

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN RETENSI PELANGGAN PADA
BATIK MEREK MERAK MANIS DI SURAKARTA**

Laksono Sumarto*

ABSTRACT

The expected goals of this study were (1) to analyze and measure the impact of customer value and brand image to customer satisfaction (2) To analyze and measure the impact of customer value and brand image on customer retention. (3) To analyze and measure the influence of customer satisfaction on customer retention (4) To analyze and measure customer satisfaction in mediating the effects of customer value and brand image on customer retention.

The study was conducted at the customer's Batik Merak Manis in Surakarta. The population in this study are all consumers who buy batik silk crepe smooth. The number of samples specified by 40 respondents with a sampling technique using purposive sampling with certain criteria.

In this study, researchers used a type of quantitative data from primary and secondary sources. The data analysis techniques using path analysis with t-test, F-test, analysis of determination.

The results of the data analysis it was found that (1) there is a positive and significant impact of customer value and brand image to customer satisfaction. (2) There is a positive and significant impact of customer value and brand image on customer retention. (3) Customer satisfaction has positive influence on customer retention Batik Merak Manis. (4) Customer satisfaction mediates the effects of customer value on the retention of customers with smaller correlation when compared to the direct effect of customer value on customer retention. However, customer satisfaction in the brand image to mediate its effect on retention is greater than the direct effect of brand image on customer retention.

Based on the value of the coefficient of determination that have a positive value of 0.769 indicates that customer retention Sweet Peacock in Surakarta batik can be explained by the variables of customer value, brand image and customer satisfaction variable as a mediating variable only by 76.90% while the remaining 23.10% explained by the study variables.

Keywords: customer value, brand image, customer kepuasan, customer retention and path analysis.

* Drs Laksono Sumarto, M.M adalah Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta. Alamat kantor: Jl Walanda Maramis No. 31, Cengklik, Surakarta.

I. PENDAHULUAN

Meningkatnya tuntutan organisasi akan efisiensi dan efektivitas pekerjaan akan mendorong setiap individu untuk lebih dapat bekerja cepat, mampu bersaing, dan mampu mengatasi tantangan dalam pekerjaannya. Setiap individu yang ditempatkan pada kondisi-kondisi lingkungan yang sama mungkin menunjukkan tanggapan psikologis, fisik, dan perilaku yang sangat berbeda. Oleh karena itu, stres dapat mempengaruhi seseorang dengan berbagai cara yang berbeda dan dengan akibat yang bermacam-macam tergantung kondisi individu yang bersangkutan serta sumber potensial tekanan kerja tertentu yang dievaluasi, yang mungkin menjadi penyebab stres bagi seseorang tetapi tidak bagi orang lain. Salah satu penghambat kinerja karyawan adalah stres. Sumber stres dari pengaruh lingkungan teknologi yang telah diteliti oleh Kaluzniacky (1999), bahwa stres kerja seorang profesional yang bekerja di sistem informasi teknologi dikarenakan banyaknya menghadapi tugas-tugasnya dilingkungan itu. Stres kerja dapat dialami oleh seorang individu karena karakter dirinya merasa tidak ada kecocokan dengan jenis dan tugas pekerjaannya. Di samping hal itu, juga dapat dikarenakan adanya konflik di dalam tugas kerja di mana hasilnya yang tidak sesuai dengan kebutuhannya dan atau juga karena tidak adanya alasan untuk menolak atas kelebihan pekerjaan yang dikerjakan. Demikian adanya pengaruh yang sangat erat antara karakter individu dengan situasi dan kondisi lingkungan pekerjaan, yang akan menentukan timbulnya stres. Tentu hal itu perlu ditinjau lebih lanjut dari berbagai aspek, unsur dan komponen pada lingkungan kerja. Stres tidak sendirinya harus buruk. Walaupun stres lazimnya dibahas dalam konteks negatif, stres juga mempunyai nilai positif. Stres pada tingkatan tertentu dapat mendorong munculnya kinerja yang optimal.

