

**STRES KERJA PADA TENAGA PENJUALAN
(STUDI PADA TENAGA PENJUALAN DI BEBERAPA
DEALER SEPEDA MOTOR DI KOTA SALATIGA)**

Oleh :

Kendristo

NIM : 212012044

KERTAS KERJA

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Guna Memenuhi Sebagian dari

Persyaratan-persyaratan untuk Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS : EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA**

SALATIGA

2016



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kendristo
NIM : 212012044 Email : 212012044@student.uksw.edu
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis Program Studi : Manajemen
Judul tugas akhir : STRES KERJA PADA TENAGA PENJUALAN (STUDI PADA TENAGA
PENJUALAN DI BEBERAPA DEALER SEPEDA MOTOR DI KOTA SALATIGA)
Pembimbing : 1. Ir. Lieli Suharti, MM, Ph.D
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 4 Agustus 2016



Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Kendristo



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kendristo
NIM : 212012044 Email : 212012044@student.uksw.edu
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis Program Studi : Manajemen
Judul tugas akhir : STRES KERJA PADA TENAGA PENJUALAN (STUDI PADA TENAGA
PENJUALAN DI BEBERAPA DEALER SEPEDA MOTOR DI KOTA SALATIGA)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 4 Agustus 2016

1956

Kendristo
Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

Ueli Suharto
Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

**STRES KERJA PADA TENAGA PENJUALAN
(STUDI PADA TENAGA PENJUALAN DI BEBERAPA
DEALER SEPEDA MOTOR DI KOTA SALATIGA)**

Oleh :
Kendristo
NIM : 212012044

KERTAS KERJA

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Guna Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan-persyaratan untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

**FAKULTAS : EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

Disetujui oleh :



Ir. Lieli Suharti, MM, Ph.D

Pembimbing

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2016**



FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jalan Diponegoro 52 -60
☎:(0298) 321212, 311881
Telex 322364 ukswsa ia
Salatiga 50711 - Indonesia
Fax. (0298) -3 21433

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Kendristo
N I M : 212012044
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Kristen Satya Wacana
Salatiga.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi :

Judul : Stres Kerja Pada Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Penjualan di Beberapa Dealer Sepeda Motor di Kota Salatiga)
Pembimbing : Ir. Lieli Suharti, MM, Ph.D
Tanggal diuji : 29 Juli 2016

Adalah benar-benar hasil karya saya.

Didalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, termasuk pencabutan gelar ke sarjana yang telah saya peroleh.

Salatiga, 26 Juni 2016

Yang memberi pert.

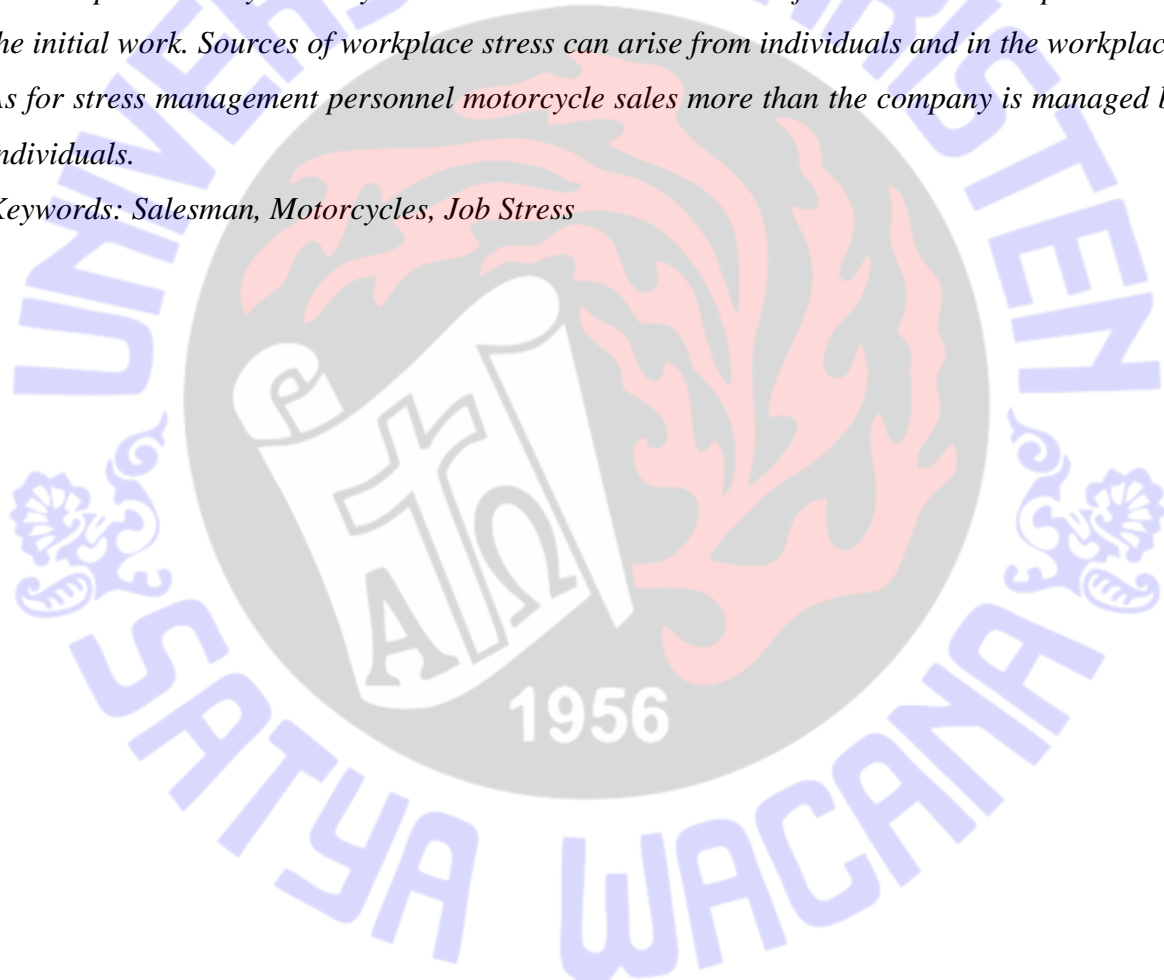
1956



ABSTRACT

Working pressure is experienced can lead to job stress has an effect for the individual salesman and the company. The research was conducted on a motorcycle salesman in Salatiga. This study aims to describe work stress experienced by motorcycle salesman, sources of stress, the effects of stress and stress management were conducted, both from the company and personally. The study was conducted using a qualitative approach to the type of descriptive phenomenology reveals about the experience based on the awareness that occurs in some motorcycle salesman. Results of research conducted revealed that the effect of work stress experienced by motorcycle salesman had severe levels of stress in the workplace when the initial work. Sources of workplace stress can arise from individuals and in the workplace. As for stress management personnel motorcycle sales more than the company is managed by individuals.

Keywords: Salesman, Motorcycles, Job Stress



SARIPATI

Tekanan kerja yang dialami dapat mengakibatkan stres kerja yang memiliki dampak terhadap individu pekerja tenaga penjualan dan perusahaan tempat bekerja. Penelitian ini dilakukan terhadap tenaga penjualan sepeda motor di Kota Salatiga. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran stres kerja yang dialami oleh para tenaga penjualan sepeda motor, sumber stres, dampak stres dan pengelolaan stres yang dilakukan, baik dari perusahaan maupun secara individu tenaga penjualan. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis fenomenologi yang mengungkapkan tentang pengalaman berdasarkan kesadaran yang terjadi pada beberapa tenaga penjual sepeda motor. Hasil yang diperoleh mengungkapkan bahwa dampak stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan sepeda motor memiliki tingkat stres yang berat di tempat kerja ketika awal bekerja. Sumber stres kerja dapat muncul dari kehidupan individu dan di perusahaan. Adapun Pengelolaan stres tenaga penjualan sepeda motor lebih banyak dikelola oleh individu dibandingkan perusahaan.

Kata Kunci : Tenaga Penjualan, Sepeda Motor, Stres Kerja

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penelitian ini meneliti mengenai stres kerja yang dihadapi oleh para tenaga penjualan sepeda motor di kota Salatiga. Tekanan kerja yang mereka hadapi rentan menyebabkan tenaga penjualan sepeda motor mengalami stres kerja. Untuk mengetahui apa stres kerja yang mereka alami, penulis tertarik untuk mengetahui sebenarnya seperti apakah stres kerja yang dialami oleh para tenaga penjualan sepeda motor di kota Salatiga.

Penulis sendiri menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan penulis berharap mendatang akan ada yang dapat melengkapi penelitian ini agar lebih baik lagi. Akhir kata, semoga penelitian ini berguna untuk penelitian selanjutnya dan berguna untuk pihak – pihak yang membutuhkan referensi.

Salatiga, 26 Juni 2016

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur dan rasa terimakasih penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan segala limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya penulis diijinkan untuk menyelesaikan dengan baik kertas kerja ini sebagai tugas akhir dari masa perkuliahan yang penulis jalani. Penulis juga menyadari bahwa selama masa penulisan tugas akhir ini ada pihak-pihak yang turut serta memberikan bantuan dan dukungan. Maka perkenankan penulis untuk menyampaika rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Papah, Mamah, adikku tercinta Oneng, Ko Pran, keluarga yang penulis kasihi dan cintai, yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materiil kepada penulis selama mengerjakan tugas akhir ini.
2. Ibu Ir. Lieli Suharti, MM, Ph.D selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan juga pikiran untuk membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dari awal pengerjaan sampai selesainya tugas akhir ini.
3. Semua staf pengajar dan sekretariat Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu penulis selama penulis menuntut ilmu guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi di Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
4. Para narasumber, tenaga penjualan sepeda motor yang sudah mau meluangkan waktu untuk menjawab berbagai pertanyaan yang penulis ajukan guna menyusun tugas akhir ini.
5. Sahabatku tercinta, Maesya Shafira, Dyanie Amieta, dan Arifah Ida Nuryani yang tiada henti selalu memotivasi dan menjadi tempat keluh kesah penulis.
6. Anak-anak kontrakan Hero yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
7. Semua teman-teman selama berkuliah dan berkepanitiaan di Universitas Kristen Satya Wacana yang terkasih, yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu, terimakasih atas dukungan dan motivasinya.

Penulis Menyadari bahwa kertas kerja ini memiliki keterbatasan dan masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya

Salatiga, 26 Juni 2016

Kendristo

STRES KERJA PADA TENAGA PENJUALAN
(STUDI PADA TENAGA PENJUALAN DI BEBERAPA DEALER SEPEDA MOTOR
DI KOTA SALATIGA)

Kendristo

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana

PENDAHULUAN

Latar Belakang Pendahuluan

Tenaga penjualan merupakan ujung tombak dari pemasaran suatu produk. Sebagai tenaga penjualan sepeda motor, tentunya memiliki kesuksesan dan kendala tersendiri dalam dunia *marketing*. Untuk memenuhi target pasar yang telah ditetapkan oleh pusat, tenaga penjualan memiliki tugas untuk memenuhinya. Hal ini menuntut karyawan untuk dapat memotivasi dirinya agar dapat bekerja mengejar target yang telah ditetapkan oleh organisasi tempat dimana ia bekerja. Tuntutan untuk mengejar target yang telah ditetapkan oleh pusat terkadang menyebabkan tenaga penjualan mengalami tekanan pekerjaan yang dapat menimbulkan stres pada saat bekerja. Jika stres ini tidak dikelola dengan baik maka ditakutkan akan menyebabkan tenaga penjualan mengalami stres kerja berlebih dan memilih untuk keluar dari tempat kerja mereka. Hal ini sesuai dengan fakta yang didapat oleh penulis yang berasal dari hasil wawancara penulis dengan salah seorang Supervisor (SPV) pemasaran salah satu dealer sepeda motor di kota Salatiga :

“Trend-nya tenaga penjualan itu sering keluar-masuk seenaknya mas, kadang mereka baru kerja 3 bulan tapi tahu-tahu menghilang dan keluar dari pekerjaan. Mereka ngakunya nggak kuat ngejar target, mereka stres ngadepin target yang ditetapkan oleh perusahaan”.

Pada umumnya sebagai manusia pernah mengalami apa yang disebut dengan stres. Stres merupakan suatu respon adaptif individu terhadap situasi yang diterima seseorang sebagai suatu tantangan atau dapat menjadi ancaman dalam keberadaannya (Rubiyanti, 2008). Terkhusus pada mereka yang sudah bekerja, stres kerja menjadi masalah tersendiri bagi tiap individu di tempat kerja.

Stres kerja erat kaitannya dengan masalah-masalah yang merugikan. Menurut Rubiyanti (2008) stres yang terjadi pada manusia dapat mengakibatkan munculnya emosi

yang negatif, misalnya kecemasan atau depresi. Selain mempengaruhi emosi, stres juga bisa menyebabkan *physical illnesses* (penyakit fisik), baik ringan maupun berat. Untuk menghadapi peristiwa yang menimbulkan stres, berbagai reaksi individu bisa sangat berbeda, yaitu diantaranya ada yang mengalami masalah serius pada aspek psikologis, ada juga yang bermasalah pada aspek fisik.

Sumber – sumber stres kerja (stresor) secara umum bersumber pada pekerjaan dan karier, rancangan pekerjaan dan hubungan dengan atasan atau sesama rekan kerja. Sedangkan efek – efek stres kerja yang dirasakan berupa gangguan fisik seperti rasa sakit di dada, pusing dan sakit kepala, kepuasan kerja rendah dan absensi. Sumber stres bisa sama atau berbeda di masing – masing individu, tergantung bagaimana individu mempersiapkannya.

