

BISMA

JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN

Jurnal Bisnis dan Manajemen (BISMA) adalah jurnal yang diterbitkan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya (Unesa) dan diterbitkan 2 (dua) kali dalam setahun. Jurnal ini diharapkan sebagai wahana komunikasi dan media bagi para akademisi dan praktisi dalam menuangkan ide-ide dalam bentuk kajian, pengamatan, pengalaman praktis, dan hasil penelitian empiris, di bidang bisnis dan manajemen

SUSUNAN REDAKSI

- Penanggung Jawab : Dra. Jun Surjanti, SE, M.Si
- Ketua Penyunting : Putu Herry Sunarya, SE, MM
- Wakil Ketua Penyunting : Dwiarko Nugrohoseno, S.Psi. MM
- Penyunting Pelaksana : Dr. Dewi Tri Wijayanti, M.Si
Dr. Sri Setyo Iriani, SE., M.Si
Dr. Andre Dwijanto Witjaksono, ST, M.Si
Dra. Anik Lestari Andjarwati, MM
Nadia Aandimitra, SE, M.SM
Musdholifah, SE, M.Si
- Mitra Bestari : Prof. Dr. Djumilah Zein (Unibraw)
Prof. Dr. H. Retig Adnyana, M.Si (Unesa)
Prof. Dr. Muslich Anshori(Unair)
Dr. Rer. pol. Debby Ratna Daniel, Ak (Unair)
Dr. Muafi, SE, M.Si (UPN Yogyakarta)
Budiono, SE, M.Si (ISEI)
- Administrasi dan Sirkulasi : Widyastuti, S.Si, M.Si
Nindria Untarini SE, M.Si
Yessy Artanti, SE, M.Si

Alamat Redaksi:
JURUSAN MANAJEMEN FE UNESA
Kampus Ketintang Surabaya, 60231
Telp. (031) 8299945, 8280009 PS.107 Fax. 8299946
Email : unindria@yahoo.com

B I S M A
Jurnal Bisnis dan Manajemen
Vol. 2, No. 2, Februari 2010

DAFTAR ISI

1. Pengaruh *Partner Characteristics* Terhadap *Relationship Capital* : Studi Empiris Pasca Penggabungan Perusahaan
Muafi **93-99**
2. Efektivitas Strategi *Hedging* Menggunakan Kontrak Indeks LQ45 *Futures* dalam Meminimalisasi Risiko Sistematis Portofolio
Nadia Asandimitra Haryono & M. Riadhos Solichin **100-106**
3. Pengaruh Pengelolaan Kualitas Layanan Melalui Program Pertamina *Way* Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Citra SPBU Pertamina (Studi Pada SPBU Pasti Pas di Surabaya)
Sri Setyo Iriani & Puguh Yulianto **107-120**
4. Pengaruh Stres Kerja dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawati Call Center di PT “X” Surabaya
Mei Rahmi Wuri W & Dwiarko Nugrohoseno **121-127**
5. Pengaruh Harga dan Persepsi Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse (Studi Kasus di Darmo Trade Center Surabaya)
Putu Herry Sunarya & Septa Dian Megasari **128-138**
6. Hubungan Program Pendidikan dan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan Administrasi Pada Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Gunawan Eko Nurtjahjono **139-149**
7. Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan dan Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Perusahaan BUMN di Jawa Timur)
Reni Dwijayanti & Heri widodo **150-158**
8. Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan
Laksmi Kusumawardani **159-166**
9. Manajemen E-Government dalam Rangka *Capacity Building* Birokrasi di Indonesia
Chazienul Ulum **167-172**

PENGARUH STRES KERJA DAN PEMBERDAYAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWATI CALL CENTER DI PT 'X' SURABAYA

MEI RAHMI WURI W. ¹

DWIARKO NUGROHOSENO ²

E-mail : dwiarkonugroho@yahoo.co.id

Abstract

In order to improve the quality of corporate services, much needed work stress control and employee empowerment are expected to increase job satisfaction of employees so that employees who feel satisfied will try to do my best and advance the company. This study aims to determine the effect of job stress and employee empowerment on job satisfaction in PT. X Surabaya.

The population in this study is a call center employee PT. X with a sample of 105 respondents. To analyze the data, regression analysis using the program package SPSS / IBM PC edition Sutrisno Pamardiningasih Yuni Hadi and 2000.