Manajer dalam sektor manufaktur terbukti mengalami stres yang tinggi (Jestin dan Gampel, 2002). Nasurdin et al., (2004) menemukan dalam penelitiannya bahwa ada

lima faktor organisasional yang berpengaruh pada pengalaman stres para manajer sektor elektronik di Malaysia yaitu *conflict, blocked career, alienation, work overload*, dan *unfavorable work environment*. Hasil menunjukkan bahwa hanya faktor *unfavorable work environment* yang tidak berhubungan dengan stres kerja, sedangkan faktor lain berpengaruh secara positif terhadap stres kerja. Dalam studi ini menggunakan lima faktor dengan menambah faktor *blocked career*, mengacu pada penelitian Yetti (2006), bahwa karyawan sektor manufaktur swasta yang diteliti mengalami stres kerja yang diakibatkan oleh konflik peran, keterasingan, beban kerja, dan lingkungan pekerjaan. Dalam penelitian sebelumnya Nanik (2005), melakukan penelitian pada karyawan BKKBN di Gunung Kidul, dengan topik Pengaruh Situasi Kerja terhadap Stres Kerja dengan Tipe Kepribadian dan Sumber Kendali (*Locus of Control*) sebagai variabel moderator, menyimpulkan bahwa situasi kerja mempunyai pengaruh terhadap stres kerja.

Menurut Robbins (2001) stres kerja dapat menimbulkan gejala baik fisiologis (seperti; sakit kepala, tekanan darah tinggi dan sakit hati), gejala psikologis (seperti; gelisah, depresi, penurunan kepuasan kerja) dan gejala perilaku (seperti; produktivitas, tidak hadir dan perpindahan). Dalam penelitian ini Gender dipilih sebagai variabel pemoderasi karena penulis ingin mengetahui bahwa di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta tenaga kependidikan adalah pegawai yang harus melayani para mahasiswa yang beraneka ragam karakternya oleh karena itu apakah gender berdampak atau tidak terhadap stres kerja yang dihadapi tenaga kependidikan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Stres Kerja

Stres kerja didefinisikan sebagai respon non spesifik tubuh terhadap permintaan yang dibuat kepadanya. Hal ini dipertimbangkan menjadi reaksi internal kepada sesuatu yang dipandang secara sadar atau tidak sadar

sebagai sebuah ancaman, baik itu nyata ataupun imajiner (Clarke dan Watson 1991). Robbins (2001) mendefinisikan stres sebagai sebuah kondisi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan dengan peluang, hambatan atau permintaan yang berhubungan dengan apa yang dia inginkan dan di mana hasil dipandang tidak pasti dan penting. *The National Institute of Occupational Safety and Health* (1999) dalam Palmer dan Cooper, mendefinisikan stres sebagai keadaan fisik yang berbahaya dan respon emosional, itu terjadi manakala kebutuhan dari pekerjaan tidak memenuhi kemampuan, sumber daya, kebutuhan pekerja. Bagaimanapun, suatu definisi teori memusat pada persepsi individu. Contoh; stres terjadi manakala sesuatu tekanan yang dirasa melebihi kemampuan individu untuk menghadapi (Palmer, et. al., 2003). Stres bisa diakibatkan oleh lingkungan, perusahaan dan variabel individual. Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stres kerja karyawan perlu sedini mungkin di atasi oleh pimpinan agar hal-hal yang merugikan perusahaan dapat di atasi. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2000). Hubungan stres dengan kerja adalah suatu pola reaksi yang terjadi manakala para pekerja diperkenalkan dengan tuntutan pekerjaan yang tidak disesuaikan dengan pengetahuan, kemampuan atau ketrampilannya. Stres akan muncul jika penyelesaian pekerjaan dibatasi dengan waktu atau jumlah pekerjaan ataupun pada tingkat kesukaran dari pekerjaan atau bahkan ketidak mampuan untuk menunjukkan emosi seseorang di tempat kerja. (Barling, et. al., 2004). Mana kala pekerja merasa suatu ketidak seimbangan antara permintaan dan sumber daya pribadi atau lingkungan, ini mungkin dapat menyebabkan sejumlah reaksi. Bisa meliputi tanggapan fisiologis, tanggapan emosional, tanggapan teori dan reaksi perilaku. Kapan seseorang dalam keadaan stres, mereka akan merasakan hal yang kompleks, menjadi kurang waspada, tidak efisien dalam kinerja. Stres terjadi dalam

banyak keadaan yang berbeda, tetapi stres akan muncul manakala kemampuan seseorang untuk mengendalikan permintaan pekerjaan terancam. Kegelisahan dalam pencapaian sukses dan ketakutan merupakan konsekuensi negatif, bisa menimbulkan hal-hal emosi yang negatif, kejengkelan, dan kemarahan.