Menurut Lee (2000), pekerja laki – laki dengan beban pekerjaan berat namun tidak mampu atau hanya sedikit mampu mengontrol sumber stres kerjanya berisiko tiga kali terkena hipertensi dibandingkan mereka dengan beban kerja yang sama namun mampu mengontrol sumber stres tersebut. Bagi yang bisa mengontrol sumber stres diketahui tidak memiliki efek negatif pada kesehatannya. Sedangkan pekerja wanita di Amerika dengan beban pekerjaan yang berat namun hanya mampu sedikit mengontrol sumber stres juga memiliki tiga kali risiko terkena penyakit jantung koroner dibanding mereka dengan beban kerja yang sama namun mampu mengontrol sumber stresnya.

Penelitian ini hendak meneliti stres kerja pada tenaga penjualan sepeda motor yang berada di kota Salatiga, dimana kota Salatiga dapat dikatakan sebagai kota kecil yang luasnya hanya 56.781 km². Namun demikian, menurut SPV dealer sepeda motor merek X untuk kota Salatiga menyatakan bahwa bagi dealer khususnya penjualan motor, kota Salatiga memiliki perkembangan dalam penjualan sepeda motor yang bagus. Oleh karena itu masyarakat tidak asing dengan merek motor yang sudah mahsyur di Indonesia seperti diantaranya Honda, Yamaha, dan Suzuki, serta merek motor lain seperti Kawasaki dan TVS.

Penelitian dilakukan kepada tenaga penjualan di dealer sepeda motor Kota Salatiga sebagai narasumber penelitian. Pemilihan tenaga penjualan dikarenakan adanya kerentanan pada tenaga penjualan mengalami stres kerja, dimana terkadang stres kerja dipandang sebagai hal yang wajar, akan tetapi pada kenyataannya stres kerja ini merupakan masalah yang harus ditangani dengan baik sehingga jika ditangani dengan baik akan tidak berdampak buruk bagi tenaga penjualan itu sendiri maupun perusahaan tempat dimana ia bekerja.

Beberapa penelitian yang menunjang penelitian ini diantaranya skripsi Kaesaria (2012) yang membahas tugas yang dijalani oleh tenaga penjual, dimana organisasi menuntut pemasaran yang efektif agar mencapai target penjualan. Apabila tuntutan pekerjaan tersebut

dirasa terlalu berat, maka pada akhirnya dapat membuat tenaga penjual menjadi stres. Hasil penelitian menjelaskan adanya stres kerja pada tenaga penjual selama menjalankan tugas, dimana ada perbedaan stres kerja pada tiap tugas tenaga penjual dan adanya perbedaan stres kerja antara penjual laki – laki dan perempuan.

Skripsi Timangratuogi (2012) membahas mengenai Sumber daya manusia yang mengalami hambatan – hambatan dan mengganggu efektifitas dan efisiensi dalam bekerja. fokus dari penelitian ini adalah kepuasan kerja, dimana merupakan sesuatu yang patut diperhatikan manajemen dalam mengelola sumber manusia. Kepuasan kerja ditinjau dari keterkaitan terhadap faktor stres kerja. hasil penelitian ini menemukan adanya stres kerja pada karyawan bagian penjualan, meskipun dalam tingkatan yang rendah, stres kerja yang dialami biasanya diakibatkan oleh ketidakjelasan peran, beban tugas yang banyak, adanya konflik peran, peraturan dan kebijaksanaan organisasi, dukungan rekan kerja, perhatian atasan dan juga sikap atasan terhadap bawahan.

Penelitian Dewi et al. (2014) membahas mengenai stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dari hasil penelitian dengan menggunakan analisis jalur didapatkan hasil diantaranya ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja yang terlalu tinggi memberikan dampak negatif berupa menurunnya kinerja karyawan. Selain kinerja yang menurun, karyawan yang stres juga mengalami ketegangan pikiran, berperilaku aneh, mudah marah dan suka menyendiri yang pada akhirnya menyebabkan prestasi kerja karyawan tidak dapat tercapai secara optimal.

Dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kebenaran dari stres kerja yang dialami para tenaga penjualan sepeda motor di dealer sepeda motor. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pengungkapan stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan sepeda motor secara langsung melalui wawancara. Pengungkapan stres dalam penelitian ini memang tidak mampu untuk mengukur apakah stres yang mereka alami termasuk dalam kategori stres berat atau stres ringan, akan tetapi penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengungkapan gejala stres kerja, dampak stres kerja dan pengelolaan stres oleh tenaga penjualan sepeda motor, sehingga pembahasan didalam penelitian ini akan lebih mendetail dan lebih dapat menggambarkan keadaan sesungguhnya mengenai stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan sepeda motor. Kecenderungan dari stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan sepeda motor membuat adanya pengunduran diri dari tenaga penjualan itu sendiri karena tidak mampu

mengelola stres kerja mereka dengan baik, dan tentunya akan merugikan baik bagi diri tenaga penjualan itu sendiri maupun perusahaan tempat dimana ia bekerja.

Dengan adanya hal tersebut, maka pertanyaan penelitian yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan sepeda motor?
2. Apa sajakah sumber yang menyebabkan stres kerja yang dialami oleh para tenaga penjualan yang bekerja di dealer sepeda motor yang berada di kota Salatiga?
3. Apa sajakah dampak dari stres kerja yang dialami oleh para tenaga penjualan yang bekerja di dealer sepeda motor yang berada di kota Salatiga?
4. Bagaimanakah tenaga penjualan sepeda motor mengelola stres?

Sedangkan ada beberapa manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini. Manfaat yang kiranya bisa didapatkan dari penelitian ini antara lain.

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran stres kerja yang dialami oleh para tenaga penjualan sepeda motor.
2. Untuk mengetahui sumber apakah yang menyebabkan stres kerja pada tenaga penjualan yang bekerja di dealer sepeda motor yang berada di kota Salatiga.
3. Untuk mengetahui apa sajakah dampak dari stres kerja yang dialami oleh para tenaga penjualan yang bekerja di dealer sepeda motor yang berada di kota Salatiga.
4. Untuk mengetahui bagaimana cara tenaga penjualan yang bekerja di dealer sepeda motor yang berada di kota Salatiga mengatasi stres kerja yang mereka alami.

TINJAUAN PUSTAKA

Stres Kerja

Ross dan Altmier (1994) menyatakan stres kerja dapat didefinisikan sebagai akumulasi stresor (pembangkit stres), situasi kerja yang anggap penuh tekanan bagi sebagian besar orang. Menurut Mangkunegara (2008), stres kerja adalah sebuah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Sedangkan menurut Hasibuan (2009), stres kerja adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, orang yang stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran yang kronis. Hellrieger dan Slocum (2011), menyatakan stres adalah perasaan kecemasan atau ketegangan fisik yang terjadi ketika tuntutan atau stresor yang dirasakan individu melebihi kemampuannya untuk mengatasi masalah.

Dari penjelasan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan didalam menghadapi pekerjaannya, dimana perasaan

tertekan ini mempengaruhi kondisi emosi, proses berfikir, perasaan *nervous* dan khawatir yang berlebihan sehingga mereka terpaksa menyimpang dari fungsi normal mereka.

Jenis Stres Kerja

Menurut *Quick* dan *quick* (1984), stres kerja dapat digolongkan menjadi dua, diantaranya sebagai berikut.

1. *Eustress*, adalah hasil respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat performa yang tinggi.
2. *Distress*, adalah hasil dari respons terhadap yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

Gejala Stres Kerja

Gejala adalah keadaan yang menjadi tanda-tanda akan timbulnya (terjadinya, berjangkitnya) sesuatu. Stres kerja yang dialami oleh seorang pekerja pasti akan memunculkan beberapa gejala-gejala yang dapat kita lihat maupun yang tidak dapat kita lihat dengan mata telanjang.

Menurut Robbins (2006) ada tiga gejala stres yang biasanya umum terjadi, yaitu :

1. Gejala fisiologis
Ditandai dengan adanya perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, munculnya sakit kepala, bahkan dapat terjadi serangan jantung.
2. Gejala psikologis
Ditandai dengan adanya ketegangan, perasaan cemas, mudah marah, cepat bosan, dan perilaku suka menunda pekerjaan.
3. Gejala perilaku
Ditandai dengan adanya penurunan produktivitas kerja, sering absen, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, perubahan pola makan, konsumsi rokok dan alkohol, bicara cepat bahkan sampai tergagap, mudah gelisah dan mengalami gangguan tidur.

Sumber Stres Kerja (*Stressors*)

Wijono (2012) mengatakan bahwa sumber stres (*stressors*) adalah suatu kondisi, situasi, atau peristiwa yang dapat menyebabkan stres dimana sumber stres ini merupakan hasil dari interaksi dan transaksi antara seorang individu dengan lingkungannya. Menurut Greenberg (2002), faktor stres kerja dapat bersumber dari pekerjaan, karakteristik individu, dan diluar organisasi. Faktor stres yang bersumber pada pekerjaannya dapat dibagi sebagai berikut.

1. Sumber intrinsik pada pekerjaan, dimana kondisi lingkungan kerja fisik yang buruk dan beban kerja.
2. Peran dalam organisasi, dimana memiliki ambiguitas peran, ketidakpahaman apa yang diharapkan oleh organisasi terhadap dirinya, pertentangan tuntutan dari dua / lebih atasan yang berbeda, serta pertentangan nilai dan keyakinan pribadi sewaktu bekerja.
3. Perkembangan karir stres muncul dari ambisi pengembangan karir yang tidak tercapai, tuntutan komitmen pekerja.
4. Hubungan relasi di tempat kerja adalah kurangnya relasi dengan atasan maupun rekan kerja ataupun bawahan, hal ini menyebabkan ketidakseimbangan pembagian tanggung jawab kepada karyawan, kurangnya dukungan dan kepercayaan.
5. Iklim dan struktur organisasional, dimana iklim politik yang kurang baik di dalam organisasi, minim partisipasi dalam pembuatan keputusan / kebijakan, pembatasan dalam berperilaku, kekurangefektifan konsultasi di perusahaan.

Faktor stres yang bersumber pada karakteristik pekerjaan dapat dilihat dari beberapa hal, sebagai berikut diantaranya:

1. Tingkat kecemasan
2. Tingkat neurotisme individu
3. Toleransi terhadap hal yang ambiguitas atau ketidakjelasan pola tingkah laku tipe A.

Sedangkan faktor stres kerja yang bersumber di luar organisasi adalah sebagai berikut.

1. Masalah dalam keluarga
2. Peristiwa krisis dalam kehidupan
3. Kesulitan secara finansial

Menurut Robbins (2003) stres kerja dapat dilihat dari faktor lingkungan, organisasional dan individu. Faktor lingkungan, yaitu Adanya ketidakpastian baik secara ekonomi, politik, maupun teknologi di dalam lingkungan kerja menyebabkan tingkat stres karyawan meningkat. Sebagai contoh PHK, ketidakstabilan kondisi di suatu negara, inovasi

teknologi yang menuntut karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuannya.

Stres kerja dari faktor organisasional dibagi sebagai berikut.

1. Tuntutan tugas : pekerjaan individu, kondisi kerja, tata letak kerja fisik.
2. Tuntutan peran : konflik peran, kelebihan peran, ambiguitas peran.
3. Tuntutan antar pribadi : kurangnya dukungan sosial dari rekan, hubungan antar pribadi yang buruk.
4. Struktur organisasi : aturan yang berlebihan, rendahnya tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan / kebijakan.
5. Kepemimpinan organisasi : pemberian tekanan / beban kerja yang tidak realistis, memaksakan pengawasan yang sangat ketat, rutin memecat karyawan yang tidak mengikuti aturan.
6. Tingkat hidup organisasi : organisasi yang berjalan melalui 4 siklus kehidupan organisasi (lahir, tumbuh, dewasa, penolakan) menciptakan tekanan bagi para karyawan.

Sedangkan Stres kerja dari faktor individu dibagi sebagai berikut.

1. Isu keluarga
2. Masalah ekonomi pribadi
3. Karakteristik kehidupan inheren

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak sekali sumber stres kerja. Stres kerja dapat bersumber dari berbagai macam faktor, yaitu faktor stres kerja yang bersumber pada pekerjaan itu sendiri, faktor stres kerja yang bersumber dari lingkungan, faktor stres yang bersumber pada karakteristik individual, faktor organisasional dan juga faktor stres kerja yang bersumber dari luar organisasi yang biasanya timbul dari dalam diri individu itu sendiri.

Dampak Stres Kerja

Stres kerja memiliki dampak yang begitu besar, tidak hanya berpengaruh kepada individu, namun juga berpengaruh terhadap organisasi. Menurut Rini (2002) mengungkapkan bahwa ada dua dampak yang ditimbulkan dari adanya stres kerja, yaitu :

1. Dampak terhadap perusahaan
 - a. Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional pekerja
 - b. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
 - c. Menurunnya produktivitas

- d. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan
2. Dampak terhadap individu
 - a. Kesehatan

Penyakit jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, gangguan pencernaan, sulit tidur / kebanyakan tidur, stroke dan beberapa penyakit lainnya.
 - b. Psikologis

Jika stres berkepanjangan dapat menyebabkan stres kronis yang sifatnya menggerogoti dan menghancurkan tubuh, pikiran dan seluruh kehidupan penderitanya secara perlahan.
 - c. Interaksi interpersonal

Salah persepsi dalam menyikapi pendapat / perilaku orang lain, depresi, kehilangan kepercayaan diri, bahkan kehilangan harga dirinya.