Results of data analysis known that a significant difference between job stress and job satisfaction that has a negative influence, and there is insignificant effect between empowerment and job satisfaction with a correlation coefficient $R^2 = 0.467$ and $p = 0.000$ with a significance level of 5%. The conclusion is collectively - as a significant difference between job stress and job satisfaction, empowerment with effective contribution that is equal to 46.3%, and amounted to 54.7% influenced by other variables.

Keywords : *Work Stress, Empowerment, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan pasar bebas dunia yang semakin berkembang menuntut perusahaan untuk lebih kompetitif. Sebagian besar perusahaan berusaha untuk menemukan jalan lain dalam menyikapi perkembangan bisnis dan melayani para pelanggan dengan baik walaupun di saat dunia sedang mengalami perubahan. Pada akhirnya, para pengusaha menemukan sistem komunikasi elektronik yang dapat digunakan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen melalui penerimaan saran atau pengaduan akan ketidakpuasan produk yang dibeli yang dalam perkembangannya dikenal dengan *call center* sebagai bentuk pelayanan provider kepada konsumen.

Tiap-tiap karyawan dituntut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan dan dapat bekerja sebaik mungkin. Kebosanan juga dapat dialami oleh karyawan, Kondisi tersebut pada akhirnya dapat menimbulkan stres pada karyawan. Stres yang berlangsung dalam tingkat tertentu dapat menurunkan semangat kerja karyawan sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Baker (1987) dalam Aswi (2008 : 108), stres yang dialami oleh seseorang akan mengubah cara kerja sistem kekebalan tubuh lalu stres akan menurunkan daya tahan tubuh terhadap serangan penyakit sehingga orang yang stres cenderung sering dan mudah terserang penyakit yang lama masa penyembuhannya

karena tubuh tidak banyak memproduksi sel-sel kekebalan tubuh ataupun sel-sel antibodi banyak yang kalah.

Menjadi karyawan *call center* bukanlah hal yang mudah karena dengan jam kerja pada pagi hari, yaitu : terkait waktu yang bertepatan dengan jam aktif kantor dan pelayanan harus cepat dengan area layanan yang luas, meliputi : propinsi Jawa Timur, Kalimantan, Sulawesi, Denpasar, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur dan Jayapura.. Dengan kondisi karyawan yang mudah mengalami ketidakstabilan emosi, dapat memicu timbulnya stres kerja.

Stres adalah suatu respon yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologi dan atau fisik khusus pada seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2005: 351). Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi di mana mereka bekerja.

Para pegawai yang diberdayakan akan meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan citizenship performance seperti perilaku prosocial behavior (Lee et al, 2006 dalam Khuzaini dan Kaihatu, 2008). Pemberdayaan karyawan sangat penting

¹ Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

² Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

dilakukan terutama dilakukan pada karyawan *call center* yang bekerja pada *shift* pertama, yaitu : pagi hari.

Adanya proses pemberdayaan karyawan *call center*, karyawan akan mendapat tanggung jawab dan kekuasaan lebih besar dalam menjalankan kegiatan kerja untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi perusahaan. "Dengan adanya pemberdayaan, para karyawan akan merasa diberdayakan dan terbebas dari belenggu – belenggu yang selama ini membuat mereka merasa tidak berdaya, tidak diberi tanggung jawab, tidak diberi kepercayaan sehingga mereka hanya mengikuti pola kerja mekanistik yang pada akhirnya akan mematikan motivasi dalam dirinya" (Sundjojo: 2006).

Kepuasan kerja menjadi tolok ukur perusahaan dalam memberi fasilitas terhadap karyawannya dan merupakan indikator keberhasilan perusahaan dalam membimbing karyawannya. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Dengan tercapainya kepuasan kerja, produktivitas pun akan meningkat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji :

a) pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan; b) pengaruh pemberdayaan terhadap kepuasan kerja karyawan; c) pengaruh stres kerja dan pemberdayaan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Stres Kerja

Stres kerja pada dasarnya tidak berbeda dengan stres yang berada diluar lingkungan organisasi namun sifatnya lebih khusus terjadi di tempat kerja. Menurut Ubaidillah (2006 : 1) stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum dijangkau oleh kemampuannya.