2. Model Stres

Model stres mengidentifikasi tiga perangkat faktor lingkungan, organisasional, dan individual yang bertindak sebagai sumber potensial dari stres. Apakah faktor ini mengarah ke stres yang aktual bergantung pada perbedaan individual, seperti; misalnya pengalaman kerja dan kepribadian. Bila stres dialami oleh seorang individu gejalanya dapat muncul sebagai keluaran atau hasil fisiologis, psikologis, dan perilaku. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.

3. Sumber Potensial stres

Sebagaimana diperlihatkan dalam model Robbins (2001), menunjukkan ada tiga kategori penderita stres potensial: lingkungan, organisasional, dan individual.

a. Faktor Lingkungan (*Environmental Factors*)

Ketidak pastian lingkungan mempengaruhi desain dan struktur suatu organisasi, ketidak pastian itu juga mempengaruhi tingkat stres dikalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Menurut Robbins, ketidak pastian lingkungan meliputi; ketidak pastian ekonomi, ketidak pastian politik, dan ketidak pastian teknologi.

1) Ketidak pastian ekonomi

Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidak pastian ekonomi. Bila ekonomi itu mengerut, orang menjadi mencemaskan keamanan mereka.

2) Ketidak pastian politik

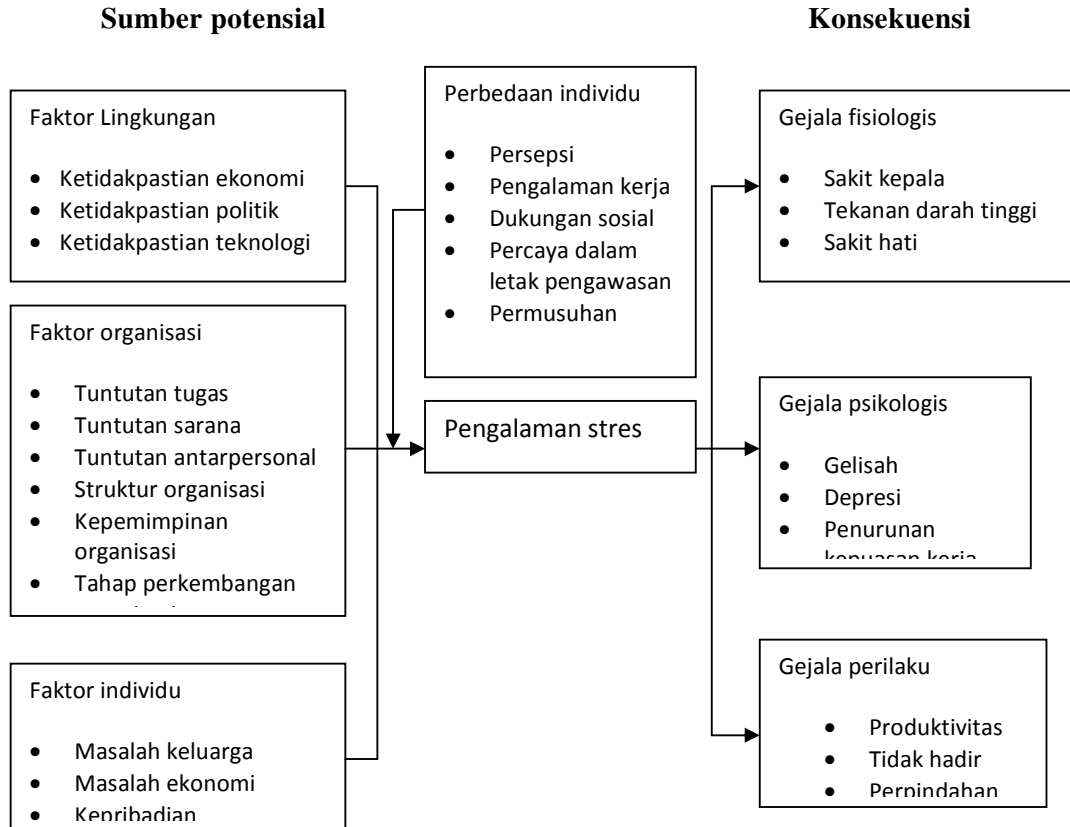
Ketidak pastian politik cenderung tidak menciptakan stres bagi kebanyakan orang-orang. Amerika Utara, dikarenakan negara-negara tersebut memiliki kestabilan politik, di mana perubahan lazimnya dilaksanakan dalam suatu cara yang tertib.

