

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *POSITIVE SELF-TALK*  
TERHADAP STRES KERJA PADA PEMASAR  
KARTU KREDIT BANK**

TESIS

Oleh

FERRI EFFENDI  
NPM. 191804072



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *POSITIVE SELF-TALK*  
TERHADAP STRES KERJA PADA PEMASAR  
KARTU KREDIT BANK**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu-syarat untuk Memperoleh Gelar  
Magister Psikologi Pada Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area

Oleh

FERRI EFFENDI  
NPM. 191804072



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Positive Self-Talk* terhadap Stress Kerja pada Pemasar Kartu Kredit Bank

**Nama** : Ferri Effendi

**NPM** : 191804072

*Menyetujui:*

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**Dr. Abdul Haris, S.Ag, M.Si**

**Dr. Nefi Darmayanti, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Psikologi,**

**Direktur,**



**Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa;

1. Karya tulis saya dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Positive Self-Talk* terhadap Stres Kerja pada Pemasar Kartu Kredit Bank”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Medan Area maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Medan, 25 Januari 2022  
Yang menyatakan,



**Ferri Effendi**  
**NPM. 191804072**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferri Effendi  
NPM : 191804072  
Program Studi : Magister Psikologi  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Positive Self-Talk* terhadap Stres Kerja pada Pemasar Kartu Kredit Bank**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



**Ferri Effendi**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Setinggi puji sedalam syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia beserta dengan segala kemudahan dari Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *POSITIVE SELF-TALK* TERHADAP STRES KERJA PADA PEMASAR KARTU KREDIT BANK"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti sangat banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu sebagai ungkapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti K, MS. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah memberikan arahan dan bimbingan penyelesaian penelitian ini.
3. Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi., selaku ketua Program Studi Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Dr. Abdul Haris, S.Ag, M.Si, pembimbing I penulis yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing, memberikan arahan dan motivasi sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.

5. Dr. Nefi Darmayanti, M.Si, pembimbing II penulis yang dengan segala ketulusan dan kesabarannya telah meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan arahan dan motivasi yang begitu berarti, sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area yang penulis sangat hormati, telah memberikan ilmu pengetahuan pada proses perkuliahan serta telah membantu peneliti dalam menyelesaikan seluruh tahapan menyelesaikan program pendidikan pascasarjana psikologi.
7. Pimpinan dan segenap Staf Program Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan pelayanan terbaik pada peneliti.
8. Untuk kedua Orangtua penulis Ayahanda Sutrisno dan Almh. Ibunda Aryati, yang telah susah payah memberikan didikan dari kecil sampai saya dapat menyelesaikan program pendidikan di strata 2 ini, yang tidak pernah kenal kata lelah dalam semua kesabarannya menyemangati penulis dalam menuntut ilmu dimanapun. Terimakasih atas semua dukungan baik moril dan materil, cinta, kasih sayang, doa, perhatian, semangat dan kepercayaan yang tanpa kenal lelah senantiasa diberikan kepada peneliti.
9. Untuk istri tercinta penulis, Afriani yang dengan seluruh kasih sayang dan segenap perhatian dalam setiap dukungan dan doanya, selalu siaga dalam memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
10. Anak-anak penulis, Queennzha Zahsy Azzahra dan Qaireenn Zalva Azzalea yang selalu menjadi penyemangat dalam semua usaha penulis..

11. Teman-teman mahasiswa Program Studi Psikologi pada Pascasarjana Universitas Medan Area angkatan 2019, terkhusus kepada teman sepayung saya Nadhi, Sella dan Cindy yang telah memberikan dukungan, perhatian, semangat serta ide-ide yang telah diberikan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan tesis ini. penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk perkembangan ilmu, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi.

Medan, 25 Januari 2022

**Ferri Effendi**  
**NPM. 191804072**



## KATA PENGANTAR

Setinggi puji dan sedalam syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *POSITIVE SELF-TALK* TERHADAP STRES KERJA PADA PEMASAR KARTU KREDIT BANK"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang membangun dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun dunia pendidikan.