Menurut Mangkunegara (2005 : 157) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah gangguan pada tubuh dan pikiran dikarenakan seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan tidak bisa dijangkau oleh kemampuannya sehingga menimbulkan perasaan tertekan. Yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja individu, seperti : jenis pekerjaan, jabatan atau

posisi dalam organisasi, kondisi pekerjaan dan rekan kerja.

Sumber Stres Kerja

Menurut Cooper (1983) dalam Aswi (2008:115) yang dianggap sebagai sumber stres kerja adalah stres karena :

- 1) Kondisi Pekerjaan
 - a) Lingkungan Kerja.
Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadikan karyawan mudah jatuh sakit, stres dan produktivitas menurun. Seperti ruangan kerja yang tidak nyaman, panas, kurang bersih dan berisik.
 - b) Overload.
Dikatakan overload secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan. Sedangkan secara kualitatif jika pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit.
 - c) Deprivational stres adalah kondisi pekerjaan yang tidak lagi menantang yakni menimbulkan kebosanan dan ketidakpuasan.
 - d) Pekerjaan beresiko tinggi.
Seperti pekerjaan tentara, pemadam kebakaran dan lainnya yang dihadapkan pada kemungkinan besar terjadinya kecelakaan.
 - 2) Konflik Peran
Karyawan merasa stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen.
 - 3) Pengembangan Karir
Bayangan akan kesuksesan karir menjadi fokus utama karyawan, namun seringkali tidak dapat terlaksana dikarenakan ketidakjelasan sistem dan penilaian prestasi kerja.
 - 4) Struktur Organisasi
Struktur organisasi yang kurang jelas, kurangnya pembagian jabatan, tugas, wewenang dan tanggungjawab serta aturan perusahaan yang terlalu kaku dan juga kurangnya keterlibatan atasan menimbulkan stres pada karyawan.
 - 5) Hubungan Interpersonal
Orang yang sedang stres akan lebih sensitif dibandingkan orang yang tidak dalam kondisi stres. Oleh karena itu sering terjadi salah persepsi sehingga obyek yang sama bisa diartikan atau dinilai secara berbeda dengan orang yang sedang stres
- Dari beberapa sumber stres diatas, yang dijadikan acuan teori dalam penelitian adalah teori Cooper (1983) karena memiliki indikator yang lengkap dan sesuai dengan perusahaan.

Dampak Stres Terhadap Individu

Menurut Cox (dalam Handoko, 2001 : 67-68) terdapat empat jenis dampak yang ditimbulkan stres, yaitu :

- a. Pengaruh psikologis berupa kegelisahan, agresi, kelesuan, kebosanan, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, harga diri yang rendah.
- b. Pengaruh perilaku berupa peningkatan konsumsi alkohol, tidak nafsu makan atau makan berlebihan, penyalahgunaan obat-obatan, menurunnya semangat untuk berolahraga yang berakibat timbulnya beberapa penyakit. Pada saat stres juga terjadi peningkatan intensitas kecelakaan, baik di rumah, ditempat kerja atau di jalan.
- c. Pengaruh kognitif, yaitu : ketidakmampuan mengambil keputusan, kurangnya konsentrasi, dan peka terhadap ancaman.
- d. Pengaruh fisiologis, yaitu : menyebabkan gangguan pada kesehatan fisik yang berupa penyakit yang sudah diderita sebelumnya, atau memicu timbulnya penyakit tertentu.

Pemberdayaan Karyawan

Pemberdayaan berasal dari penerjemahan bahasa Inggris “*empowerment*” yang juga bermakna “ pemberian kekuasaan ” (Wrihatnolo, 2007 : 1). Pemberdayaan menurut Kreitner (2005:266) adalah berbagi tingkat kekuasaan yang berbeda-beda dengan karyawan di tingkat yang lebih rendah demi melayani konsumen dengan lebih baik.

Menurut Blanchard (2008 : 13) pemberdayaan adalah membebaskan orang menggunakan kekuatan mereka dan memusatkannya pada pokok persoalan serta dapat memberikan hasil bagi perusahaan. Selanjutnya, Nelson (2003 : 23) mengemukakan bahwa pemberdayaan adalah memberikan tanggung jawab dan otoritas kepada karyawan untuk melakukan dan menuntaskan suatu pekerjaan dengan cara mereka sendiri.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat diambil beberapa hal penting dari pengertian pemberdayaan, yaitu pemberdayaan merupakan suatu proses untuk memberikan kebebasan kepada karyawan dalam menggunakan kekuatan, tanggungjawab dan otoritas karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya sehingga karyawan merasa lebih dipercaya dan dihormati serta merasa memiliki perusahaan.