3) Ketidak pastian teknologi

Ketidak pastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stres. Inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan menjadi ketinggalan dalam

periode waktu yang sangat singkat, komputer, robot otomatis, dan ragam-ragam lain dalam inovasi teknologis merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka stres.

MODEL TEKANAN/STRES



GAMBAR 1 MODEL STRES

Sumber: Robbins, 2001.

b. Faktor Organisasi (*Organizational Factors*)

Banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan sekerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh. Telah dikategorikan faktor-faktor ini disekitar tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi.

1) Tuntutan tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak kondisi fisik

2) Tuntutan peran

Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang barangkali dirujuk atau dipuaskan. Peran yang kelebihan beban terjadi bila

karyawan diharapkan untuk melakukan lebih dari pada yang dimungkinkan oleh waktu. Ambiguitas peran diciptakan bila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan.

3) Tuntutan antar pribadi

Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya di antara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

4) Struktur organisasi

Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada seorang karyawan merupakan contoh dari suatu variabel struktural yang dapat merupakan sumber potensial dari stres.

5) Kepemimpinan organisasi

Kepemimpinan organisasi menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi. Beberapa pejabat eksekutif kepala menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut, dan kecemasan. Mereka membangun ketegangan yang tidak realistis untuk berkinerja dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang sangat ketat, dan secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat "mengikuti".

6) Tahap perkembangan organisasi

Suatu tahap kehidupan organisasi - yakni di mana dia ada dalam siklus empat tahap ini menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda untuk para karyawan. Tahap pendirian dan kemerosotan sangat menimbulkan stres. Stres cenderung paling kecil dalam tahap dewasa di mana ketidakpastian berada pada titik terendah.

c. Faktor Individual (*Individual Factors*).

Kategori faktor individual mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama sekali faktor ini adalah persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian bawaan.

1) Persoalan keluarga

Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa seorang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan dan kesulitan suatu disiplin pada anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

2) Masalah ekonomi pribadi

Masalah ekonomi yang diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dari kerja. Robbins (2001) juga menemukan dalam telaah tiga organisasi, bahwa gejala stres yang dilaporkan sebelum memulai suatu pekerjaan dapat membuat kita paham akan kebanyakan varians dalam gejala stres yang dilaporkan sembilan bulan kemudian. Hal ini mendorong para peneliti untuk menyimpulkan bahwa beberapa orang mempunyai kecenderungan yang *inherent* untuk menekankan aspek negatif dari dunia ini secara umum. Jika benar, maka suatu faktor individual penting yang mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar dari seseorang.

d. Perbedaan Individual (*Individual Differences*)

Suatu fakta yang cenderung diabaikan ketika penyebab stres ditinjau secara individual adalah bahwa stres merupakan suatu fenomena tambahan. Tiap penyebab stres yang baru dan bertahan menambah pada tingkat stres seorang individu. Suatu penyebab stres tunggal mungkin relatif tidak penting, tetapi jika ditambahkan pada suatu tingkat stres yang sudah tinggi, dapat ibarat sehelai jerami yang mematahkan punggung utama. Apakah yang membedakan orang dalam hal kemampuan mereka menangani stres? Apakah variabel perbedaan individual yang memperlunak hubungan antara penyebab stres potensial dan stres yang dialami?

Sekurang-kurangnya ada lima variabel yaitu: persepsi, pengalaman kerja, dukungan sosial, keyakinan akan tempat kedudukan kendali, dimana permusuhan, telah ditentukan sebagai pelunak yang relevan.

1) Persepsi.

Karyawan berreaksi untuk menanggapi persepsi mereka terhadap realitas bukannya realitas itu sendiri. Oleh karena itu persepsi akan memperlunak hubungan antara suatu penyebab stres (*stressor*) potensial dan reaksi seorang karyawan terhadap kondisi itu.

2) Pengalaman kerja.

Bukti menunjukkan bahwa pengalaman pada pekerjaan cenderung berhubungan negatif dengan stres kerja. Oleh karena itu, orang yang tetap lebih lama berada dalam organisasi adalah mereka dengan ciri yang lebih tahan stres.