Medan, 25 Januari 2022

**Ferri Effendi**  
**NPM. 191804072**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xiii
BAB I .....	15
PENDAHULUAN .....	15
1.1. Latar Belakang Masalah .....	15
1.2. Rumusan Masalah .....	26
1.3. Tujuan Penelitian.....	26
1.4. Manfaat Penelitian.....	27
1.4.2. Manfaat Praktis .....	27
BAB II.....	28
TINJAUAN PUSTAKA .....	28
2.1. Kepuasan Kerja.....	28
2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	28
2.1.3. Indikator Pengukuran Kepuasan Kerja .....	32
2.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	33
2.1.5. Teori Kepuasan Kerja.....	35
2.1.6. Pedoman Meningkatkan Kepuasan Kerja.....	37
2.2. <i>Positive Self-Talk</i> .....	38
2.2.1. Pengertian <i>Positive Self-Talk</i> .....	38
2.2.2. Struktur <i>Self-Talk</i> .....	44
2.2.3. Manfaat <i>Positive Self-Talk</i> .....	45
2.2.4. Hal yang Perlu diperhatikan dalam Penggunaan <i>Positive Self-Talk</i> .....	49
2.2.5. Langkah-langkah Penerapan <i>Positive Self-Talk</i> .....	52
2.3. Stres Kerja .....	53
2.3.1. Pengertian Stres Kerja .....	53
2.3.2. Aspek-aspek Stres Kerja .....	55
2.3.3. Faktor-faktor Stres Kerja .....	56
2.3.4. Sumber-sumber Stres kerja.....	60
2.3.5. Cara Mengatasi Stres Kerja .....	62
2.3.6. Pendekatan Stres kerja .....	63
2.3.7. Upaya Penanggulangan Stres Kerja .....	65
2.4. Kerangka Berpikir .....	67
2.5. Hipotesis Penelitian.....	70
BAB III .....	71
METODE PENELITIAN.....	71
3.1. Desain Penelitian .....	71
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	71
3.2.1. Tempat.....	71
3.2.2. Waktu Penelitian.....	72
3.3. Identifikasi Variabel.....	72

3.4. Definisi Operasional.....	73
3.5. Populasi dan Sampel .....	74
3.5.1. Populasi Penelitian .....	74
3.5.2. Sampel Penelitian .....	75
3.6. Teknik Pengambilan Sampel .....	75
3.7. Metode Pengumpul Data .....	76
3.8. Skala Ukur .....	76
3.9. Prosedur Penelitian.....	78
3.10. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	82
3.10.1. Uji validitas.....	82
3.10.2. Uji Reliabilitas .....	84
3.11. Teknik Analisis Data.....	85
3.11.1. Uji Regresi Linier Berganda.....	86
BAB IV .....	88
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	88
4.1. Orientasi Kancan Penelitian.....	88
4.1.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	88
4.2. Persiapan Penelitian .....	90
4.2.1. Persiapan Administrasi .....	90
4.2.2. Persiapan Alat Ukur .....	91
4.2.3. Hasil Uji Coba Validitas dan Reabilitas Alat Ukur.....	92
4.3. Pelaksanaan Penelitian.....	97
4.4. Hasil Analisis Data Penelitian .....	98
4.4.1. Hasil Uji Asumsi Dasar .....	99
4.4.2. Hasil Uji Hipotesis.....	103
4.5. Pembahasan.....	107
4.6. Keterbatasan Penelitian .....	109
BAB V.....	111
KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Ketentuan Skor Skala <i>Likert</i> .....	76
Tabel 3.4 KISI-KISI SKALA KEPUASAN KERJA .....	79
Tabel 3.5 KISI-KISI SKALA <i>POSITIVE SELF-TALK</i> .....	80
Tabel 3.3 KISI-KISI SKALA STRES KERJA .....	81
Tabel 4.1 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia .....	88
Tabel 4.2 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja .....	89
Tabel 4.1 SKALA KEPUASAN KERJA .....	93
Tabel 4.2 SKALA <i>POSITIVE SELF-TALK</i> .....	94
Tabel 4.3 SKALA STRES KERJA .....	95
Tabel. 4.4 Perhitungan Reliabilitas Setelah Uji Coba .....	96
Tabel. 4.5 Hasil Uji Asumsi Normalitas Stres Kerja .....	98
Tabel. 4.6 Hasil Uji Asumsi Normalitas <i>Positive Self-Talk</i> .....	99
Tabel. 4.7 Hasil Uji Asumsi Normalitas Kepuasan Kerja .....	99
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	100
Tabel 4.9 Uji Lineritas Antara Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja .....	101
Tabel 4.10 Uji Lineritas Antara <i>Positive Self-Talk</i> dengan Stres Kerja .....	101
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Uji Linearitas .....	102
Tabel 4.12 Rangkuman Hasil analisis Regresi Berganda .....	105

