena faktor-faktor lainnya seperti beban kerja, masa kerja, sistem kontrak kerja, manajemen perusahaan, dan lain-lain.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Robbins dan Judge (2008), bahwa ada faktor-faktor lain yang memungkinkan karyawan mengalami stress kerja seperti apakah karyawan menilai perusahaan tersebut sebagai tempat kerja yang baik atau tidak, memiliki kondisi kerja yang menyenangkan atau tidak, penugasan pekerjaan yang menarik atau tidak, bayaran/gaji yang bagus atau tidak, tunjangan yang tepat atau tidak, manajemen yang pengertian dan bertanggung jawab atau tidak.

Dalam komunikasi interpersonal ada pengaruh penilaian pribadi, yang dijalankan dalam suatu situasi tertentu, yang diarahkan melalui proses komunikasi, kearah pencapaian satu atau beberapa tujuan tertentu (Tannenbaum dkk, 1961). Selanjutnya dari hasil perbandingan mean empirik dan mean hipotetik komunikasi interpersonal

(126,12 > 97,5), juga mean empirik dan mean hipotetik stres kerja (183,03 > 125), diketahui bahwa subjek penelitian memiliki komunikasi interpersonal yang cukup baik dan juga stres kerja yang tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil analisis korelasi *r product moment*, diketahui bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stress kerja pada karyawan PT. Wesen Jayatama Cabang Medan, ditunjukkan dengan nilai korelasi yang telah diperoleh dengan menggunakan analisis korelasi *Product Moment* $r_{xy} = 0,431$ dan $P = 0,000$, artinya bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap stress kerja. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima; berdasarkan perhitungan kedua mean tersebut (mean hipotetik dan mean empirik) maka diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki mean hipotetik 97,5 dan mean empirik 126,12 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara rata-rata subjek penelitian dapat dinyatakan dalam taraf cukup baik. Sedangkan stres kerja mean hipotetiknya 125 dan mean empiriknya 183,03 dari hasil perbandingan antara mean hipotetik dan mean empirik menunjukkan bahwa secara rata-rata subjek penelitian memiliki stress kerja yang lebih tinggi.

Berdasarkan kesimpulan, peneliti mengajukan saran-saran seperti terhadap subjek penelitian disarankan untuk menyadari bahwa sebenarnya persepsi komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi stress kerja, sehingga berusaha untuk mampu mengatasi stress kerja mereka dengan cara berfikir secara positif saat berdialog dengan atasan ataupun rekan kerja dan melakukan kerjasama yang baik dan berani menyampaikan aspirasi-aspirasinya tentang pekerjaan kepada pimpinan; sedangkan terhadap perusahaan disarankan agar tetap mempertahankan lingkungan kerja yang komunikatif guna menghindari munculnya stress kerja para karyawan, mendengarkan aspirasi mereka, disarankan kepada pihak perusahaan agar mencoba menggali lagi kedekatan dengan karyawan, melihat faktor-faktor apakah karyawan merasa nyaman bekerja, merasa kondisi kerja baik atau tidak, apakah penugasan pekerjaan yang selama ini berlangsung sudah baik, apakah untuk pembayaran upah dan tunjangan sudah sesuai dengan hak karyawan, bagaimana *management* dapat merangkul karyawan dan bagaimana supaya karyawan tidak merasa cemas dengan sistem kontrak kerja yang berlaku di perusahaan sehingga stress kerja yang dialami karyawan bisa di kurangi dan dihindari, sehingga karyawan lebih optimal bekerja tanpa stress kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Asbowati. (1996). Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Semangat Kerja Karyawan PT Perkebunan I/ Sei Karang Medan. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Chaplin, J. P. (2000). Kamus Lengkap Psikologi. Jakarta: Rajawali.
- Darmawati, D., Khomsiyah, K., & Rahayu, R. G. (2005). Hubungan Corporate Governance dan Kinerja Keuangan. Indonesia Institute for Corporate Governance. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. 8(6), 65-81.
- Fraser, T. (1985). *Stres dan Kepuasan Kerja*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Presindo
- Rahmat, J. (2000). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Pearson education – perilaku organisasi edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sadli. (1987). *Persepsi dari proses kognitif manusia*. Bandung: Eresco.
- Tannenbaum, A., Westchleer, I. R., & Massarick, F. (1961). *Leadership and organization: a behavioral science approach*. New York: Mc Grow Hill.
- Thoha. (2003). *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yukl, G. A. (1989), "Managerial Leadership: A Review of Theory and Research". *Journal of Management*. 14, 251-289.