Karakteristik Pemberdayaan Karyawan

Menurut Appelbaum (1999) dalam Khuzaini (2008) bahwa karyawan yang

diberdayakan memiliki empat karakteristik umum, yaitu :

- a. *Self determination*, yaitu karyawan merasa bebas dalam menentukan pilihan mengenai bagaimana melakukan pekerjaan mereka sendiri.
- b. *Meaning*, yaitu karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan adalah penting dan merasa peduli dengan pekerjaan tersebut serta adanya kepercayaan dari atasan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- c. *Competence*, yaitu karyawan yakin akan kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.
- d. *Impact*, yaitu karyawan merasa dapat mempengaruhi unit kerja dimana karyawan tersebut bekerja dan mau mendengarkan ide-idenya.

Dari keempat karakteristik diatas, semua digunakan penulis sebagai indikator dalam penelitian.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seseorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2001: 24).

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaannya (Handoko, 2001: 193). Kesimpulannya kepuasan kerja adalah suatu sikap individu terhadap pekerjaannya dalam memandang pekerjaannya menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Karakteristik Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2003:102) karakteristik kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- a. Sifat dasar pekerjaan
Karyawan cenderung menyukai pekerjaan yang dapat memberi kesempatan pada mereka untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilan mereka dalam bekerja karena pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan.
- b. Supervisi
Pengawasan dan kepedulian yang dilakukan oleh atasan terhadap pekerjaan karyawan.
- c. Upah sekarang
Para karyawan menginginkan sistem upah yang adil dan sesuai dengan penghasilan mereka.
- d. Kesempatan promosi

Adanya promosi memberikan peluang untuk tumbuh dan berkembang dalam bekerja. Serta dapat meningkatkan status sosial.

- e. Hubungan dengan rekan sekerja
Rekan kerja yang suportif dan bersahabat akan meningkatkan kepuasan kerja

Berdasarkan uraian diatas yang digunakan acuan oleh penulis dan dijadikan sebagai indikator penelitian adalah teori dari Robbins (2003).

Hipotesis

1. Diduga stres kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.
2. Diduga pemberdayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.
3. Diduga stres kerja dan pemberdayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif eksplanatoris. Deskriptif eksplanatoris merupakan pendekatan yang menggambarkan variabel-variabel penelitian dan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian.

Populasi penelitian ini adalah karyawan call center PT. X Surabaya. Karyawan yang dijadikan sample adalah karyawan yang bekerja pada *shift* pertama, yaitu : pukul 07.00 – 14.30 WIB.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari : variable X 1 adalah stress kerja, variable X 2 adalah pemberdayaan dan variable X 3 adalah kepuasan kerja.

Adapun definisi yang digunakan sebagai pengumpulan data adalah :

1. Stres kerja karyawan menunjukkan tekanan yang dialami karyawan akibat suatu ketidakmampuan karyawan dalam menghadapi berbagai macam tuntutan tugas, tuntutan peran serta kepemimpinan dalam perusahaan. Indikator yang diteliti meliputi : kondisi pekerjaan, konflik peran, pengembangan karir, struktur organisasi, dan hubungan interpersonal.
2. Pemberdayaan karyawan menunjukkan kemampuan pegawai dan pendelegasian kekuasaan dalam suatu lingkungan kerja sehingga memudahkan para pekerja untuk berkarya dan memiliki tindakan pribadi serta perilaku yang menghasilkan sumbangsih positif bagi misi organisasi. Indikator untuk mengukur pemberdayaan meliputi : self determination, meaning, competence, dan impact.
3. Kepuasan kerja menunjukkan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi

karyawan dalam memandang pekerjaan mereka. Pengukuran kepuasan kerja, menggunakan indikator sebagai berikut : sifat dasar pekerjaan, supervisi, upah sekarang, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan sekerja.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan metode angket dengan skala Likert yang terdiri dari 5 bentuk respon, yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-ragu (R), Setuju (S), dan Sangat Setuju (STS). Data yang ada diolah menggunakan teknik regresi yang diolah dengan menggunakan program SPS Edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningih (2004).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas skala stres kerja bergerak dari 0,398 sampai 0,789 dan r bt bergerak dari 0,251 sampai 0,704 dimana $p \leq 0,009$.

