



**STRES KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA  
DAN KECENDERUNGAN PERILAKU NEGATIF PEGAWAI  
(Studi Kasus Pada PT. Toshiba CPI)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Magister Manajemen**

**Oleh**

**SUYATMO**

**5510411-117**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2006**

## ABSTRAK

Penelitian tentang stres kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kecenderungan perilaku negatif pegawai pada PT. Toshiba Consumer Products Indonesia. yang beralamat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh role stress (*role ambiguity, role conflict, role overload*) terhadap kepuasan kerja pegawai, (2) pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku menyimpang pegawai (*deviant workplace behavior*).

Kegunaan secara teoritis : (1) Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.(2) Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut stres kerja, kepuasan kerja dan perilaku negatif pegawai. Sedangkan kegunaan secara praktis adalah hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi Manajemen PT. Toshiba CPI untuk membuat program-program yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan menekan tingginya kecenderungan perilaku negatif pegawai terutama yang bersumber dari stress kerja dan ketidakpuasan dalam bekerja sehingga akan mendukung tujuan perusahaan secara maksimal.

Penelitian ini dilakukan di PT Toshiba Consumer Products Indonesia, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, penarikan sampel dilakukan secara *proportionate stratified random sampling*, analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) , desain yang digunakan adalah desain kausal. Variabel penelitian yang digunakan (a) variabel bebas: role ambiguity ( $x_1$ ), role conflict ( $x_2$ ), role overload ( $x_3$ ), (b) variabel mediator: kepuasan kerja ( $y_1$ ), dan (c) variabel terikat : keinginan untuk berhenti ( $Y_1$ ) dan perilaku menyimpang ( $Y_2$ ).

Hasil penelitian : (1) Hubungan antar variabel yang dibentuk pada model struktural diperoleh hubungan yang negatif secara individual antara role of ambiguity sebesar  $-0,32$ , role of conflict sebesar  $-0,29$ , dan role of overload sebesar  $-0,33$  terhadap kepuasan kerja, dan secara simultan berpengaruh negatif sebesar  $-0,72$ . Kemudian dapat diprediksikan bahwa naik turunnya kepuasan kerja melalui persamaan berikut  $\eta_1 = -0,32\xi_1 - 0,29\xi_2 - 0,33\xi_3 + 0,48\zeta_1$ , (2)terdapat hubungan negatif antara kepuasan kerja terhadap perilaku menyimpang sebesar  $-0,50$ . Kemudian dapat diprediksikan bahwa naik turunnya perilaku menyimpang melalui persamaan berikut  $\eta_2 = -0,50\eta_1 + 0,75\zeta_2$ , dan (3) terdapat hubungan negatif terhadap kepuasan kerja terhadap keinginan berhenti sebesar  $-0,52$ . Kemudian dapat diprediksikan bahwa naik turunnya keinginan berhenti melalui persamaan berikut  $\eta_3 = -0,52\eta_1 + 0,73\zeta_3$ .

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka disarankan sebagai berikut : (a) Pimpinan secara reguler melakukan evaluasi tentang kepuasan pegawai untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai sehingga dapat mempertimbangkan dan memutuskan perubahan faktor penentu dan dimensi kepuasan kerja seperti apa yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja. (b) Pimpinan secara berkelanjutan memberikan gambaran yang jelas mengenai apa yang diharapkan dari pegawai termasuk didalamnya cara melakukan, waktu, rekan kerja, fasilitas kerja dan imbalan / jenjang karir. (c) Pimpinan menyusun skala prioritas program yang hendak dilaksanakan dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. (d) Pimpinan melibatkan

seluruh pegawai dalam mendukung peningkatan kepuasan pegawai di PT. Toshiba Consumer Products Indonesia dengan menjalin komunikasi baik secara lisan maupun secara tertulis.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## PENGESAHAN TESIS

Judul : **Stres Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kecenderungan Perilaku Negatif Pegawai (Studi Kasus di PT. Toshiba CPI).**

Nama : Suyatmo

N I M : 5510411-117

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2006

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Dr.Ir. Mustika S. Purwanegara ,Msc.**

UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

**Pembimbing Utama**

**Dr.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara,M.Si.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : **Stres Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kecenderungan Perilaku Negatif Pegawai (Studi Kasus di PT. Toshiba CPI).**

Nama : Suyatmo

N I M : 5510411-117

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, Oktober 2006

Suyatmo

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T. dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Stres Kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kecenderungan perilaku negatif pegawai (studi kasus pada PT. Toshiba Consumer Products Indonesia) di Bekasi.

Tugas akhir ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa penghargaan yang setulusnya kepada :

- 1) Bapak Dr.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.si, selaku dosen pembimbing utama telah berkenan memberikan bimbingan secara sabar, ikhlas dan profesional sampai selesainya penyusunan tugas akhir ini.
- 2) Bapak Ir. Dana Santoso,M.Eng.Sc.,Phd selaku Direktur Program Magister Manajemen
- 3) Ibu Dr.Ir. Mustika S. Purwanegara ,Msc selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
- 4) Bapak/Ibu Dosen, staf tata usaha yang telah memberikan bimbingan, kuliah dan bantuan kelancaran perkuliahan
- 5). Manajemen PT. Toshiba CPI yang telah memberikan ijin penelitian lapangan dan kerjasama yang baik selama proses penelitian.
- 6) Ibu, Bapak tercinta, istriku Asna Laela, anak-anakku Atikah, Zayyidah, Tasnim dengan do'a dan inspirasinya membakar motivasi penulis
- 7) Semua temen-temen Program Pasca Sarjana UMB yang menjadi partner sharing yang senantiasa menghidupkan suasana perkuliahan

8) Mbak Netty, Ningsih, Weli, Anita, Ismi, Nissa atas bantuannya dalam menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner.

Akhirnya penulis mengharapkan Tesis ini bisa diambil manfaatnya, disempurnakan oleh ahlinya.

Jakarta, Oktober 2006

Suyatmo



## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
ABSTRACT / ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Perumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian .....	10
1.6. Manfaat Penelitian .....	10
1.7. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Perilaku Negatif Pegawai .....	13
2.2. Kepuasan Kerja .....	16
2.3. Stres Kerja .....	26
2.4. Peran (Role) .....	28
2.5. Kerangka Pemikiran .....	30
2.6. Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian .....	32
3.2. Pendekatan Penelitian .....	32
3.3. Data dan Sumber Data .....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5. Teknik Pengambilan Sample .....	33
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	37
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Toshiba Group .....	55
4.2. Sejarah Singkat .....	56
4.3. Struktur Organisasi .....	57
4.4. Hubungan Antar Bagian .....	58
4.5. Produksi Dan Pemasaran .....	58
4.6. Profile Responden .....	60
4.7. Deskripsi Data. ....	62
4.8. Analisis Validitas Dan Reliabilitas .....	68
4.9. Analisis Faktor .....	73
4.10. Interpretasi Hasil .....	82

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Saran .....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