## ABSTRAK

**FERRI EFFNDI. Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Positive Self-Talk* terhadap Stres Kerja Pada Pemasar Kartu Kredit Bank Medan. Magister Psikologi Universitas Medan Area. 2022**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sejauh mana pengaruh kepuasan kerja dan *positive self-talk* terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 160 orang karyawan dengan tugas sebagai pemasar kartu kredit bank di Kota Medan. Dengan menggunakan teknik *random sampling* diperoleh sampel sebesar 110 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga skala, yang terdiri dari skala kepuasan kerja, skala *positive self-talk* dan skala stres kerja. Teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja, dapat dilihat dari data  $r_{xy} = 0,590$  dengan  $p = 0.000$ . Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan akan semakin menurunkan tingkat stres yang dialami. Aspek *positive self-talk* juga menunjukkan pengaruh terhadap stres kerja. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar  $r_{xy} = -0.378$  dengan  $p < 0.05$ , dengan demikian dinyatakan bahwa semakin baik *positive self-talk* karyawan akan semakin menurunkan tingkat stres kerja yang dialaminya. Aspek kepuasan kerja dan *positive self-talk* secara bersama-sama berpengaruh pada stres kerja, hal ini dilihat dari  $F_{reg} = 49.693$  dengan  $p < 0.05$ , dan koefisien korelasi  $R = 0.694$  dengan  $p < 0.05$  dan  $R^2 = 0.482$ , menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan *positive self-talk* secara bersama-sama berpengaruh terhadap stres kerja karyawan, kontribusi keduanya dalam memunculkan stress kerja adalah sebesar 48.2%.

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja, Positive Self-Talk, Stres Kerja*

## ABSTRACT

**FERRI EFNDI. The Effect of Job Satisfaction and Positive Self-Talk on Job Stress at Bank Medan Credit Card Marketers. Master of Psychology, Medan Area University. 2022**

*This study aims to analyze the effect of job satisfaction and positive self-talk on job stress in bank credit card marketers. This study is a quantitative study with a population of 160 employees with the task of being a bank credit card marketer in the city of Medan. By using random sampling technique, a sample of 110 people was obtained. The data collection technique uses three scales, which consist of a job satisfaction scale, a positive self-talk scale and a work stress scale. Data analysis technique using Multiple Regression Analysis. The results showed that there was an effect of job satisfaction on work stress, it can be seen from the data  $r_{xy} = 0.590$  with  $p = 0.000$ . This shows that the higher the employee's job satisfaction, the lower the level of stress experienced. The positive aspect of self-talk also shows an influence on work stress. This is indicated by the correlation coefficient of  $r_{x2y} -0.378$  with  $p < 0.05$ , thus it is stated that the better the employee's positive self-talk, the lower the level of work stress they experience. Aspects of job satisfaction and positive self-talk together have an effect on job stress, this can be seen from  $F_{reg} = 49.693$  with  $p < 0.05$ , and the correlation coefficient  $R = 0.694$  with  $p < 0.05$  and  $R^2 = 0.482$ , indicating that job satisfaction and positive self-talk together have an effect on employee work stress, the contribution of both in generating work stress is 48.2%.*