Nilai validitas skala pemberdayaan karyawan bergerak dari 0,496 sampai 0,730 dan r bt bergerak dari 0,196 sampai 0,464 dimana $p \leq 0,034$. Dan dari 10 item pernyataan ditemukan yang valid 5 item. Nilai validitas kepuasan kerja bergerak dari 0,035 sampai 0,775 dan r bt bergerak dari 0,192 sampai 0,569 dimana $p \leq 0,037$. Dari 10 item pernyataan kuesioner yang dibuat terdapat 6 item valid.

Hasil pengujian reliabilitas skala stres kerja dinyatakan reliabel dengan r tt = 0,732 dan $p = 0,000$ (r tt mendekati nilai 1 menunjukkan semakin reliabel). Untuk skala pemberdayaan kerja dinyatakan reliabel dengan r tt = 0,608 dan $p = 0,000$ (r tt mendekati nilai 1 menunjukkan semakin reliabel). Skala kepuasan kerja dinyatakan reliabel dengan r tt = 0,623 dan $p = 0,000$ (r tt mendekati nilai 1 menunjukkan semakin reliabel).

Setelah dilakukan regresi antara variabel stres kerja dengan variabel kepuasan kerja diperoleh r xy = -0,679 dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$ menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan). Selanjutnya, antara variabel pemberdayaan karyawan dengan variabel kepuasan kerja diperoleh r xy = -0,085 dan $p = 0,566$ ($p > 0,05$ menunjukkan hubungan yang tidak signifikan).

Setelah dilakukan regresi antara variabel stres kerja dan variabel pemberdayaan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja ditunjukkan dengan $R^2 = 0,467$ dan $p = 0,000$.

Uji F menunjukkan angka 72,405 dan $p = 0,000$ ($p \leq 0,01$ menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan) sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja, dan pemberdayaan karyawan terhadap

kepuasan kerja. Stres kerja memberikan sumbangan sebesar 46,3% terhadap kepuasan kerja dibandingkan seluruh ubahan bebas yang mempengaruhi kepuasan kerja termasuk ubahan bebas yang tidak diteliti, dan sebesar 54,7% dipengaruhi variabel lain.

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 1, didapatkan bahwa tingkat stres kerja menunjukkan kategori sedang dengan mean

empiris yang lebih besar daripada mean teoritis. Tingkat pemberdayaan menunjukkan kategori sedang dengan mean empiris yang lebih kecil daripada mean teoritis. Tingkat kepuasan kerja menunjukkan kategori sedang dengan mean empiris yang lebih besar daripada mean teoritis.

Dari tabel 1, dapat dilihat tingkat stres kerja, pemberdayaan serta kepuasan kerja karyawan call center.

Tabel 1.
Tingkat Stres Kerja, Pemberdayaan dan Kepuasan Kerja

Variabel	Mean Empiris	Mean Teoritis	Kategori
Stres Kerja	30,686	45	Sedang
Pemberdayaan Karyawan	13,174	30	Rendah
Kepuasan Kerja	19,581	30	Sedang

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Secara parsial, dapat diketahui bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. 'X' Surabaya dimana $r_{xy} = -0,679$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$ menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan). Stres yang dialami oleh karyawan PT. 'X' Surabaya adalah dikarenakan pekerjaan mereka mempengaruhi kesehatan sehingga karyawan sering merasa kesehatannya menurun terutama rawan terjadinya gangguan telinga dan sering muncul keinginan untuk keluar dari pekerjaan dimana hal-hal tersebut akan berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, juga dikarenakan tertekan oleh aturan-aturan yang ketat serta pekerjaan yang monoton sehingga timbul kejenuhan dan kebosanan pada pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Dampak dari stres kerja yang dialami oleh karyawan sesuai dengan teori yang disebutkan oleh Cox, yaitu : berpengaruh pada psikologis seperti kegelisahan, kelesuan, kebosanan, kelelahan. Serta pengaruh fisiologis yang berupa gangguan pada kesehatan fisik yang memicu kambuhnya penyakit yang sudah diderita sebelumnya, atau memicu timbulnya penyakit tertentu.