Pengelolaan Stres Kerja

Ada dua pendekatan dalam mengelola stres menurut Robbins (2003), yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi.

1. Pendekatan Individu

Adalah upaya karyawan itu sendiri untuk mengurangi tingkat stres yang dialami oleh mereka. Menurut Robbins (2003), ada empat strategi yang bisa dilakukan oleh seorang individu untuk mengurangi tingkat stres mereka, yaitu :

a. Manajemen waktu

Dengan melakukan manajemen waktu yang baik maka karyawan tidak akan mengalami penumpukan pekerjaan. Karyawan yang mengorganisasikan waktunya dengan baik lebih sering mendapatkan pencapaian dua kali lipat dari apa yang ingin dicapai karyawan yang tidak mengorganisasikan waktu mereka dengan baik. Ada beberapa prinsip dasar manajemen waktu, yaitu : a) membuat daftar harian tentang kegiatan yang harus diselesaikan; b) memprioritaskan kegiatan atas dasar kepentingan atau urgensinya; c) membuat jadwal kegiatan-kegiatan menurut prioritas yang telah ditetapkan; d) dan mengetahui siklus hidup harian dan menangani pekerjaan yang paling menuntut tenaga dan pikiran pada saat bioritmik sedang meninggi.

b. Meningkatkan latihan fisik

Melatih fisik seperti melakukan aerobik, latihan jalan dan *jogging*, berenang, dan bersepeda telah lama direkomendasikan oleh para dokter sebagai cara untuk mengatasi berbagai tingkatan stres yang eksematis atau yang berlebihan.

c. Pelatihan relaksasi

Dengan melakukan relaksasi seperti meditasi, hipnotis, dan *biofeedback* maka seorang individu dapat melatih diri untuk mengurangi ketegangan yang dialaminya didalam pekerjaan.

d. Perluasan jaringan dukungan sosial

Memiliki keluarga, kawan atau teman sekerja untuk teman berbicara dapat memberikan jalan keluar ketika tingkat stres menjadi berlebihan. Dengan memiliki teman berbicara maka individu akan mendapatkan perasaan lega dan mengalami penurunan tingkat stres.

2. Pendekatan Organisasi

Adalah upaya organisasi untuk mengurangi tingkat stres yang dialami oleh karyawan mereka. Seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, mendesain ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, komunikasi organisasi merupakan beberapa upaya yang dilakukan oleh organisasi guna mengurangi tingkat stres yang dialami oleh karyawan mereka.

a. Seleksi dan penempatan

Dengan menyeleksi dan menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka ditunjang dengan membaca kemampuan adaptasi dari karyawan itu sendiri maka organisasi dapat menekan stres kerja yang nantinya akan dihadapi oleh karyawan.

b. Penetapan tujuan

Dengan menetapkan tujuan pekerjaan dan *feedback* dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, memotivasi mereka dan juga mengurangi stres kerja, frustrasi karyawan dan juga ambiguitas peran.

c. Mendesain ulang pekerjaan

Pendesainan ulang pekerjaan yang lebih tepat bagi karyawan secara tidak langsung akan membuat ambiguitas peran dan juga stres kerja yang dialami oleh karyawan berkurang.

d. Peningkatan keterlibatan karyawan

Dengan memberikan karyawan suara dalam keputusan-keputusan yang secara langsung mempengaruhi kinerja mereka, maka manajemen dapat meningkatkan kendali karyawan dan mengurangi stres peran seorang karyawan.

e. Komunikasi organisasi

Meningkatkan komunikasi organisasi yang formal dengan para karyawan dapat mengurangi ketidakpastian karena mengurangi ambiguitas peran dan konflik peran. Komunikasi ini memperlihatkan sesuatu yang penting, yaitu persepsi yang berperan sebagai variabel mediasi antara hubungan respon dan stres.

f. Penegakan program kesejahteraan korporasi

Dengan manajemen melakukan program seperti *workshop* untuk membantu karyawan berhenti merokok, mengontrol penggunaan alkohol, menurunkan berat badan dan program diet makan maka diharapkan organisasi akan mendapatkan keuntungan berupa berkurangnya absen kerja dan malas bekerja yang dialami oleh karyawan. Pengadaan yang mendasari kebanyakan program kesejahteraan adalah bahwa para karyawan perlu memikul tanggung jawab pribadi untuk kesehatan fisik dan mental mereka. Organisasi sekedar merupakan wahana untuk memudahkan tujuan akhir ini.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian pendekatan kualitatif ini menggunakan model fenomenologi, dimana model fenomenologi berusaha mengungkapkan dan mempelajari serta memahami suatu fenomena beserta konteksnya yang khas dan unik yang dialami oleh individu hingga tataran keyakinan individu yang bersangkutan (Herdiansyah, 2002:66).

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data atau informasi dari sumber pertama yang biasanya disebut sebagai narasumber (Sugiyono 2009). Narasumber yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tenaga penjualan sepeda motor di setiap dealer sepeda motor yang berada di Kota Salatiga.

Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah dengan jenis *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Teknik ini sampel yang paling murah dan

paling tidak memakan waktu dari semua teknik sampling yang ada. Unit sampel ini dapat diakses, mudah diukur, dan bersikap kooperatif (Malhorta 2010:377). Pengumpulan data primer mengenai tenaga penjualan diperoleh melalui metode wawancara. Wawancara dilakukan terhadap tenaga penjualan sepeda motor untuk menggali dan mendapatkan informasi terkait stresor yang dialami selama bekerja di dealer dan penanganan dalam mengelola stres tersebut. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan cara peneliti mendatangi ke tiap dealer-dealer sepeda motor dan mencari sales yang kiranya berkenan untuk diwawancarai dan diikuti kegiatannya. Hasil wawancara direkam dan kemudian hasil wawancara ditranskripsikan kedalam bentuk tulisan.

Narasumber disini berjumlah 10 orang, tujuh orang laki-laki dan tiga orang perempuan. Subyek penelitian awalnya ditetapkan delapan orang, namun guna memastikan kembali bahwa ada jawaban yang belum jenuh maka peneliti menambah jumlah narasumber menjadi 10 orang. sales yang diwawancarai adalah mereka yang termasuk kedalam sales counter maupun sales lapangan Rentang usia subyek penelitian antara yang paling muda berumur 25 tahun dan yang paling tua berumur 42 tahun. Sedangkan tingkatan pendidikan dari yang paling rendah Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan yang paling tinggi Strata satu (S-1). Adapun data narasumber dapat dilihat dari tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1
Narasumber Tenaga Penjualan Sepeda Motor

Nama Narasumber	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Jabatan	Lama Bekerja	Status Perkawinan
Aan (Narasumber 1)	30	Pria	S-1	Sales Lapangan	6 tahun	Single
Desy (Narasumber 2)	27	Wanita	SMK	Sales Counter	5 tahun	Single
Fajar (Narasumber 3)	31	Pria	SMA	SPV Pemasaran + Sales Lapangan	11 tahun	Menikah, 1 anak
Andi (Narasumber 4)	29	Pria	SMA	Sales Lapangan	2 tahun	Menikah, belum memiliki anak
Iva (Narasumber 5)	27	Wanita	SMA	Sales Counter	1 tahun	Janda, 1 anak
Hari (Narasumber 6)	32	Pria	SMA	Sales Lapangan	2 bulan	Menikah, 1 anak
Ardiyanto (Narasumber 7)	27	Pria	SMP	Sales Lapangan	2 tahun	Menikah, 1 anak
Heri (Narasumber 8)	35	Pria	SMA	Sales Lapangan	4 bulan	Menikah, 1 anak
Azizah (Narasumber 9)	25	Wanita	SMA	Sales Counter	8 bulan	Menikah, 1 anak
Bagas (Narasumber 10)	42	Pria	SMA	Sales Lapangan	3 tahun	Menikah, 1 anak

Sumber : Data primer tahun 2016

Teknik Analisis Data

Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Penggunaan reduksi data pada analisis ini diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sedangkan dilakukan triangulasi untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi dilakukan kepada SPV dealer sepeda motor ditempat tenaga penjual sepeda motor bekerja. Selain SPV ada juga *Senior Sales Marketing* yang sering bersama tenaga penjual dalam aktivitas penjualan dalam kesehariannya. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengembangkan masalah dari fenomena mengenai stres pada sales sepeda motor di setiap dealer yang berada di Kota Salatiga.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Tenaga Penjualan Sepeda Motor di Kota Salatiga

Sebelumnya harus dibedakan antara *marketing* dan tenaga penjualan. *Marketing* merupakan keseluruhan dari sistem dalam kegiatan bisnis dengan tujuan untuk merencanakan produk, menetapkan harga, melakukan promosi produk dan mendistribusikan barang agar konsumen memiliki rasa puas akan barang yang dipesan. Berbeda dengan tenaga penjualan, dimana memiliki kegiatan yang hanya fokus pada penjualan produk, dan bertujuan meningkatkan penjualan produk. Dealer – dealer sepeda motor di Kota Salatiga mengenal tenaga penjualan dengan membedakannya menjadi 2 kriteria tenaga penjualan, yaitu dikenal dengan istilah *sales lapangan* dan *sales counter*.

Sales lapangan adalah *sales* sepeda motor diluar dari gedung dealer merek yang dijual. Biasanya *sales lapangan* menawarkannya dengan mendatangi calon pembeli diseluruh daerah di Kota Salatiga dan membuka *stand* atau pos, dimana memudahkan tenaga penjual bertemu masyarakat sebagai calon pembeli. Tugas dan kerja *sales lapangan* biasanya mengenalkan dan menegosiasikan penjualan barang, apalagi untuk produk baru yang belum pernah dikenal. Sedangkan *sales counter* adalah tenaga penjual yang selalu berada di dealer sepeda motor. Selain itu *sales counter* juga bisa bekerja sebagai *sales* diluar kantor, hal ini seperti ada kegiatan – kegiatan yang diselenggarakan oleh dealer diluar dealer tersebut. *Sales counter* memiliki tanggung jawab di dealer terutama dalam melaksanakan *briefing* bersama dan pembagian jatah uang makan bagi setiap tenaga penjualan.

Dari hasil wawancara dilapangan, dapat diungkapkan bahwa latar belakang pendidikan dari tenaga penjual sepeda motor beragam, mulai dari lulusan SMP, SMA dan ada juga yang lulusan S-1 atau Sarjana. Memang dalam segi pendidikan untuk menjadi tenaga penjualan tidak harus dengan lulusan atau jenjang keilmuan yang tinggi, yang dibutuhkan hanyalah kemampuan menjual barang dengan sikap yang mudah bergaul dan menyampaikan informasi yang tepat bagi konsumen yang ingin membeli motor. Tugas utama sebagai tenaga penjualan dapat dikatakan bahwa tenaga penjualan harus meningkatkan penjualan produk dari kendaraan bermotor.

Pada umumnya jam bekerja yang diterapkan pada pegawai atau karyawan adalah selama 7 atau 8 jam. Hal yang terjadi mengenai jam kerja pada tenaga penjualan pun sebenarnya sama sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku, yaitu pasal 77 sampai pasal 85 Undang-Undang No.13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jam kerja yang dimiliki oleh tenaga penjualan yang diwawancarai yaitu berkisar 8 jam. Pada observasi yang dilakukan, ditemukan ada ketidakjelasan penentuan waktu kerja tenaga penjualan. Hal ini dapat dilihat dari budaya kerja yang ada pada tiap dealer sepeda motor yang ada di Kota Salatiga. Untuk dealer sepeda motor merek X, jadwal masuk kerja adalah pukul 08.00 WIB, namun hasil observasi mengungkapkan bahwa para tenaga penjualan ini absen pada pukul 09.30. hal ini berbeda dengan dealer motor yang lain, misalnya dealer sepeda motor merek Y dan Z. Di dealer sepeda motor merek Y dan Z, dimana tenaga penjualan harus sudah masuk pada pukul 08.00 WIB dan langsung mengikuti briefing bersama SPV *dealer* sekitar 30 menit. Untuk jam pulang bagi *sales counter* tentu berakhirnya kerja pada pukul 16.00 WIB, namun hal ini berbeda bagi *sales lapangan* jam pulang kerja tidak terpatok pada pukul 16.00 WIB, melainkan berpedoman pada absen pagi.

Pendapatan sebagai tenaga penjualan dapat digambarkan sebagai berikut. Setiap tenaga penjualan sepeda motor tiap harinya menerima uang makan setelah absen dengan nilai kisaran Rp 15.000,00. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa pendapatan yang diperoleh sebagai *sales* masih dibawah UMK, nilai tersebut berkisar Rp 800.000,00. Selain itu pendapatan tersebut akan mendapat tambahan dari bonus yang diterima jika dapat menjual setiap unit motor senilai Rp 300.000,00. Dapat diperkirakan jika penjualan sesuai target yaitu 14 unit motor, maka bonus yang mereka terima sebesar Rp 4.200.000,00. Jadi jika penjualan bagus sesuai target, seorang tenaga penjualan sepeda motor dapat mengantongi pendapatan sebesar Rp 5.000.000,00 ditambah uang makan tiap hari kerja.