3) Dukungan sosial.

Dukungan sosial yaitu hubungan kolegal dengan rekan-rekan atau penyelia, dapat menyangga dampak stres. Logika yang mendasari variabel pelunak ini adalah bahwa dukungan sosial bertindak sebagai suatu pereda, yang mengurangi efek negatif bahkan dari pekerjaan-pekerjaan berketegangan tinggi.

4) Percaya dalam letak pengawasan

Ruang (*locus*) kendali sebagai suatu atribut kepribadian. Mereka dengan ruang kendali internal yakin bahwa mereka mengendalikan tujuan akhir mereka sendiri. Mereka dengan ruang eksternal yakni bahwa kehidupan mereka dikendalikan oleh kekuatan-kekuatan luar. Bukti menunjukkan bahwa kaum internal mempersepsikan pekerjaan mereka sebagai kurang mengandung stres dibanding kaum eksternal. Bila kaum eksternal dan internal menghadapi situasi penuh stres yang serupa, kemungkinan besar kaum internal yakin bahwa mereka dapat berpengaruh besar pada hasil.

5) Permusuhan.

Ada kepribadian yang mencakup tingkat permusuhan dan kemarahan yang tinggi.

Orang-orang ini secara kronis mencurigai dan tidak mempercayai orang lain.

4. Pengertian Gender

Gender merupakan kajian tentang tingkah laku perempuan dan hubungan sosial antara laki-laki dan perempuan. Gender berbeda dari seks atau jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang bersifat biologis. Ini disebabkan yang dianggap maskulin dalam suatu kebudayaan bisa dianggap feminim dalam budaya lain. Dengan kata lain, ciri maskulin atau feminim itu tergantung dari konteks sosial budaya bukan semata-mata pada perbedaan jenis kelamin (<http://en.wikipedia.org/wiki/gender>).

Gender adalah perbedaan dan fungsi peran sosial yang dikonstruksikan oleh masyarakat, serta tanggung jawab laki-laki dan perempuan, sehingga gender belum tentu sama di tempat yang berbeda dan dapat berubah dari waktu ke waktu. Seks/kodrat adalah jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan yang telah ditentukan oleh tuhan oleh karena itu tidak dapat ditukar atau diubah, ketentuan ini berlaku sejak dahulu kala, sekarang dan berlaku selamanya. Gender bukanlah kodrat ataupun ketentuan tuhan, oleh karena itu gender berkaitan dengan proses keyakinan bagaimana seharusnya laki-laki dan perempuan berperan dan bertindak sesuai dengan tata nilai yang terstruktur, ketentuan sosial dan budaya di tempat mereka berada. Dengan demikian gender dapat dikatakan pembedaan peran, fungsi, tanggung jawab antara perempuan dan laki-laki yang dibentuk/dikonstruksi oleh sosial budaya dan dapat berubah sesuai perkembangan zaman (www.duniaesai.com/gender).

Menurut Clikeman (2001) mengemukakan bahwa dengan menggunakan data dari survei yang ada pada mahasiswa akuntansi untuk menyelidiki apakah gender dan asal-usul kebangsaan berdampak pada sikap terhadap metode umum untuk mengelola pendapatan. Gender diduga menjadi salah satu faktor level individu yang turut mempengaruhi audit judgment seiring dengan terjadinya perubahan pada kompleksitas tugas dan pengaruh tingkat kepatuhan terhadap

etika. Temuan riset literatur psikologis kognitif dan pemasaran juga menyebutkan bahwa wanita diduga lebih efisien dan efektif dalam memproses informasi saat adanya kompleksitas tugas dalam pengambilan keputusan dibandingkan dengan pria. Ruegger dan King (2002) menyatakan wanita umumnya memiliki tingkat pertimbangan moral yang lebih tinggi dari pada pria. Gilligan (2008) menyatakan pengaruh gender terhadap perbedaan persepsi etika terjadi pada saat proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perbedaan gender dan jenis kelamin adalah: gender dapat berubah, dapat dipertukarkan, tergantung waktu, budaya setempat, bukan merupakan kodrat Tuhan, melainkan buatan manusia. Lain halnya dengan seks, seks tidak dapat berubah, tidak dapat dipertukarkan, berlaku sepanjang masa, berlaku dimana saja, di belahan dunia manapun dan merupakan kodrat atau ciptaan Tuhan.

III. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Penelitian menurut tujuannya digolongkan kedalam tiga jenis, yaitu penelitian penjajakan (*exploratif*), penelitian penjelasan (*explanatory*), dan penelitian deskriptif. Dengan melihat ketiga jenis penelitian tersebut, maka penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Penelitian dilakukan dengan menerapkan rancangan *ex post facto*. Rancangan penelitian *ex post facto* adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut (Sugiyono, 2009 : 3).

Alasan menggunakan penelitian ini adalah karena data yang dianalisis adalah data mengenai aktivitas perawat yang telah dilakukan atau telah berlangsung dengan

tujuan hendak menemukan perubahan yang terjadi.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan yang ada di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta dengan sebaran seperti pada Tabel 1.

b. Sampel

Mengingat besarnya populasi dalam penelitian ini tidak terlampau besar, yaitu kurang dari 100, maka seluruh populasi dalam penelitian ini yang berjumlah 70 orang diambil semua untuk dijadikan sampel dengan demikian penelitian ini merupakan penelitian sensus. Tehnik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2009).

Tabel 1
Distribusi Populasi

	Kelompok Fakultas	Populasi	Sampel
1.	Ekonomi	12	12
2.	Keguruan	14	14
3.	Pertanian	8	8
4.	Teknik	8	8
5.	Biro dministrasi	28	28
	Jumlah	70	70

Sumber : Data primer diolah.

3. Teknik pengumpulan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer hadala sebagai berikut:

a. Kuesioner

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya agar responden dapat mempersiapkan data dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan. Daftar pertanyaan diberikan pada responden terpilih, dengan bentuk pertanyaan tertutup. Artinya dalam pertanyaan telah dipersiapkan beberapa alternatif jawabannya.

b. Interview

Yaitu pengumpulan/mendapatkan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan mengenai data yang ada maupun belum penulis peroleh dari responden.

Adapun cara untuk mendapatkan data sekunder adalah sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan

Yaitu suatu penelitian yang bertujuan mendapatkan dasar-dasar teoritis mengenai hal-hal/masalah-masalah yang akan diteliti dengan jalan membaca literatur, catatan kuliah, surat kabar, dan jurnal-jurnal ilmiah serta bacaan lain yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti sehingga dapat dipakai pedoman untuk membahas masalah yang dihadapi dalam penulisan.

b. Dokumenter

Yaitu suatu cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengambil data yang ada dalam catatan instansi yang berkaitan.

4. Tehnik analisis data

Alat analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Hirarkis, dimana variable moderasi dimasukkan ke dalam langkah pertama, diikuti oleh pengaruh utama dari lima variabel organisasional. Adapun model yang digunakan yaitu : (Sri Adiningsih, 2005)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

di mana :

Y adalah stres kerja

X₁ adalah variabel konflik

X₂ adalah variabel hambatan karir

X₃ adalah variabel keterasingan

X₄ adalah variabel kelebihan beban kerja

X₅ adalah variabel lingkungan kerja

X₆ adalah Variabel Gender (variabel pemoderasi)

b_{1, 2, 3, ...6} adalah koefisien regresi.

e adalah *error term*

Data mengenai stres kerja yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap Tenaga Pendidikan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta dalam penelitian ini terdiri atas 70 responden. Data yang digunakan untuk menganalisis yaitu konflik peran, hambatan karier, beban kerja, dan lingkungan kerja berdasarkan dari skor hasil jawaban responden. Sedangkan data gender digunakan data dengan ketentuan dimana responden Laki-laki = 1, sedangkan responden perempuan = 0.

Hasil perhitungan regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = - 1.202 + 0,213 X_1 + 0,105 X_2 + 1,150 X_3 + 0,437X_4 + 0,385 X_5 + 0,699 KP.G - 0,162 KT G - 0,111 BK.G - 0,076 LK.G - 0,539 HK G$$

(0.027**) (0.060*) (0.047**) (0.001***) (0.004***) (0.000***) (0.200) (0.201) (0,526) (0.003***)

Hasil analisis regresi hirarki, ditemukan bahwa variabel konflik peran, keterasingan, beban kerja, lingkungan kerja, dan hambatan karir menunjukkan pengaruh terhadap stres kerja. Hal ini dapat ditunjukkan dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan seperti; untuk konflik peran indikator ketidaktahuan responden terhadap tanggungjawab yang akan dijalankan, kurangnya pengertian tentang apa yang diharapkan oleh perusahaan, ketidaktahuan tentang wewenang yang dimiliki, ketidaktahuan perencanaan dan obyektif bagi tugas, semakin bingungnya karyawan mengenai apa yang diharapkan dengan tepat, dan ketidaktahuan tentang batasan wewenang yang jelas, maka akan menyebabkan meningkatnya stres.