*Key Words: Kepuasan Kerja, Positive Self-Talk, Stres Kerja*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan dipastikan memiliki tujuan untuk tumbuh dan berkembang. Karyawan merupakan salah satu sumber daya paling penting dalam usaha untuk tumbuh dan berkembang demi keberlangsungan hidup sebuah perusahaan. Peran karyawan dalam sebuah organisasi di perusahaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai dan menjalankan fungsi serta mewujudkan tujuan dari perusahaan. Akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan dan keinginan sebagai manusia biasa yang terkadang bisa menjadi sebuah kendala dalam merealisasikan tujuan perusahaan. Hal inilah yang mempengaruhi sikap-sikap karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Sikap karyawan dapat terlihat ketika merasakan stres kerja, merasakan kepuasan kerja dan menerapkan *positive self-talk* yang ditimbulkan oleh pekerjaan, lingkungan, dan sebagainya.

Stres kerja kerap menjangkiti banyak pihak di tempat kerja. Dari sejumlah penjelasan para ahli, stres kerja ini bisa menimbulkan dampak yang baik, tapi sekaligus buruk bagi yang bersangkutan dan organisasi atau perusahaan. Karyawan yang terdampak atau mengalami stres kerja akan cenderung jadi tidak produktif dan tidak tertantang untuk menunjukkan kehebatannya, secara tidak sadar malah menunjukkan kebodohnya, malas-malasan, tidak efektif dan tidak efisien dalam menyelesaikan pekerjaannya, ingin pindah tetapi tidak pindah-

pindah, dan seterusnya. Secara kalkulasi manajemen, tentu saja ini merugikan organisasi. Stres kerja secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Stres dijelaskan sebagai ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual manusia yang pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut. Stres adalah persepsi individu terhadap situasi atau kondisi di dalam lingkungan individu itu sendiri.

Pengertian lain menurut Handoko (dalam Hariyono, W. dkk, 2009), menyatakan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi individu. Jika seorang karyawan mengalami stres yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya. Stres merupakan istilah yang berasal dari bahasa latin *stringere* yang berarti “keras” (*stricus*). Istilah ini mengalami perubahan seiring dengan perkembangan penelaahan yang berlanjut dari waktu ke waktu dari *straise*, *strest*, *stresce*, stres. Menurut Nasrudin (2010), stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi seseorang. Secara sederhana stres dapat diartikan sebagai gangguan mental yang dihadapi seseorang karena adanya tekanan yang berasal dari dalam atau dari luar.

Stres adalah setiap pengaruh yang mengganggu kesehatan mental dan fisik seseorang (Wibowo, 2011). Stres juga diartikan sebagai respon terhadap situasi yang menyebabkan tekanan, perubahan, ketegangan emosi, dan lain-lain, (Sunaryo, 2004). Stres adalah tekanan yang berpengaruh terhadap keadaan fisik ataupun psikis, tekanan tersebut adalah keadaan yang dapat bersumber dari dalam



ataupun dari luar diri seseorang (Hermawan, 2018). Penyebab stres kerja dapat dikategorikan menjadi penyebab lingkungan, penyebab organisasi dan penyebab individu itu sendiri. Stres kerja bisa terjadi karena tugas terlalu banyak, terbatasnya waktu mengerjakan pekerjaan, ambiguitas peran, perbedaan nilai dalam perusahaan, frustrasi, lingkungan keluarga, faktor ini kalau tidak dapat dikendalikan akan mempengaruhi kinerja (Pujiastuti, 2013).