Mendukung hasil penelitian, temuan dari Holdsworth dan Cartwright (2002) bahwa terdapat hubungan yang negatif antara stres kerja dengan kepuasan kerja, meningkatnya kepuasan kerja akan dapat mengurangi dampak negatif stres. Hal ini sesuai dengan teori menurut Cooper dan Williams (1988) yang mengatakan bahwa ketidakpuasan kerja merupakan dampak dari stres kerja.

Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja

Dalam dimensi pemberdayaan karyawan, penelitian Holdsworth dan Cartwright (2002) menemukan bahwa terdapat hubungan antara dimensi pemberdayaan dengan kepuasan kerja yaitu hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan pemberdayaan karyawan dimana apabila karyawan merasa dilibatkan dalam berpartisipasi terhadap keputusan perusahaan, akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Namun, hasil penelitian para peneliti terdahulu bertolak belakang dengan hasil penelitian pada PT. 'X' Surabaya yang menyebutkan bahwa variabel pemberdayaan karyawan menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu bahwa variabel pemberdayaan karyawan menunjukkan hubungan yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan $r_{xy} = -0,085$ dan $p = 0,566$ ($p > 0,05$ menunjukkan hubungan yang tidak signifikan).

Hal ini dikarenakan pendapat para karyawan tidak dapat mempengaruhi kinerja dan aktivitas perusahaan karena posisi karyawan call center adalah outsourcing yang merupakan kerjasama operasional dalam bentuk karyawan kontrak sehingga tidak dilibatkan terlalu besar dalam pengambilan keputusan perusahaan karena segala macam keputusan perusahaan diambil oleh pemilik saham terbesar. Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan Manville dan Ober (2003) yang menyebutkan bahwa pemberdayaan mempunyai keterbatasan karena karyawan dapat diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tapi hanya dapat mempengaruhi unit kerja mereka dan karyawan hanya memiliki sedikit bahkan tidak ada suara yang dapat mempengaruhi atau merubah keputusan perusahaan secara keseluruhan.

Pengaruh Stres kerja dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja

Dari analisis diatas, diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah variabel stres kerja karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dan secara simultan variabel stres kerja dan pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ditunjukkan dengan $R^2 = 0,467$ dan $p = 0,000$.

KESIMPULAN

Simpulan

1. Dari hasil pengujian, terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan call center PT. 'X' Surabaya.
2. Dari hasil pengujian, terbukti bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan call center PT. 'X' Surabaya.
3. Dari hasil pengujian secara bersama - sama, terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja dan pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan call center PT. 'X' Surabaya.

Saran

1. Diharapkan pihak manajemen dan pimpinan PT. 'X' Surabaya untuk mengurangi timbulnya stres kerja dengan cara memberi kesempatan karyawan untuk melakukan relaxing dengan menyediakan tempat dan alat untuk berolahraga ringan seperti ping pong, serta memperbolehkan karyawan untuk beristirahat dengan cara membaca buku atau majalah karena dengan pengurangan stres kerja sangat penting dalam peningkatan kepuasan kerja karyawan call center yang akan berdampak pada kualitas pelayanan perusahaan.
2. PT. 'X' Surabaya diharapkan dapat memberikan ruang yang nyaman untuk tempat istirahat sehingga karyawan bisa beristirahat dengan nyaman seperti pemberian kursi yang dapat digunakan untuk tidur sejenak.
3. PT. 'X' Surabaya diharapkan dapat memberikan fasilitas pemeriksaan kesehatan rutin berkala terutama untuk telinga yang rawan mengalami gangguan untuk mengurangi resiko terjadi ketulian.