Tuntutan tenaga penjualan sepeda motor mengenai pencapaian target pasar memiliki tanggapan tersendiri bagi para tenaga penjualan sepeda motor. Rata – rata tenaga penjualan

diharuskan memenuhi target sebanyak 14 sepeda motor untuk setiap bulannya. Tuntutan ini menjadi tanggung jawab personal sebagai setiap tenaga penjualan sepeda motor. Setiap tenaga penjualan bekerja untuk memenuhi targetnya selama sebulan, bila perlu melebihi target. Namun demikian, tidak semua tenaga penjualan selalu mengutamakan dirinya. Ada kalanya ketika sudah mencapai target dapat membantu rekan kerja yang belum memenuhi target bulanan.

Suka duka menjadi tenaga penjualan sepeda motor tentunya memiliki cerita tersendiri. Beberapa narasumber mengungkapkan sebagai berikut.

“Sukanya menjadi sales ini ya kalau semua target penjualan terpenuhi mas, kalau gak terjual sesuai target ya jadinya sedih mas.” (Narasumber Kedua)

Narasumber lain juga mengungkapkan sebagai berikut.

“Senangnya punya kenalan banyak mas, kenal macam – macam orang gitu mas. Sedihnya ketemu pembeli yang banyak mintanya mas, cacat sedikit komplain ada juga permasalahannya sama leasing tapi malah marah-marah dan datangnya ke kita.” (Narasumber Ketiga)

Narasumber yang mengungkapkan permasalahan dengan rekan kerja sebagai berikut.

“Kita kadang diserobot sama teman sendiri mas, sedih kalau seperti itu. Ada pembeli udah kita deal-kan, eh rupanya ada yang nyerobot. Jadi kita pas datang kembali bawa kelengkapan pembayaran, dibilang sama pembelinya tadi teman mas sudah kesini tadi. Ya mau marah gimana? Yang penting kita tetap profesional.” (Narasumber Keenam)

Gejala Stres Kerja pada Tenaga Penjualan Sepeda Motor di Kota Salatiga

Setiap tenaga penjualan sepeda motor memiliki karakter yang berbeda. Tentunya hal ini membuat perbedaan setiap pernyataan narasumber dalam menanggapi perihal mengenai stress kerja. Dominasi narasumber menanggapi stres kerja cenderung menutupi, namun hal tersebut dapat diungkapkan dengan pertanyaan yang tidak diungkapkan secara langsung. Pernyataan terkait gaya hidup dan penyakit yang dialami menjadi hal yang utama untuk

dilihat dari narasumber yang diwawancarai. Adapun hasil yang sudah dihimpun terkait informasi mengenai gaya hidup narasumber dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1

Gaya Hidup Narasumber Tenaga Penjualan Sepeda Motor

Narasumber	Gaya Hidup	Penyakit yang dimiliki
1	Tidak merokok, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang	Asma
2	Tidak merokok, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang	-
3	Perokok aktif, terkadang mengonsumsi miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang, Karaoke	-
4	Perokok aktif, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang, Karaoke	-
5	Tidak merokok, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang	Vertigo
6	Perokok aktif, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang	-
7	Perokok aktif, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang	Anemia
8	Mencoba berhenti merokok, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang	-
9	Perokok aktif, tidak miras, tidak konsumsi obat-obatan terlarang	Maag
10	Perokok aktif, terkadang mengonsumsi miras, berhenti menjadi pecandu obat-obatan terlarang	-

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Dari hasil wawancara diungkapkan bahwa stres kerja memiliki gejala yang muncul dari fisiologis, psikologis dan perilaku dari tenaga penjual sepeda motor. Gejala ini yang dilihat dan diungkapkan oleh narasumber ketika mereka akan mengalami stress. Ketiga jenis gejala berupa fisiologis, psikologis dan perilaku menjadi indikator keadaan dari tenaga penjualan mengalami tanda – tanda stress. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2

Gejala Stres Kerja pada Tenaga Penjualan Sepeda Motor

Narasumber	Statement		
	Fisiologis	Psikologis	Perilaku
1	<i>“Saya kebetulan punya asma mas itu penyakit bawaan, kadang kalo kecapean ya kumat mas, udah lama saya menderita asma, sudah dari kecil. Terkadang juga maag-nya kumat, kalau udah gitu ya saya skip pekerjaan dulu mas, tak buat istirahat.”</i>	<i>“Ya pernah mas alami cemas, banyak pikiran apa lagi kerjaan. Kadang jadi males berangkat kerja mas, tapi mengingat tahun ini saya mau nikah ya perasaan-perasaan yang bikin males kerja saya kesampingkan dulu mas, kejar setoran buat biaya nikah ni mas.”</i>	<i>“Makan teratur mas, tapi kadang-ya gak tepat waktu. Mundur dari jam pada umumnya. Kalo konsumsi rokok jelas tidak mas, karena saya kan punya asma mas, konsumsi miras juga tidak mas.”</i>
2	<i>“Aku kalau sakit paling</i>	<i>“Kadang mau marah mas</i>	<i>“Aku sih kadang tidur</i>

	<p><i>pusing aja mas, mungkin karena banyak yang dipikir. Apalagi kalau lagi dapet mas, perut rasanya kaya ditusuk-tusuk apalagi ditambah tekanan kerja mas, sakitnya jadi berlipat, badan jadi gampang pegel juga mas.”</i></p>	<p><i>saya kalau sudah dibawa emosi, tapi aku cuekin aja sampai berlalu. Males jualan juga mas kadang, apalagi kalau belum dapet pembeli ditambah dimarah-marahin sama atasan.”</i></p>	<p><i>normal aja mas, tapi kalau ada masalah atau tekanan kadang gak bisa dibuat tidur mas badannya. Kalau permasalahan jam makan terkadang ya lupa makan sih mas kadang kalo lagi kepikiran soal masalah, jam makan jadi mundur tapi ga ada keluhan maag.”</i></p>
3	<p><i>“Pusing mas, tapi ya gak begitu dirasakan, tak buat kerja aja mas, nanti lama-lama juga normal lagi mas.”</i></p>	<p><i>“Kadang tegang mas, entah mikirin kerjaan, rumah, rekan kerja, kadang mau marah ya ditahan. Kalau udah tegang gitu ya hawanya pengen marah-marah mas.”</i></p>	<p><i>“Kalau ngaruhnya ke jam tidur mas, ya mungkin agak larut bahkan sampai subuh saya baru bisa tidur. Jadi bisa kurang porsi tidurnya. Kalau jam makan saya tetap makan mas, tapi makan saya tidak terpola mas, ya kalau lapar ya baru makan, tidak terpatok sama jam.”</i></p>
4	<p><i>“Kalau lagi banyak pikiran paling ya cuma pusing sih mas, tapi ya Cuma pusing yang wajar aja mas, kaya orang lain yang lagi banyak pikiran. Kalo keluhan sakit lain ga ada mas.”</i></p>	<p><i>“Tegang aja mas, ya kaya mikirin target bulan sekian, tapi kalo dipikirin ngaruh kemana – mana mas. Jadi kalau gak bulan ini gak terpenuhi, saya harus penuhi bulan depan jadi dipacu buat motivasi”</i></p>	<p><i>“Kalau lagi banyak pikiran itu saya malah banyak makan mas, yang parah ya perubahan jam tidur mas, kadang gak bisa tidur kalo kebanyakan pikiran. Konsumsi rokok pun juga meningkat drastis mas, biasanya sebungkus kalo lagi banyak pikiran bisa lebih dari itu.”</i></p>
5	<p><i>“Kalau sakit waktu kerja biasanya sering migrain mas, ya kalau udah siang, banyak yang diurus, pusing migrain gitu mas, apalagi saya punya vertigo kan mas, kalau lagi banyak kerjaan gitu ya sakitnya minta ampun mas,</i></p>	<p><i>“Tegang mas, biasa kalau sudah ada crash sama rekan kerja, sama atasan, dan masalah pembeli, hawanya jadi males kerja mas, jadi kangen sama kerjaan lama pengen pindah gitu mas. Hawanya juga mau marah-</i></p>	<p><i>“Yang jelas kalau banyak pikiran saya jadi susah tidur mas, selain itu jam makan saya jadi berantakan mas kalau lagi banyak pikiran, kadang lupa makan, jam makan jadi mundur, lupa makan</i></p>

	<i>harus diminumin obat atau dibuat istirahat.”</i>	<i>marah terus mas, ya mungkin kalau ngomong nada saya tinggi, tapi saya usahakan kontrol.”</i>	<i>siang terus tak bablaske buat makan malam aja mas.”</i>
6	<i>“Ya kaya kebanyakan orang sih mas, palingan cuma pusing-pusing gitu aja, tapi keluhan lain seperti yang mas sebutin tadi ga ada sih mas.”</i>	<i>“Tekanan kerja biasanya buat itu mas, banyak mikir, kadang saya harus ngapain, tegang-lah mas, apalagi saya masih baru disini mas, kan saya kerja baru berapa bulan. Kalo jualan lagi mandek gitu ya hawanya males kerja mas, pengemnya tidur dirumah.”</i>	<i>“Kalau perubahan perilaku paling ya larinya ke rokok mas, kadang satu hari satu bungkus, tapi kalo lagi stres ya bisa lebih mas.”</i>
7	<i>“Saya kan punya anemia mas, kadang kalo lagi tekanan kerja kan suka lupa makan tu mas, paling ya anemianya kumat mas, badan jadi lemes, pusing, dibuat kerja ga enak banget mas, gabisa ngapa-ngapain”</i>	<i>“Kalau lagi banyak kerjaan gitu terus banyak pikiran hawanya pengen marah mas, tapi ya saya pendem aja mas, gak saya ungkapin, saya renungkan aja mas.”</i>	<i>“Perubahan perilaku paling ya jadi lebih banyak makan mas saya, bukannya malah lupa makan. Konsumsi rokok pun juga meningkat mas, kalau masalah jam tidur sih enggak ada gangguan sama sekali mas.”</i>
8	<i>“Paling kalo lagi mbathek pikirannya ya pusing saya mas, kalau keluhan sakit lain ga ada mas.”</i>	<i>“Yang jelas kalau lagi banyak pikiran gitu saya cenderung lebih emosian mas, jadi gampang marah.”</i>	<i>“Yang paling terganggu kalau lagi banyak pikiran itu jam tidur mas, saya jadi susah tidur kalau lagi banyak pikiran, kalau malam gitu saya merenung, masalah saya pikir sendiri, cari jalan keluarnya.”</i>
9	<i>“Maag saya kumat mas kalau lagi banyak pikiran, walaupun jam makan saya tepat, pusing-pusing juga sih mas paling.”</i>	<i>“ Ya kadang merasa cemas mas, ngerasa jenuh juga sama pekerjaan disini, tapi kalau keluar dari sini aku juga bingung mas mau kerja dimana.”</i>	<i>“Paling konsumsi rokok mas meningkat, aku kadang paling cuma habis setengah bungkus sehari, tapi kalau lagi banyak kerjaan ya kadang jadi satu bungkus. Jam tidur juga terganggu mas, tidur jadi gak nyenyak, kadang kebangun</i>

			<i>tengah malem , tapi ya kalau udah gitu tak paksain buat tidur mas.”</i>
10	<i>“Kalau lagi banyak pikiran, tekanan tinggi gitu saya jadi pusing mas. Kalau tekanan darah meningkat gitu saya kurang tau sih mas, yang saya rasain paling cuma pusing aja mas.”</i>	<i>“Ya kadang muncul perasaan cemas mas, ragu sama pekerjaan saat ini. Tapi saya coba ngikutin alurnya dulu aja mas.”</i>	<i>“Hawanya pengen tidur sih mas kalau lagi banyak pikiran, konsumsi rokok gak ada sih mas, saya udah berhenti merokok juga, konsumsi obat sama minum-minum kalau lagi stres udah gak pernah, palingan pelampiasannya sekarang ke makan mas, jadi banyak makan saya.”</i>

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa narasumber dapat menunjukkan gejala stres yang mereka alami. Gejala stres dapat diidentifikasi sesuai dengan analisis Robbins (2006) yang dibagi menjadi gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku. Narasumber yang sebagai *sales* mengungkapkan untuk gejala fisiologis yang sering dirasakan adalah sakit kepala, selain itu gejala stres dapat memicu penyakit bawaan yang memang sudah dimiliki para tenaga penjualan seperti asma, maag, dan anemia.

Gejala secara psikologis yang dapat dirasakan tenaga penjualan adalah ketegangan, perasaan cemas, mudah marah, dan suka menunda pekerjaan. Perasaan tegang dan mudah marah biasanya muncul ketika melihat hasil kerja yang diperoleh. Ada perbedaan ketegangan dan rasa cemas ketika masa awal sebagai pekerja dan telah lama menjadi pekerja. Rasa cemas yang dirasakan ketika masa awal menjadi pekerja adalah ketegangan dan kecemasannya yang terlalu tinggi karena target yang dirasa tinggi untuk penjualan sepeda motor. Kurang percaya diri adalah alasan utama sehingga kekhawatiran membuat rasa cemas muncul. Berbeda bagi mereka yang telah lama bekerja, hal tersebut dikarenakan telah terbiasa dengan tekanan target penjualan. Namun demikian tetap saja kecemasan itu muncul, namun tidak sebesar bagi mereka yang baru bekerja. Walaupun demikian mereka yang telah lama bekerja dapat menutupi ketegangannya.