Hasil analisis data diketahui bahwa interaksi konflik peran, dan hambatan karier, dengan adanya variabel gender memperlemah stres kerja. Hal ini dapat dilihat hanya variabel konflik peran signifikan secara positif dan hambatan karir yang signifikan secara negatif sedangkan variabel lainnya tidak signifikan, sehingga interaksi variabel konflik peran, dengan gender menunjukkan pengaruh yang

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

semakin kuat (meningkatkan) terhadap stres kerja. Sedangkan variabel hambatan karier dengan gender menunjukkan pengaruh yang semakin kecil (melemah) terhadap stres kerja.

Selanjutnya, sejauhmana pengaruh konflik peran, hambatan karier, beban kerja, lingkungan kerja terhadap stres kerja dapat dijelaskan dengan regresi ditemukan angka R^2 sebesar 0,981 yang merupakan pengkuadratan koefisien korelasi. Dengan demikian angka 0,981 menunjukkan sebesar 98,10% variabel stres kerja para Tenaga Kependidikan di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta bisa dijelaskan oleh konflik peran, hambatan karier, beban kerja, lingkungan kerja. Sedangkan sisanya 11,90% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

Hasil ini konsisten dengan temuan Robin (2001), yang menyatakan bahwa orang yang tetap lebih lama berada dalam organisasi adalah mereka dengan ciri yang lebih tahan stres karena mereka akan mengembangkan mekanisme untuk mengatasi stres, seperti pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik maka seorang pegawai baik laki-laki maupun perempuan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang tergesa-gesa. Dengan latihan fisik baik laki-laki maupun perempuan bagi tenaga kependidikan dilingkungan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta dapat meningkatkan kondisi tubuh agar lebih prima sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat, sehingga jenis gender cenderung berhubungan secara negatif dengan stres kerja.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi hirarkis, ditemukan bahwa pengaruh utama dari stres kerja yang terdapat di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta adalah konflik peran, keterasingan, beban kerja, lingkungan kerja dan hambatan karier adalah signifikan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa setiap ada peningkatan pada variabel konflik peran, hambatan karier, beban kerja dan

lingkungan kerja akan menyebabkan peningkatan stres kerja.

Stres kerja para pegawai di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor-faktor organisasional yang terdiri dari konflik peran, keterasingan, beban kerja, lingkungan kerja dan hambatan karier dan gender sebesar 98%, sedangkan sisanya 12% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Diketahui bahwa interaksi konflik peran dan hambatan karier dengan adanya variabel gender sebagai *moderating effect* memperlemah stres kerja. Hal ini dapat dilihat hanya variabel konflik peran dan hambatan karier yang signifikan secara positif sedangkan variabel lainnya tidak signifikan, sehingga variabel interaksi faktor-faktor organisasional dengan gender menunjukkan pengaruh yang semakin kecil (menurun) terhadap stres kerja. Dari hasil ini dapat dinyatakan bahwa gender dapat memperlemah stres kerja para pegawai di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta. Stres kerja para pegawai di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor-faktor konflik peran, dan gender sebesar 98,10%, sedangkan sisanya 11,90% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

VI. REFERENSI

- Adiningsih, Sri, 2005. *Statistika*, edisi Revisi, Yogyakarta, BPFE, UGM.
- Anik Irawati dan Supriyadi 2012, *Pengaruh Orientasi Etika pada Komitmen Profesional, komitmen Organisasional dan Sensitivitas Etika Pemeriksa dengan Gender sebagai Variabel Pemoderasi*. Thesis S2 Universitas Gajah Mada.
- Cates, A. R., Harris, D. L., Boswell, W., Jameson, W. L., Yee, C., Peters, A. V., et al. (2004). Figs and dates and their benefits. *Food Studies Quarterly*, 11, 482-489.