DAFTAR ACUAN

- A.N. Ubaidillah. 2006. Mengantisipasi Stres Kerja. *Jurnal Psikologi*, (online), (<http://e-psikologi.com>, diakses 26 Desember 2008)
- Asmara, Farida. 2004. "Pengaruh Faktor – Faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Surveyor PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk. Cabang Kertajaya Surabaya". *Skripsi* tidak diterbitkan. Surabaya : UNAIR.
- Aswi. 2008. *50 Cara Ampuh Mengatasi Stress*. Cetakan kesatu. Jakarta : Hi-Fest publishing.
- Azwar, Saifuddin. 1993. "Kelompok Subjek Memiliki Harga Diri Yang Rendah, Kok, Tahu..?". *Buletin Psikologi no 2 Desember 1993 Vol 13 – 17*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM.
- Blanchard, Ken, dkk. 2008. *Pemberdayaan Karyawan Empowerment Takes More Than a Minute*. Yogyakarta : Amara Books.
- Bundel Majalah Marketing Januari-Juni 2006 – "Marketing 02/VI/FEB'06. Jembatan Tanpa Batas Dengan Pelanggan"
- Debora. 2006. "Pengaruh Pemberdayaan Kerja dan Psikologis Terhadap Kepercayaan Organisasional dan Kepuasan Kerja Dosen Tetap Perguruan Tinggi Swasta. Jurnal Pemberdayaan dan Kepuasan Karyawan. FISIP Universitas Kristen Palangkaraya". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 8 No. 2 September 2006*. (online) (<http://petra.co.id> diakses tanggal 15 Desember 2008)
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Cetakan kelima belas. Yogyakarta : BPFE.
- Hanum, Iis Faizah. 2008. Efektivitas Penggunaan Screen Pada Monitor Komputer Untuk Mengurangi Kelelahan Mata Pekerja Call Centre Di PT. Indosat NSR Tahun 2008. *Tesis*. (online) (<http://library.usu.ac.id> diakses tanggal 5 November 2008)
- Holdsworth, Lyn and Cartwright, Susan. 2003. Empowerment, Stress and Satisfaction; an Exploatory Study of A Call Center *Leadership & Organization Development Journal*, 24, 3; *ABI/INFORM Research pg 131*. (online) (<http://emeraldinsight.com> diakses tanggal 3 Desember 2008)

- Jide. 2007. *Employee Empowerment*. (online) (www.wordpress.com diakses tanggal 25 November 2008)
- Khuzaini, dan Kaihatu, Thomas S. 2008. "Pentingnya Kepuasan Kerja dalam Memediasi Hubungan Antara Pemberdayaan Anggota Terhadap Komitmen Organisasi. *Majalah Ekonomi Tahun XVIII No. 3 Desember 2008*
- Kurniawan, One. 2004. "Pengaruh Faktor – Faktor Penyebab Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Unit Jasa Layanan Customer Care (Call Center) di PT. Telkom Divre V Jatim". *Skripsi* tidak diterbitkan. Surabaya : UNAIR.
- Kreitner, Robert dan Angelo, Kinicki. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi 1. Buku ke satu. Jakarta : Salemba Empat.
- Kreitner, Robert dan Angelo, Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi 5. Buku ke satu. Jakarta : Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi sepuluh. Yogyakarta : Andi.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Edisi ke enam. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Edisi ke tujuh. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.A. 2006. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi I. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nelson, Bob. 2003. *1001 Cara Memberdayakan Karyawan*. Terjemahan oleh Sudarmaji, SP. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Prasetyo, Gendut Sukarno. 2004. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Semangat Karyawan". *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. (Ventura, vol. 7 no. 3, Desember,2004): 195 -206.
- Priyo, N. Catur. 2004. "Pengaruh Karakteristik Biografis Terhadap Kepuasan Kerja dan Kemungkinan Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Indolitharge Megahtama Pasuruan Jatim". *Skripsi* tidak diterbitkan. Surabaya : UNAIR.
- Rahman. 2006. *Pengertian Call Center* (online) (<http://wikipedia.com> diakses tanggal 20 Mei 2009)
- Robbins, S.P. 2002. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke delapan. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Jakarta : Prehallindo.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. alih bahasa tim Indeks. Jakarta : Indeks kelompok Gramedia.
- Savery, Lawson K. and J. Alan Luks. 2001. The Relationship Between Empowerment, Job Satisfaction and Reported Stress Levels : Some Australian Evidence. *Leadership & Organization Development Journal; 2001;22,3; ABI/INFORM Research page 97-104*. (online) (<http://sciencedirect.com> diakses tanggal 9 Desember 2008)
- Sudjiati, Endang. 2003. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Semangat Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi Di PT. Bangun Kubah Sarana Sidoarjo". *Skripsi* tidak diterbitkan. Surabaya : UNESA.
- Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sundjojo, Daniel Doni. Learning Organization dan Pemberdayaan Karyawan. *Journal of Business and Management*. Vol 1 No. 1 January – March 2006 page 15 – 30.
- Susanto R. 2007. *Telkomsel Raih Asia Pacific Call Center Award* (online) (<http://okezone.com> diakses tanggal 16 Desember 2008)
- Wrihatnolo, Randy R. 2007. *Manajemen Pemberdayaan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.