Gejala perilaku yang dimiliki tenaga penjualan sepeda motor dalam mengalami stres kerja dapat dilihat dari adanya perubahan perilaku dan juga bentuk penyaluran stres. Perilaku stres bisa dilihat dari jumlah kehadirannya, dalam hal ini dilihat sesuai dengan budaya kerja

di dealer masing – masing tenaga penjual. Kehadiran kadang hanya sebatas menunjukkan kehadiran untuk absen dan mengambil uang makan, namun setelah itu tidak diketahui apakah bekerja seperti *jobdesc* atau tidak. Selain dilihat dari segi kehadiran, tenaga penjual juga mengalami pola makan yang berubah, yaitu jam makan yang cenderung molor sehingga rentan terhadap penyakit maag. Adapun bentuk gejala stres mereka dapat dilihat berupa konsumsi alkohol dan juga peningkatan konsumsi rokok.

Sumber informasi yang diperoleh dari SPV dealer X mengungkapkan bahwa gejala sumber stres yang dialami sebenarnya dapat terlihat secara fisik dan emosionalnya. Pengungkapan stres tersebut sebagai berikut.

“Karyawan jika dikatakan stres biasanya mereka cenderung menutupi, namun kalau dilihat dari tanda – tanda apakah ini karyawan mengalami stres tentunya bisa diketahui. Ya biasa kita akan lihat dari briefing pagi sebelum pekerjaan dilakukan. Banyak perilaku yang dapat dilihat, misal bagi yang cowok nih mas, kita kalau liat banyak merokok, wajah gelisah, dan kurang semangat dalam mengawali kerja itu sudah menunjukkan ada tanda dimana dia ngalami tekanan, yang kurang tau apakah dari rumah, kantor atau dilapangan, kalau yang cewek biasanya lebih sensitif, gampang marah, apa gagap atau lebih banyak diamnya. Kalau tanda – tanda sakit bawaan seperti mas tanyakan itu saya belum pernah jumpain. Yang jelas ada beda bagi mereka yang baru dan yang lama, biasanya kalau yang baru lebih panikan, gampang ngeluh, beda bagi yang lama, walaupun ada tekanan kerja namun lebih meanggapi santai, kecuali stres bukan dari kantor ya mas”.

Keterangan mengenai gejala stres yang dialami tenaga penjualan juga diungkapkan oleh *senior sales marketing* dealer Y. Informan mengungkapkan adanya gejala stres dapat terlihat tidak hanya bagi tenaga penjualan yang baru seperti magang, bahkan hal ini terjadi bagi semua karyawan tenaga penjual sepeda motor. Setiap pekerjaan memiliki masa adanya tekanan yang menyebabkan stres, baik dari dalam individunya, maupun lingkungan dan tempat bekerjanya. Adapun pernyataan yang disampaikan adalah sebagai berikut.

“Sales itu kalau dikatakan stres ya tentu mas, karena punya beban terhadap pekerjaannya. Ini ya kadang kejadian pada saya dan rekan – rekan yang lain. Kita juga gak bisa mengungkapkan secara langsung karena selain menjaga

profesionalitas kerja juga menghindari omongan yang malah nambah pikiran. Seperti pegawai magang, biasanya kalau sudah ada target pasar per bulan harus jual motor sekian, biasanya bawaannya itu nggak tenang. Tapi ya gak jarang hal itu membuat sebagian bersemangat atau malah down mentalnya. Biasanya tanda – tanda banyak tekanan mas kerjanya gak tenang, gelisah, grusa grusu gitu. Banyak rokok, kadang ya sensitif. Kalau ke konsumen penjelasannya sering kurang. Yang jelas kalau yang sudah jadi karyawan tetap atau sebelumnya sudah pernah kerja, baik dari dealer lain, biasanya pembawaannya itu beda mas. Itu lebih tenang yang yang udah pernah kerja, walaupun tipe orang kan beda – beda”.

Dapat dianalisa bahwa pernyataan dari SPV dan *senior sales marketing* bahwa ada perbedaan pola dan gaya tenaga penjualan yang dilihat dari mereka yang magang dan tenaga penjualan yang telah menjadi pegawai tetap. Bagi pegawai magang stres yang dialami ketika bekerja adalah fase dalam pemenuhan target penjualan. Berbeda bagi mereka sebagai tenaga penjualan tetap, dimana mereka menghadapi stres yang lebih kompleks namun menghadapinya lebih tenang. Stres yang dihadapi lebih pada faktor dari individu, lingkungan dan kantor. Jadi dapat disampaikan bahwa ada perbedaan gejala stres yang dihadapi oleh tenaga penjualan dilihat dari masa kerjanya.

Dari hasil triangulasi data antara pernyataan tenaga penjualan dengan SPV dan *senior sales marketing*, diperoleh data yang berbeda. Pernyataan dari tenaga penjualan lebih cenderung membahas stres dengan istilah tekanan, hal ini dianggap menutupi stres yang dirasakan oleh sebagian tenaga penjualan. Pernyataan mengenai stres lebih cenderung dijelaskan oleh SPV dan *senior sales marketing* yang lebih detail dalam melihat stres karena dapat dilihat dari gejala-gejala ketika memperhatikan aktivitas dalam bekerja.

Sumber Stres Kerja pada Tenaga Penjualan Sepeda Motor di Kota Salatiga

Stres kerja dapat terjadi pada setiap individu terhadap profesi yang ditekuninya. Adapun hal ini memiliki sumber stres yang berasal dari individu seseorang, lingkungan tempat bekerja, dan organisasi dimana tempat seseorang bekerja. Faktor individual seperti permasalahan keluarga yang dialaminya, permasalahan ekonomi dan juga karakter individu yang mempengaruhinya dalam bekerja. Faktor lingkungan sebagai sumber stres dimaksud sebagai bentuk lingkungan seperti politik, ekonomi, dan perkembangan teknologi mempengaruhi individu tersebut ditempat kerja. Sedangkan untuk faktor organisasi sering

muncul berupa tuntutan tugas, kejelasan peran, dan hubungan interpersonal dengan rekan kerja dan / atau atasan.

Stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan sepeda motor di beberapa dealer motor di Kota Salatiga pada umumnya tidak begitu banyak diungkapkan, walaupun demikian dari hasil jawaban wawancara mereka menunjukkan beberapa hal terkait bagaimana tekanan kerja yang dirasakan sebagai tenaga penjualan sepeda motor sehingga timbul stres dalam bekerja. Mengenai sumber stres dapat diterangkan dari penjelasan narasumber dari hasil wawancara berikut melalui tabel 4.3, 4.4, dan 4.5 berikut ini:

Tabel 4.3
Sumber Stres Kerja Tenaga Penjualan Sepeda Motor
Bersumber dari Faktor Individual

Narasumber	Statement
1	<i>“Biasanya pikiran yang berasal dari rumah dapat mengganggu pekerjaan mas, kalo dari rumah aja sudah uring – uringan, maka itu sampai dibawa di tempat kerja dan buat mood – nya jelek untuk hadapi orang baik, customer, rekan kerja dan atasan.”</i>
2	<i>“Kebutuhan rumah, atau ada masalah dirumah. Aku ya kadang anggap biasa. Permasalahan pribadiku sama teman ya juga ada mas”</i>
3	<i>“Tentunya ada mas permasalahan yang muncul dari rumah, tapi kita mencoba professional agar tidak dibawa kekantor. Ntar gak bisa kerja mas kalau semua digabung dikantor. Oleh karena itu harus dipisahkan antara masalah dirumah dan masalah di pekerjaan.”</i>
4	<i>“Masalah dari mana aja pasti ada mas, gak dari individunya sendiri, ekonomi, sama kebutuhan – kebutuhan hidup. Ya kita pilah mana yang bisa diselesaikan dulu, nanti bisa lari kekerjaan.”</i>
5	<i>“dalam karir-kan ya ada jeglongannya mas, ndak dirumah ya dikantor. Aku anak punya satu, jauh dari aku mas, kan dirawat orang tua ku, aku ya juga single parents mas, jadi pikiran aku ke anak.”</i>
6	<i>“tekanan ya dari rumah seperti tuntutan, pertengkaran, ya selisih paham, ada juga kebutuhan buat rumah, anak sekolah, ya rumah tanggalah mas. Kadang ya ada utang.”</i>
7	<i>“Ada dari rumah, tapi itu ya biasa mas, ya wajar mas.”</i>
8	<i>“Ada tanggungan dari rumah, kadang kalau gak cukupi ya saya minjem”</i>
9	<i>“Gak begitu mas, ada masalah ya dari rumah tapi gak ngaruh kekerjaan”</i>
10	<i>“Sebenarnya masalah keluarga cukup berpengaruh mas, namun menyikapinya ya lebih kepada bagaimana diri saya sendiri menyesuaikan pada kegiatan di tempat kerja mas.”</i>

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Tenaga penjualan sepeda motor memiliki sumber stres kerja yang didapat dari permasalahan yang ada pada kehidupan rumah tangga. Permasalahan rumah tangga umumnya terjadi pada seluruh narasumber tenaga penjualan yang diwawancarai, baik bagi mereka yang telah berkeluarga, maupun hidup sendiri (*single*) atau masih ikut orang tuanya. Pemicu tersebut dapat berupa konflik dari permasalahan kecil ataupun bahkan perpecahan masalah pribadi. Adapun tuntutan kebutuhan dan keinginan dalam kehidupan berumah tangga seperti pembayaran kredit, anak sekolah dan kebutuhan rumah tangga. Permasalahan dari persoalan individu dapat mempengaruhi kinerja di dealer ataupun dilapangan. Dampaknya bisa buruk bagi citra individu tenaga penjualan yang cenderung murung, tidak ramah pada *customer* dan menjadi pemarah. Hal ini tentunya bertentangan dengan tuntutan dimana mereka harus mudah bergaul dan memiliki banyak jaringan.

Tabel 4.4
Sumber Stres Kerja Tenaga Penjualan Sepeda Motor
Bersumber dari Faktor Lingkungan

Narasumber	Statement
1	<p><i>“Menurut saya masalah politik itu ada pengaruhnya mas, tapi tidak begitu banyak. Mau ada pilkada atau tidak penjualan tetap seperti biasa. Tapi memang kalau dari astra pusatnya sendiri memiliki strategi pemasaran dan itu sepenuhnya diurus oleh tim strategi penjualan. Saya sebagai sales lapangan tentunya mengikuti arahan saja.” (Politik dan Ekonomi)</i></p>
2	<p><i>“Kalau dari segi ekonomi kan tentunya sudah menang Honda, dan kalau untuk kondisi ekonomi jadi kan kita dibantu dengan program – program leasingnya Astra, katakan dia lagi hari pendidikan, misal guru, jadi itu-kan sudah diraba oleh marketingnya Astra. Dimana guru mau terima gaji ke-13, jadi kita mengikuti program Astranya, mengeluarkan program khusus guru. Dimana untuk guru lebih murah. Misalkan juga ekonomi dipabrik kita juga ngikuti pusat dimana sudah meraba dulu. Jadi mengadakan event di pabrik itu. Jadi dianalisisnya FIF dengan Astra Motor sudah ada analisisnya sendiri dan salesnya tinggal jalan, misal katakan mau masuk anak sekolah, maka dikeluarkan program khusus anak pelajar, program – program lebih, murah jadi salesnya tetap dianalisis oleh atasnya dulu, kita tinggal jalan.” (Politik dan Ekonomu)</i></p>
3	<p><i>“Dulu itu kerja sales seperti 10 tahun yang lalu itu lebih susah mas, gini katakanlah kita promosi lewat facebook, jadikan dia bisa pesan Honda lewat telpon, kemudian posisi kredit juga lebih mudah, misalkan dia dari Boyolali</i></p>

	<i>pake punya nya kita, jadi dia beli motorkan gak perlu kesini, kita kontak, kita minta uang DP-nya, kita kirim gambar motornya, dia mau kredit nyebutkan alamatnya gitu aja bisa. Jadi proses motornya sudah sampe tempat gitu. Jadi pengaruh juga efek teknologi kaya facebook dan juga BBM punya pengaruh, jadi BBM membuat penjualan lebih mudah.” (Teknologi)</i>
4	<i>“Kalau penjualan dikaitkan sama politik tu kaya gak ngaruh mas, saya pribadi selama 2 tahun ini belum begitu kerasa karena mungkin belum, tapi kalau program dari pusat biasanya sudah ada, misal kaya ada agenda mau ramadhan, kan ada program buat lebaran, nah disitu promo – promo buat kita jualan.” (Politik)</i> <i>“Kalau teknologi itu penting mas, karena saat ini bisa bantu buat promo di media sosial. Kalau saya gak bisa jadi masalah mas, ya sekarang juga masih yang orang bilang gptek mas.”</i>
5	<i>“Penjualan karena masalah ekonomi salatiga kadang saya bingung mas jawabnya, dibilang susah ya ada kok yang ambil. Kadang ekonomi bagus ya kadang rame kadang enggak. Tergantung minat pembeli mas.” (Ekonomi)</i>
6	<i>“Adanya teknologi tentunya membantu mas, kita bisa nawarin barang, misal bisa dari facebook atau media sosial lain. Nanti kita tinggal kerumah calon pembeli dan ditawarkan kendaraan yang kita sediakan.” (Teknologi)</i>
7	<i>“Kalau ekonomi sama politik yang ngaruh mungkin ekonominya mas, kalau politik ya biasa, tapi kalau ekonomi daya beli sama resiko lissing juga tinggi buat perusahaan pinjaman.”</i>
8	<i>“Motor itu kan teknologinya semakin hari semakin berkembang, kita hari ini jualan motor besoknya sudah adayang baru, kadang nemuin pembeli yang komplain kaya nyesel beli kemarin kok sudah ada yang baru, padahal tambahan teknologi gak terlalu banyak cuma dari casing ya aj mas.” (Teknologi)</i>
9	<i>“Ya kalau ada barang baru kita harus belajar lagi mas, walaupun sama tapi-kan penyampaian informasi untuk promo. Kada ya masalah sama aku kalau harus nerangin perbedaannya ama yang baru sama yang lama, kan gak semua pembeli taunya cuma bisa jalan motornya.”(Teknologi)</i>
10	<i>“Kalau politik biasa aja mas, tapi kalau ekonomi ya bisa ngaruh. Kalau ekonomi ya bisa beli apa nggak mas.” (Ekonomi)</i>