- Clark, L. A., & Watson, D. (1991). Tripartite model of anxiety and depression: Psychometric evidence and taxonomic implications. *Journal of Abnormal Psychology, 100*, 316-336.
- Cordes, Cynthia L., & Dougherty, Thomas W. (1993, Oktober). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 621-656*
- Gibson J. L., Ivancevich S. M., and Donnely J. H., 2000. *Organizations : Behavior, Structure, and Processes*, 10 Edition, New York, McGraw Hill.
- Gujarati D., 2007, *Basic Econometrics*, 5th Edition, Mc Graw – Hill, Inc. New York.
- Hasibuan, Malayu SP (2000) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ivancevich, M. John and Matteson. Michael T. (1999). *Stress of work: AA. Manajerial perspective*. Glenview III. Scot Foresman.
- Jestin. W., and Gampel. A (2002). *The Big Valley, Global Outlook*. Toronto: McGraw Hill.
- Kahn, R. L., (1995). “ Conflict, ambiguity and overload. Three elements in job stress. *Occupational Mental Health. (3): 2-9*
- Kaluzniacky, E. (1999). *Managing Psychological Factors in Information Systems Work: an Orientation to Emotional Intelligence*. USA: Information Science Publishing
- Lee, R. dan Wilbur, E.R. (1990). Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics and Job Satisfaction: A Mutivariate Analysis. *Human Relations, 38(8)*, 781-791
- M.F Shellyana junaedi (2008), Pengaruh Gender sebagai Pemoderasi Pengembangan Model Perilaku Konsumen Hijau di Indonesia. *Jurnal Kinerja, Vol 12 No.1, Tahun 2008 : Hal. 17-37*
- Mohd., Azzat Nasurdin, T Ramayah., dan S Kumaresan, 2004. Organizational and Personality Effect on Managers Job Stres : Is it Different for Malaysian Mend and Women? *Gadjah Mada International Journal of Business 6 (2) : 251 – 274.*
- Nanik Triani (2005). *Pengaruh Situasi Kerja terhadap Stres Kerja dengan Tipe Kepribadian dan Sumber Kendali (Locus of Control) sebagai variabel Moderator pada Pegawai BKKBN Kabupaten Gunung Kidul*. Tesis Program Pasca Sarjana S2, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tidak dipublikasikan.
- National Institute for Occupational Safety and Helth, 1998. *Stres at Work*, Columbia Parkway, Cincinati.
- Ratnawati, Yetti, 2006. *Pengaruh Faktor Organisasional terhadap Stres Kerja dengan Gender sebagai Variabel Moderasi di PT Pabelan Surakarta*. Tesis Magister Manajemen Program Pascasarjana UNS Surakarta. Tidak dipublikasikan.
- Robbins, Stephen P., 2001. *Organizational Behavior*, Ninth Edition, Printice Hall, International Inc.
- Ruegger, D., dan E.W. King., 2002., A Study of The Effect of Age and Gender Upon Student Business Ethics., *Journal of Business Ethics.*, 11: 179-186.
- Selye Hans (1976) . *Strees without this strees* (New york: New American Library)

Sekaran, Uma, 2000. *Research Methods for Business*, Third Edition, John Wiley and Sons, Inc.

Sigiro, Paulus Sanjaya dan Joko Suyono, 2005. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Ditinjau dari Locus of Control, Tipe Kepribadian dan Self-Efficacy. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 5, No. 2, 2005 : 145-158. Diunduh tgl 24 Sep 2011.

Stephen Palmer, Cary Cooper, Kate Thomas,. A Model Of Work Stress, *International Journal of Health Promotion and Education*, 2003;41(2):57-8.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Keempat, Bandung, CV Alfabeta.

Sutanto, Eddy M. dan Liliana Djohan, (2006). Pengaruh Persepsi akan Dimensi Desain Organisasi dan Tipe Kepribadian Terhadap Tingkat Stres Karyawan PT. Internasional Deta Alfa Mandiri, Surabaya : *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Maret, 2006 / Vol 8 / No 1.

Umar, Husein, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran, Dilengkapi dengan 8 Bahasan Komprehensif Kasus Pemasaran*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

www.Eurofound.eu.int, 2005. *Work Related Stress*, European Foundation for The Improvement of Living and Working Conditions.

Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan pada Batik Merek Merak Manis di Surakarta