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Tenaga penjualan memiliki stres yang dapat timbul dari fenomena yang terjadi dilingkungan. Hasil wawancara mengenai permasalahan stres yang muncul dari faktor lingkungan seperti halnya berpengaruh pada profesi yang lain mengungkapkan bahwa untuk tenaga pemasaran tidak keseluruhannya memiliki pengaruh terhadap stres, bahkan ada yang

membantu mengurangi stres atau mendukung kinerja. Untuk faktor lingkungan dipisah menjadi politik dan ekonomi, serta perkembangan teknologi sebagai berikut.

a. Politik dan Ekonomi

Narasumber dalam wawancara mengungkapkan bahwa tidak begitu berpengaruh untuk politik dan ekonomi. Walaupun ada, pihak manajemen khususnya dalam strategi pasar telah memberikan arahan kepada penjual untuk mengikuti kebijakan – kebijakan strategi pasar.

b. Teknologi

Peran teknologi apakah menjadi kendala dan sumber stres, menurut narasumber dikembalikan lagi oleh para tenaga penjual. Apakah itu menjadi sumber stres kerja atau tidak. Bahkan ada narasumber yang mengungkapkan bahwa adanya teknologi ini membuat mereka terbantu, karena pemasaran pada waktu dahulu dibandingkan dengan yang sekarang lebih nyaman sekarang

Tabel 4.4
Sumber Stres Kerja Tenaga Penjualan Sepeda Motor
Bersumber dari Faktor Organisasional

Narasumber	Statement
1	<i>“Kita nemuin bermacam – macam pembeli mas, ada yang simple ada yang rewel. Kadang kalau dikantor hubungan dengan sesama perkerja juga harus dijaga, ya kadang ada kita punya masalah, seperti serobot pembeli, selain itu juga selisih paham gitu dengan rekan yang di dealaer.”</i>
2	<i>“Kadang masalah ya sama konsumen, hari ini mintanya motor ini, tapi besok komplain katanya ada cacat. Ya banyak komplain kalau beli motor, saya jadi jengkel. Kadang ya sama teman - teman ditempat kerja, sama target dan ada aja mas kalau dikantor anatar devisi.”</i>
3	<i>“Kalau ditempat kerja kita menghadapi rekan kerja sendiri dengan masalah masing – masing, dan wataknya masing – masing juga. Kalau sama pembeli ya kita harus supel mas, biar bisa diterima, kita nawari, kalau hari ini belum butuh, 1 bulan lagi kita tawari lagi, kalau belum butuh kita tawari terus, kadang kita sampai gak enak kalao dianggapan mereka kok nawari terus.”</i>
4	<i>“Masalah kantor ya target mas, kalau bulan ini gak mencapai ya ken teguran, bulan selanjutnya harus ngejar target.”</i>
5	<i>“Kalau kantor gak seluruhnya masalah di penjualan mas, kadang persaingan dengan teman – teman. Selain itu penanganan kita sama pembeli. Kadang aku ya ditegur juga masalah bulan ini kok kamu jualnya gak sampai, ya kadang dapat omelan ama atasan kalau ada yang komplain.”</i>

6	<i>“ya biasa mas persaingan antar penjual, baik dari kita yang satu merek pa satu dealer, juga sama yang merek lain. Tergantung kita menyikapi dan menyakinkan pembeli.”</i>
7	<i>“Biasanya kita diharuskan memenuhi target dari pusat mas, target ini misalnya kita diwajibkan menjual 11 sepeda motor. Ini per-orangnya harus jual 11 sepeda motor. Ya misal gak terpenuhi mas harus kita penuhi di bulan berikutnya.”</i>
8	<i>“Ada mas, serobot pembeli sepeda motor sering terjadi dan itu udah biasa. Ya kita harus professional. Biasalah nanggapinya mas. Yang penting jangan ke bawa ke kantor. Walaupun ada marah namun diusahakan jangan dibawa ke kantor.”</i>
9	<i>“Tekanan bisa muncul mas dari kantor, teguran – teguran dari atasan, kamu kok gak sampe target, pembeli yang marah – marah padahal itu urusan sama lising.”</i>
10	<i>“Belum tau mas saya masih baru, belum tau kalau kerja disini.”</i>

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Sumber stres dari organisasional diungkapkan seperti adanya tuntutan tugas yang diberikan oleh atasan. Tuntutan berupa jumlah target pasar yang diberikan SPV sepeda motor untuk mencapai target, pada awalnya memang dapat membuat stres. Bagi tenaga penjualan sepeda motor umumnya ada rasa tidak mampu untuk memenuhi target. Rasa tidak mampu ini yang membuat tekanan dan menimbulkan stres. Untuk setiap narasumber yang diwawancarai, banyak yang mengungkapkan kekhawatiran dan stres terjadi diawal ketika menjadi pegawai baru.

Dalam organisasi tentunya akan selalu bekerja secara tim maupun individual. Sesama tenaga penjualan memiliki semangat yang sama yaitu menyelesaikan target penjualan. Tidak jarang hal tersebut menimbulkan cekcok, baik dari kecurangan yang dilakukan rekan kerja terhadap penyerobotan *customer*, serta perilaku tidak menyenangkan mengenai kedisiplinan yang dimiliki.

Menurut SPV Dealer X yang diwawancarai terkait sumber stres kerja mengungkapkan bahwa setiap tenaga penjualan yang selama ini dia dampingi memiliki sumber stres yang berbeda – beda. Hal itu dapat muncul secara individual, lingkungan dan organisasional. Adapun kutipan dari SPV adalah sebagai berikut.

“Tenaga penjualan itu pasti stres mas kalau sudah ada kenaikan target penjualan, tapi itu dilihat dari kantor. Kalau dari segi masalah pribadi apa diluaran saya pribadi tidak tau, kalau tau pun biasanya mereka sharing secara pribadi. Kalau stresnya muncul dari kantor mereka biasa ngomong waktu briefing, ya kalau

keberatan masalah target pasar, masalah sama teman seperti kesalahpahaman terkait pelayanan konsumen atau rebutan konsumen. Tapi kalau pribadi gak tau mas. Beda kalau lingkungan seperti politik atau teknologi, itu bisa menyesuaikan dari strategi marketing kami.”

Hal ini juga disampaikan oleh *senior sales marketing* Dealer Y terkait sumber stres kerja. Hal ini disampaikan mengenai setiap tenaga punya sumber stresnya masing – masing dan memiliki fase yang berbeda. Adapun yang disampaikan adalah sebagai berikut.

“Kalau dilihat dari status apakah dia karyawan tetap atau magang, ya beda stres kerjanya. Lebih pada tekanan mas kalau pegawai magang, misalnya yang dipikirkan apakah bisa ya aku jual sekian, misalnya 10 sepeda motor dalam 1 bulan, sampe gak ya targetku, udah yang dipikirkan itu, namun kalau yang tetap sumber stresnya ya bisa dari kantor, konflik internal, rumah tangga, sama pembeli juga, yang kerjanya lebih banyak nyacat barang atau berkaitan sama pembayaran. Kalau yang tetap kita anggap udah biasa mas dikantor, tapi kalau yang magang juga punya masalah dilain bisa jadi dia keluar karena gak kuat tekanan dalam kantor atau masalah pribadinya.”

Sumber stres kerja menjadi hal penting dalam melihat tenaga penjualan memiliki tekanan dalam bekerja atau memiliki tekanan masalah sosial diluar pekerjaan. Sebagian dari keterangan tenaga penjualan mengungkapkan adanya sumber stres yang terjadi dalam individu tenaga penjualan dan organisasi. Pernyataan ini dibenarkan, namun untuk sumber stres secara individu SPV dan *senior sales marketing* tidak seutuhnya mengetahui tenaga penjualan jika memiliki masalah dalam individunya dikarenakan hal tersebut merupakan permasalahan pribadi. Adapun hasil triangulasi data menunjukkan adanya kesesuaian pernyataan dari tenaga penjualan sesuai dengan keterangan dari SPV dan Sales Marketing.

Dampak Stres Kerja pada Tenaga Penjualan Sepeda Motor di Kota Salatiga

Dari wawancara yang dilakukan di beberapa dealer di Kota Salatiga, diungkapkan dalam tabel mengenai dampak stres pada tenaga penjualan motor seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.5 dan tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.5**Dampak Stres Kerja Tenaga Penjualan Terhadap Perusahaan**

Narasumber	Statement
1	<i>“Dampak stres kerja untuk perusahaan ya mas? Untuk perusahaan itu pastinya bisa mengganggu kerjaan mas, ya dari aktivitas, hubungan rekan kerja dengan atasan juga dengan yang mau beli motor.”</i>
2	<i>“Kalau menurutku ya ada pengaruhnya mas ke penjualan. Ya kaya penurunan pemasukan ke perusahaan kaya masnya tadi bilang. Tapi kadang ya selisih paham mas, minta konsumennya seperti ini, datangnya ke saya yang bukan nangani dari awalnya.”</i>
3	<i>“Dampak tekanan kerja untuk kantor ya tentu ada pengaruh mas, yang jelas produktivitas salesnya turun kalau stres. Maksudnya turun penjualannya mas. Kalau saya buat jadi motivasi mas, jadi tekanan kerja itu dibawa buat memacu besok saya harus lebih baik.”</i>
4	<i>“Kalau bisa kerja itu jangan stres mas, karena susah gak dapat apa – apa nanti perusahaannya. Nanti gak ada yang mau beli kalau yang jualin pada stres. Harus diusahakan jangan stres mas.”</i>
5	<i>“Konflik muncul mas, kadang salah paham, terus diam – diaman, jadi bisa kurang komunikasi. Jadi suasana ditempat kerja jadinya tidak nyaman. Cuek – cuekan.”</i>
6	<i>“Pengaruh tekanan kerja untuk perusahaan yang jelas produktivitas kerja, walaupun saya rasa gak ada pengaruh dengan penjualan.”</i>
7	<i>“Misal ada tekanan kerja ya mas, ya yang saya alami biasanya gak konek mas, ya kadang silang pendapat sama pembeli, sama orang kantor, yang dirumah juga. Ya saya anggap kecapean saja mas, jadicapeaknya kalau dipikirkan.”</i>
8	<i>“Dampak ada mas, kita kerja dengan tekanan yang bisa buat kinerja menurun, ya pendapatan ya juga ikut turun.”</i>
9	<i>“Dampak ke perusahaan ya mas? Mungkin buat perusahaannya langsung gak begitu berdampak sih mas, palingan ya kalo aku lagi kesel mas, kaya nahan marah, kadang kalau jengkel ya tak diamin orang – orang disini, jadi pengaruhnya mungkin ga langsung ke perusahaan mas, tapi ke karyawan-karyawan lain. kalo saya udah diem gitu kadang mereka jadi segan ngajak saya ngomong atau sekedar menyapa mas, mereka udah tau.”</i>
10	<i>“Saya usahakan stres saya ndak berdampak ke perusahaan mas, jangan sampai berpengaruh ke kerjaan mas, walau ada masalah dirumah, dikantor jangan dijadikan satu. Nanti malah gak baik buat kedepannya perusahaan, saya sih mencoba profesional aja mas, tetap berperforma seperti biasa.”</i>

Sumber : Data primer, diolah tahun 2016

Dampak stres terhadap perusahaan dapat terlihat dari kinerja, hal ini dapat berpengaruh dari suasana kerja. Bagi tenaga penjualan hal tersebut dapat mengakibatkan kekacauan kerja sehingga diperlukan penanganan pada saat *briefing*. Pentingnya komunikasi sangat dibutuhkan untuk memahami satu sama lain. Permasalahan dari stres kerja ini berdampak terhadap perusahaan. Dampak tersebut dianggap alamiah (wajar) oleh kebanyakan narasumber seperti kekacauan terkait operasional kerja, salah persepsi dalam manajemen perusahaan, dan menurunkan pendapatan perusahaan. Karena stres selain berdampak pada karyawan juga berpengaruh pada penjualan dan pendapat perusahaan bisa menurun.

Tabel 4.6

Dampak Stres Kerja Tenaga Penjualan Sepeda Motor Terhadap Individu

Narasumber	Statement
1	<i>"Dampak untuk ke pribadi ya bisa kekesahatan, juga bisa ke psikologisnya. Ya banyak pikiran, tapi kalau sudah pulang ketemu anak agak lega mas"</i>
2	<i>"Kalau pengaruh tekanan kerja ke dalam kehidupan pribadiku, kadang gelisah mas, kaya awal aku kerja kan mikirnya udah dikasih target kudu jual sekian. Aku kadang parno lho mas, mampu gak aku jual dalam sebulan. Itu waktu aku awal kerja disini."</i>
3	<i>"Saya dulu peminum mas, jadi kadang kalau tekanan kerja larinya saya kumpul sama teman – teman, yang kebanyakan ya minum alkohol, kadang ya ke karaoke, tapi itu dulu, semenjak beristri, dah punya anak udah saya tinggalkan"</i>
4	<i>"Kesehatan pasti berpengaruh mas, nanti ada yang telat makan, terus sakit, ada juga nanti ngerokoknya banyak nanti ngaruh kedirinya ma teman – temanya."</i>
5	<i>"Kesehatan aja mas kalau aku, kadang kondisi cepat capek, apalagi kalau sudah migrain ganggu banget"</i>
6	<i>"Dampaknya positif aja mas, diubah buat bisa memotivasi diri mas, kalau dipikiran gak ada akhir mas."</i>
7	<i>"Dampaknya ya saya jadi bisa kurang konsentrasi mas kalau kerja, bikin kepikiran gitu mas."</i>
8	<i>"Kadang kalau banyak tekanan itu ya pelariannya kita kadang yang gak tepat mas, ya rokok, ya minum, hiburan malam, kumpul gak jelas. Larinya kepergaulan tapi ya itu harus selektif."</i>
9	<i>"Kalau kepribadi gelisah mas, akunya kadang dibawa kalau mau tidur, kadang ya ngerokok, tapi kalau bisa aku istirahatkan."</i>
10	<i>"Saya usahakan jangan berpengaruh ke kerjaan mas, walau ada masalah dirumah, dikantor jangan dijadikan satu. Nanti malah gak baik buat kedepannya perusahaan."</i>

Sumber : Data primer, diolah tahun 2016

Stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan memiliki dampak terhadap kesehatan, dimana tenaga penjualan cenderung memiliki penyaluran yang tidak tepat untuk mengelola stres. Pengelolaan stres yang tidak tepat dapat berupa pola makan yang telat, pola istirahat yang kurang dan konsumsi rokok.

Dampak dari stres kerja harus dilihat dari sisi positif, walaupun yang dialami baik perusahaan maupun individu adalah dampak yang negatif dimana merupakan eksternalitas yang merupakan pengaruh dari stres terhadap lingkungan sekitar ditempat kerja dan tempat tinggal. Menurut beberapa narasumber mengungkapkan, sebagai tenaga penjualan kekhawatiran atau tingkat stres berat dialami ketika awal menjadi *sales* di dealer sepeda motor merupakan tahapan awal dimana stres kerja dirasakan. Hal ini terkait dengan target penjualan, dimana secara individu mereka mengungkapkan keraguan dan belum mampu dalam menjual sepeda motor sesuai target yang ditentukan oleh pusat. Stres ini dapat ditunjukkan secara individu dengan gejala psikologis berupa pusing, detak jantung menjadi cepat, gangguan pencernaan dan sulit tidur. Seiring dengan berjalannya waktu, tenaga kerja dapat menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi kerja. tenaga penjualan menyakini bahwa pada awalnya tekanan yang muncul dalam awal karir bekerja akan menjadi biasa dan merupakan tantangan baru dalam menjual sepeda motor. Tentunya bentuk tekanan kerja akan tetap ada dan bentuknya pun berbeda baik dalam organisasi maupun individu. Baik persaingan rekan kerja, komunikasi yang kurang baik antara atasan dan bawahan dan kesalahpahaman dengan calon pembeli sepeda motor.

Keterangan yang diperoleh dari SPV menyebutkan bahwa dampak yang dirasakan untuk individu tidak banyak diketahui. Namun diterangkan bahwa ada memiliki pengaruh terhadap pekerjaan dikantor, hubungan rekan dikantor dan mengenai permasalahan penjualan. Pengaruh pekerjaan dikantor cenderung menunjukkan kemurungan dan tidak konsentrasi dalam bekerja, sehingga mengakibatkan situasi pelayanan kepada pembeli tidak berjalan baik. Adapun tekanan muncul dari rekan kerja memiliki dampak yang buruk terhadap kinerja sebagai tim, permasalahan perebutan pembeli sepeda motor yang sebenarnya sudah menjadi kewajaran, namun mengurangi rasa sportivitas. Adapun terkait permasalahan penjualan memang ada bedanya jika dilihat dari pegawai magang dan tenaga penjualan dengan status tetap. Adapun diungkapkan oleh SPV sebagai berikut.

“Dampak stres mungkin beda mas bagi yang baru, magang, sama mereka yang tetap dan sudah lama. Kalau tekanan bagi mereka yang baru magang memang

punya pengaruh ke penjualan kita melihat sebagai proses, jadi bukan penurunan penjualan, namun gimana memaksimalkan penjualannya. Berbeda dengan yang sudah lama, antara permasalahan rumah tangga dan pekerjaan mereka bisa memisahkan. Untuk pengaruh penjualan dampaknya tidak begitu mas, jadi kalau tidak mencapai target mereka mengejar di bulan berikutnya untuk memenuhi target bulanan”.

Keterangan dari *senior sales marketing* Dealer Y juga menguatkan bahwa memang ada dampak berbeda dari penggolongan pegawai berdasarkan lama bekerja dengan pegawai magang. Persamaan dampak dari stres yang dialami tenaga penjualan adalah kesamaan pada kinerja dan situasi dalam bekerja. Walaupun tidak memiliki masalah dengan pendapatan dealer, namun ada konflik yang terjadi dalam situasi bekerja terlihat dari kondisi pekerja tenaga penjualan. Dampak stres kerja dari setiap pekerja diungkapkan sebagai berikut.

“Ya kalau sales ini perilakunya beda – beda mas, apalagi yang magang. Walaupun kelihatannya tenang tapi sikap dan raut wajahnya bisa kelihatan. Kalau dampak stres ada mas kaya suasana dikantor kurang nyaman seperti tekanan dalam berkomunikasi meningkat, banyak keluhan, kurang mendorong kinerja tim. Bagi yang pegawai lama cenderung cuek, gak patio diperhatikan, yang penting kerjaan beres”.

Dampak stres kerja yang dialami lebih menonjolkan suasana ditempat kerja. Suasana ditempat kerja cenderung tidak nyaman karena memiliki emosional yang berbeda. Dari keterangan SPV dan *senior sales marketing*, pernyataan dalam dampak stres yang dialami tenaga penjualan sama sesuai kondisi yang digambarkan oleh tenaga penjualan.

Pengelolaan Stres Kerja pada Tenaga Penjualan Sepeda Motor di Kota Salatiga

Dari penelitian yang dilakukan, pengelolaan stres oleh tenaga penjualan sepeda motor dilakukan secara mandiri oleh tenaga penjualan, maupun oleh pihak perusahaan penjual sepeda motor. Pengelolaan stres kerja menjadi penting dan ini menjadi kebutuhan bagi tenaga penjualan untuk menimalisir tekanan kerja yang dimiliki agar tidak berpengaruh terhadap pekerjaan dan perusahaan, sehingga mereka dapat dianggap sebagai SDM yang memiliki profesionalitas dalam bekerja. Hal yang diungkapkan dalam pengelolaan stres kerja baik mandiri, maupun oleh pihak perusahaan dapat dilihat dari tabel 4.7 dan 4.8 sebagai berikut.

Tabel 4.7

Upaya Tenaga Penjualan itu sendiri dalam Mengelola Stres Kerja yang Mereka Hadapi

Narasumber	Statement
1	<i>“Saya bentuk penyalurannya piknik mas, weekend saya habiskan waktu jalan – jalan bersama keluarga. Itu saya gunakan untuk melepas hal – hal yang terkait pekerjaan.”</i>
2	<i>“Kalau aku mas tak cuekin aja, pergi sama teman – teman, kumpul – kumpul”</i>
3	<i>“Saya punya peliharaan burung mas, ya kadang kumpul sama pencinta burung, nanti kalau hari libur ada lomba saya ikut, kumpul disana sama teman – teman.”</i>
4	<i>“Kalau ngelola tekanan kerja ya mas, ya nyanyi, kalau nggak ya naik gunung mas, nongkrong sama teman – teman.”</i>
5	<i>“Kumpul sama keluarga mas, ya nanti kita kemana, jalan – jalan, pergi kemana atau dirumah aja.”</i>
6	<i>“Saya larinya ke hobi aja mas penyalurannya, ya masak, ya diajak jalan ya ikut.”</i>
7	<i>“Ya ngelola tekanan kerja harus ada yang dijadikan pelampiasan, kaya hobby, kumpul sama teman – teman, apa keluarga.”</i>
8	<i>“Menghadapi tekanan kerja saya atasi dengan berlibur mas, jalan – jalan sama keluarga, ketemu sama teman. Kalau enggak saya lampiasin ke hobi saya mas, hobi saya motoran mas. Memanfaatin liburan juga mas agar tekanannya paling gak kurang.”</i>
9	<i>“Saya sharing sama atasan mas, ya kalau nggak sama teman mas.”</i>
10	<i>“Kalau bagi saya mas disalurkan lewat hobi mas, karena hobi bisa mengurangi tekanan kerja. Hobi bisa menyalurkan pikiran kita biar gak terpatok pada pekerjaan. Orang kan punya hobinya masing - masing, mungkin kegiatannya ya juga bisa kumpul sama teman – teman.”</i>

Sumber : Data primer, diolah tahun 2016

Pengelolaan stres kerja menjadi penting agar tidak berdampak buruk terhadap individu dan perusahaan. Stres kerja menurut narasumber dapat diminimalisir atau dihilangkan dengan cara memanfaatkan waktu kerja dan waktu berlibur. Pada waktu bekerja usahakan permasalahan diluar kantor tidak dibawa kedalam pekerjaan. Hal ini diungkapkan agar tenaga penjualan dapat bekerja fokus pada tugasnya dan permasalahan hanya berada

dalam lingkup pekerjaan, tidak bercampur dengan aktivitas kerja. Selain itu membuat diri merasa nyaman dengan memanfaatkan waktu bekerja sebagai tenaga penjualan, karena posisi ini mewajibkan tenaga kerja harus mudah bergaul, maka hal ini dapat menjadi penyaluran untuk *sharing* dengan konsumen dengan batasan masih dalam lingkup pekerjaan.

Pemanfaatan waktu berlibur atau menghabiskan waktu akhir pekan menjadi *moment* bagi tenaga penjualan untuk beristirahat atau menyalurkan kegiatan hobinya agar dapat menyembuhkan dan merilekskan pikiran. Hal tersebut diungkap oleh narasumber seperti penyaluran hobi memelihara burung, naik gunung, tamasya bersama keluarga dan mengikuti kegiatan ekstrim seperti trabas (olahraga motor trail). Adapun narasumber tidak jarang menghabiskan waktu dengan tidur dirumah, namun hal ini rentang dengan kejenuhan untuk besok harinya masuk kerja kembali.

Tabel 4.8
Upaya Organisasi dalam Mengelola Stres Kerja Tenaga Penjualan

Narasumber	Statement
1	<i>“Perusahaan biasanya waktu kita briefing ada sesi unek – unek mas, ya disalurin yang berkaitan dengan masalah kantor. Kalau dari kantor pusatkan jelas juga, disitukan jelas juga disampaikan ada program kerja, nanti ada training, kumpul dan pemberian bonus.”</i>
2	<i>“Aku dikantor seringnya sharing mas sama pimpinan, ya pimpinan kan selalu terbuka, jadi permasalahan ya kita itu didengar dulu paling nggak, kadang waktu briefing dengan rekan – rekan juga disampaikan kalau ada info pusat gimana, kita responnya gimana, jadi ketika kerja sudah disiapkan, selain itu kan ada training, aku pernah diikutkan, nah training itu positif menurut aku, kita ditambah kemampuannya, selain itu kebersamaannya diperkuat.”</i>
3	<i>“Kalau dari perusahaan gak begitu kerasa mas, ya paling makan – makan bareng gitu, tapi ya biasa aja.”</i>
4	<i>“Komunikasi aja mas sama orang dikantor, kita butuhnya apa, kantor butuhnya apa, paling ya kumpul waktu briefing.”</i>
5	<i>“Kantor biasanya ngadain makan bareng mas, ya disitu kumpul ma teman – teman, ya unek – uneknya di sampaikan.”</i>
6	<i>“Ya mungkin briefing itu kali apa makan bareng mas, tapi ya gak ada kalau saya liat buat ngelola tekanan kerja.”</i>
7	<i>“Kita bisa sharing mas saat makan bersama, itu ya biasanya dua minggu sekali ngadainnya, ya kumpul – kumpul buat nambah akrab dan motivasi.”</i>
8	<i>“Cuma makan bareng itu aja mas, kadang ya ditanya waktu ada briefing kondisi kita gimana?”</i>

9	<i>“Aku biasanya sharing sama atasan mas, semua tak sampeka, ya kalau dari kantor ada acara makan bareng, tapi aku lebih senang kalau pimpinannya pa atasannya kita terbuka.”</i>
10	<i>“Saya baru mas, mungkin ada program kerjanya dari pusat, ya mungkin itu tadi makan bersama atau ngomong langsung sama atasan.”</i>

Sumber : Data primer, diolah tahun 2016

Pengelolaan stres kerja oleh perusahaan dinilai lebih baik untuk diadakan. Perusahaan memiliki peran penting dalam mengurangi stres yang dirasakan oleh tenaga penjualan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam mengelola stres kerja tenaga penjualan adalah dengan melakukan *briefing* yang dilakukan SPV dealer kendaraan bermotor. *Briefing* ini merupakan wadah komunikasi yang efektif untuk *sharing* dan menyesuaikan persepsi dalam keputusan – keputusan terkait pekerjaan tenaga penjualan. Selain itu adanya hubungan komunikasi antar karyawan dan atasan dapat dibentuk dari budaya – budaya kerja yang terbuka, sehingga tenaga kerja penjualan merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu perusahaan dapat melakukan kegiatan bersama seperti training bagi tenaga penjual, makan bersama dan *event* kantor.

Keterangan dari SPV menyebutkan bahwa pengelolaan stres dari pihak kantor untuk menjalin kinerja tim dan penyaluran dari tekanan kerja yang sederhana adalah makan bersama. Selain itu ada juga *gathering* yang dilakukan dengan mengumpulkan tenaga penjualan beserta keluarga dan karyawan lain sebagai wujud dari keakraban. Adapun hal tersebut diungkapkan sebagai berikut.

“Untuk mengetahui sales itu stres dan kondisinya seperti apa, kita biasa sharing pada waktu briefing. Ya bahasnya santai, yang jelas ini terkait masalah dalam bekerja. Namun jika ada masalah pribadi gak jarang mereka ya cerita secara pribadi, itung –itung dapat menyalurkan bebannya walau sedikit mas. Ada masalah keluarga, utang, bayaran tagihan, anak dan banyak tumpek blek jadi satu. Dari kantor untuk penyaluran stres ya kita lakukan makan –makan bersama, sebagai keakraban biar tekanan dikantor antar karyawan bisa longgar. Namun ya saya berharap ada efeknya, walaupun sebagian menganggap makan biasa.”

Keterangan yang sama juga disampaikan oleh *senior sales marketing* dealer sepeda motor Y adalah sebagai berikut.

“Kalau penyaluran stres kita coba fasilitasi saat briefing atau acara makan bareng, tapi ya kadang gak banyak juga yang sampaikan. Paling ya masalah target, bonus sama upah, lebih banyak tekanan kerja yang disampaikan. Kalau urusan pribadi jarang mas, kecuali datang ke siapa di kantor terus curhat, entah sesama teman kantor atau sama atasan, itu pun kalau ditegur kinerjanya turun.”

Dari pernyataan SPV dan *senior sales marketing* memiliki kesamaan dalam penyaluran stres ditempat kerja berupa *briefing, sharing* secara pribadi, dan makan bersama.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan mengenai stres kerja pada tenaga penjualan di Kota Salatiga dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

1. Stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan sepeda motor di Kota Salatiga dilihat dari individu, lingkungan dan perusahaan. Tenaga penjualan mengungkapkan lebih pada istilah tekanan kerja dibandingkan istilah stres. Tenaga penjualan memiliki tekanan yang berbeda untuk tenaga penjualan magang dengan tenaga penjualan sebagai karyawan tetap. Ada fase selama magang ketika mengalami stres yang didapat tenaga penjualan, dimana memiliki tingkat stres ketika awal mulai bekerja sebagai tenaga penjualan didealer. Stres ini muncul dari patokan target penjualan sepeda motor yang sudah ditentukan oleh marketing pusat. Menurunnya tingkat stres akan berkurang dengan sendirinya ketika tenaga penjualan sudah dapat menyesuaikan diri.
2. Sumber stres kerja pada tenaga penjualan dapat dilihat dari kehidupan individu, dimana permasalahan rumah tangga dapat menjadi sumber stres yang dimiliki tenaga penjualan dari dalam dirinya. Sumber stres dari lingkungan dapat muncul dari faktor kondisi ekonomi dan politik di Kota Salatiga, namun hal ini kurang memiliki pengaruh besar terhadap stres. Sedangkan faktor teknologi dapat dibagi dua, yaitu perkembangan teknologi informasi memiliki peran penting yang dapat membantu tenaga penjualan, bukan menjadi sumber stres. Namun kemajuan perkembangan teknologi dari produk sepeda motor yang dijual terkadang membuat tenaga penjualan mengalami kewalahan untuk menjawab perbedaan dan persepsi dikalangan calon

pembeli, sehingga menimbulkan tekanan sendiri ketika mendapat pengaduan dari pembeli.

3. Dampak stres kerja tenaga penjualan sepeda motor dapat dilihat dari dampak terhadap perusahaan dan dampak terhadap individu. Dampak terhadap perusahaan adalah dapat mengakibatkan kekacauan kerja dan berpengaruh pada penjualan dan pendapat perusahaan bisa menurun. Dampak stres kerja secara individu dapat dirasakan tenaga penjualan yang dilihat dari penurunan kesehatan, hal ini dirasakan dari pola makan yang tidak tepat dan istirahat yang kurang, serta banyak konsumsi rokok.
4. Pengelolaan stres tenaga penjualan sepeda motor lebih banyak dikelola oleh individu dibandingkan perusahaan. Hal ini diungkapkan seperti pengelolaan stres dengan menyalurkannya kepada hobi dan pemanfaatan hari libur untuk dihabiskan bersama keluarga dan berlibur ketempat rekreasi. Sedangkan pengelolaan stres kerja oleh perusahaan masih dirasa kurang oleh tenaga penjualan yang hanya sebatas makan bersama.

Implikasi Teoritis

Dari penelitian ini didapatkan bahwa stres kerja yang dialami oleh tenaga penjualan memiliki dampak terhadap perusahaan dan individu. Bagi perusahaan dampak stres kurang memiliki pengaruh langsung dalam menurunkan penjualan, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi strategi pemasaran. Sedangkan secara individu, stres kerja kurang begitu dirasakan dan diungkapkan secara langsung karena dari individu sendiri memiliki penyaluran dalam mengelola stres. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan stres kerja selalu dirasakan selama bekerja oleh profesi tenaga penjualan, sehingga menyebabkan tidak memiliki prestasi dalam pekerjaan dan mengakibatkan penurunan nilai penjualan yang berdampak kepada perusahaan.

Implikasi Terapan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perusahaan dealer sepeda motor dalam mengelola SDM dibidang tenaga penjualan, khususnya dalam penanganan stres kerja. Penanganan stres kerja harus dilakukan melihat klasifikasi berdasarkan status lama bekerja. Pembedaan ini menjadi penting untuk melihat bagaimana mengkondisikan keadaan untuk meminimalisir tekanan terhadap tenaga penjualan. Hal ini diperlukan untuk mengurangi suasana kerja yang buruk dan berpengaruh terhadap kinerja. Dalam penelitian ini mengungkapkan secara langsung penanganan dan pengelolaan stres

yang dilakukan secara personal melalui penyaluran hobi dan kebersamaan dengan keluarga. Penyaluran tersebut dapat menjadi masukan perusahaan dalam membantu penyaluran stres pekerja tenaga penjualan. Peneliti menemukan masih kurangnya kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani stres kerja selain kegiatan makan bersama dan sharing yang dilakukan secara pribadi dengan atasan atau pada saat briefing. Adapun harapan dari tenaga penjualan adalah menambah kegiatan untuk mengurangi stres kerja dan keakraban diantara pegawai dalam bentuk *training* atau *gathering*. Hal ini dapat berdasarkan masukan yang telah diungkapkan dari opini karyawan tenaga penjualan di dealer Kota Salatiga.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini terdapat dari dua hal sebagai berikut yaitu:

1. Penggunaan istilah stres pada tenaga penjualan sepeda motor cenderung dihindari, para responden lebih banyak menggunakan istilah tekanan dalam bekerja hal ini dilakukan untuk menutupi kondisi yang digunakan oleh pegawai.
2. Teknik wawancara mengalami kekurangan dalam proses triangulasi, dimana narasumber seharusnya dapat ditambah dari proses konfirmasi terhadap bagian marketing terkait strategi pemasaran.
3. Kurangnya informasi terkait dengan marketing sepeda motor dari perusahaan, sehingga perlu adanya konfirmasi untuk mencari kejelasan antara keterangan para narasumber dengan pihak perusahaan dalam hal ini SPV dealer sepeda motor.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengajukan penelitian mengenai stres kerja yang dilihat dari sudut pandang sumber daya manusia, khususnya bagi tenaga manajerial di perusahaan penjual sepeda motor.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Chadek Novi Charisma., I Wayan Bagia., Gede Putu Agus Jana Susila. 2014. *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Vol. 2, 2014.
- Fauji, Husni. 2013. *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di PT. Karya Mandiri Environment*. Skripsi. Bandung. Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
- Greenberg, Jerrold. 2002. *Comprehensive Stress Management 7th ed.* The McGraw Hill, New York.
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hellriegel dan Slocum. 2004. *Organizational Behaviour 10th edition*. Thomson South-Western.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu – ilmu Sosial*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Kaesaria, Arini. 2012. *Stres Kerja Pada Tenaga Penjual Laki-Laki Dan Perempuan Usia Dewasa Muda Di PT. X*. Skripsi. Depok. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Lee, D. 2000. *Managing Employee Stress and Safety: A Guide to Minimizing Stress Related Cost While Maximizing Employee Productivity*. United State: Maine Employers' Mutual Reserves and David Lee.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Indonesia*. Andi, Jogjakarta.
- Malhotra, K Naresh. 2010. *Marketing Reseach : An Applied Orientation Sixth Edition*. New Jersey. Pearson Education.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja RosdaKarya, Bandung.
- Mashudi, Farid. 2012. *Psikologi Konseling*. IRCiSod, Jogjakarta.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress And Preventive Management*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- Retyaningtyas, Dwi. 2005. *Hubungan Antara Stress Kerja Dengan Produktivitas Kerja di Bagian Linting Rokok PT. Gentong Gotri Semarang*. jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat S1, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.
- Rini, Jacinta F. 2002. *Psikologi Masalah Stres*. Jurnal Repository Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behaviour 10th ed.* Prentice Hall, New Jersey.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Prehallindo, Jakarta.

- Ross, R. R. & Altmaier, E. M. 1994. *Intervention in Occupational Stress*. London: Sage Publications.
- Rubiyanti, Yanti. 2008. *Motivasi dan Manajemen Stres*. Makalah Talkshow “*Preparation for Life in The University to become a Potential Student*”. Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Tani, Handoko T. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Andi, Yogyakarta.
- Timangratuogi, We. 2012. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Sales / Penjualan PT. Indomobil Trada Nasional Cabang Pajajaran Bogor*. Skripsi. Depok. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- Wijono, Sutarto. 2012. *Psikologi Industri dan Organisasi Dalam Satu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



- Nama : Kendristo
NIM : 212012044
TTL : Salatiga, 24 Mei 1994
Agama : Islam
Alamat Asal : -
Alamat di Salatiga : Perumahan Sehati Blok D No. 142, Blotongan, Sidorejo
Jenis Kelamin : Pria
Nomor Telepon : 085741430503
E-mail : 212012044@student.uksw.edu
Minat : Kemanusiaan, hubungan interpersonal, membaca
Moto Hidup : Hanya memberi tak harap kembali
Riwayat Akademik :
 - SD Laboratorium Kristen Satya Wacana (2000 – 2006)
 - SMP Negeri 2 Salatiga (2006 – 2009)
 - SMA Kristen 1 Salatiga (2009 – 2012)
 - S1 Manajemen FEB UKSW (2012 – Sekarang)Riwayat Organisasi
 - Kader Pramuka SMP Negeri 2 Salatiga (2007 – 2008, 2008 – 2009)
 - Anggota OSIS SMA Kristen 1 Salatiga urusan Budi Pekerti Luhur dan Akhlak Mulia (2009 – 2010, 2010 – 2011)
 - Sekretaris Economics Badminton Club (2014 – 2015)

LAMPIRAN 1

Pedoman Wawancara

1. Identitas narasumber
 - a. Nama narasumber
 - b. Jenis kelamin narasumber
 - c. Usia narasumber
 - d. Pekerjaan narasumber
2. Latar belakang pribadi
 - a. Meminta narasumber untuk menceritakan tentang diri dan keluarga
 - b. Pendidikan terakhir yang ditempuh narasumber
 - c. Ada / tidaknya penyakit yang dimiliki narasumber
 - d. Gaya hidup narasumber (konsumsi rokok, miras, narkotika, psikotropika dan zat adiktif (NAPZA))
3. Pekerjaan
 - a. Riwayat pekerjaan
 - b. Bagaimana narasumber bisa menempati pekerjaan sekarang
 - c. Lama bekerja di organisasi saat ini
4. Faktor terkait dengan stresor
 - Faktor individual : narasumber menceritakan bagaimanakah faktor individual penyebab stres mempengaruhi performa stres kerja narasumber
 - Faktor lingkungan : narasumber menceritakan bagaimana faktor lingkungan penyebab stres mempengaruhi stres kerja narasumber
 - Faktor organisasional : narasumber menceritakan bagaimana faktor organisasional penyebab stres mempengaruhi stres kerja narasumber
5. Faktor terkait dengan gejala stres kerja
 - Gejala fisiologis : narasumber menceritakan adakah gejala fisiologis yang mengindikasikan adanya stres kerja pada diri narasumber
 - Gejala psikologis : narasumber menceritakan adakah gejala psikologis yang mengindikasikan adanya stres kerja pada diri narasumber
 - Gejala perilaku : narasumber menceritakan adakah gejala perilaku yang mengindikasikan adanya stres kerja pada diri narasumber
6. Dampak stres kerja yang dialami
 - Narasumber menceritakan dampak dari stres kerja yang dialami

7. Kejenuhan dalam bekerja
 - Apakah ada indikasi bahwa narasumber mengalami kejenuhan dalam bekerja
8. Pengelolaan stres kerja
 - Narasumber menceritakan mengenai upaya-upaya dari dalam diri sendiri untuk menangani stres kerja yang ia hadapi
 - Narasumber menceritakan mengenai upaya-upaya dari organisasi untuk menangani stres kerja yang dihadapi oleh karyawan.