Hasibuan (2012), berpendapat bahwa gejala stres dapat dilihat pada orang-orang yang mengalami stres seperti menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Pada orang yang bekerja, stres yang dialami oleh individu disebut dengan stres kerja. Stres kerja merupakan keadaan ketegangan yang menjadikan tidak seimbangnya fisik dan psikis seorang pekerja sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir dan juga kondisinya. Pengertian lain dari stres kerja, yaitu perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Gibson, dkk (2011), menjelaskan bahwa stres kerja diartikan sebagai suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan/atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang. Menurut Greenberg (dalam Setiyana, V.Y., 2013), stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik

individual, dan stresor di luar organisasi. Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Hasibuan (2012), menjelaskan faktor lain yang bisa menyebabkan stres kerja antara lain adanya beban kerja yang sulit dan berlebih, tekanan dan sikap atasan yang kurang adil dan tidak wajar, waktu dan alat-alat kerja yang kurang memadai, konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah dan masalah keluarga misalnya anak, istri, mertua dan lain sebagainya.

Menurut Robbins (2008), terdapat dua kategori potensi atau faktor yang memicu stres kerja, yakni:

1. Faktor lingkungan, pada faktor ini bisa dibagi menjadi tiga bagian, antara lain:
  - a) lingkungan juga menjadi pengaruh tingkat stres karyawan dalam perusahaan. Perubahan dalam siklus bisnis membuat ketidakpastian ekonomi.
  - b). Ketidakpastian politik juga menjadi terpicunya stres kerja diantara karyawan
  - c). Perubahan teknologi juga bisa memicu stres kerja pada karyawan, karena inovasi baru yang dapat membuat bentuk inovasi teknologi lain yang sama adalah ancaman untuk banyak orang dan membuat mereka stres.

2. Faktor Perusahaan, pada faktor ini dibagi menjadi tiga bagian, antara lain: a). Tuntutan tugas, merupakan faktor yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang, meliputi desain pekerjaan individual, kondisi kerja dan tata letak disik pekerjaan. b). Tuntutan peran, adalah beban berlebih yang dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak peran dibanding waktu yang ada. c). Tuntutan antar pribadi, adalah tekanan yang dibuat oleh karyawan lain, tidak adanya dukungan dari teman dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat sebagai penyebab stres kerja.

Pada individu yang bekerja sebagai pemasar kartu kredit bank salah satu faktor yang mempengaruhi untuk bisa bertahan pada pekerjaannya merujuk pada permasalahan di atas adalah faktor pribadi, yaitu kepuasan kerja. Tuntutan karyawan yang bekerja sebagai pemasar produk adalah pekerjaan yang penuh dengan tantangan, pekerjaan ini dipasatkan akan mendapatkan imbalan positif jika seorang pemasar dapat menghadapi tantangan tersebut dengan baik dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan mengapa seorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja dalam menjalankan pekerjaannya sebagai marketing atau pemasar produk.

Menurut Afandi (2018), kepuasan kerja diartikan sebagai sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Sebelumnya Nuraini (2013), menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan yang memperoleh pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana

lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaannya akan lebih mengutamakan pekerjaan daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Sedangkan menurut Dadang (2013), kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2009), kepuasan kerja adalah sebuah keadaan emosi yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan bagi karyawan dalam memandang pekerjaannya. Pentingnya tingkat kepuasan kerja pada karyawan dijadikan salah satu faktor yang harus dipenuhi atau diwujudkan oleh perusahaan. Semua perusahaan akan berusaha untuk bisa memproduksi jasa dan barang dalam model dan bentuk sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan semua masyarakat, agar setiap konsumen mendapatkan kepuasan terhadap barang dan jasa yang telah dibelinya, hal ini juga akan memudahkan para tim pemasar di perusahaan dalam memasarkan produk kepada calon konsumen yang akhirnya karyawan tersebut dapat memenuhi target yang dibebankan.

Tingkat kepuasan kerja banyak diartikan sebagai salah satu tolak ukur dari berhasil atau tidaknya seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu perusahaan. Selain sebagai tolak ukur, kepuasan kerja juga dianggap sebagai salah satu tujuan yang perlu diperjuangkan oleh semua pihak, baik karyawan maupun perusahaan. Kepuasan kerja mempunyai peran penting terhadap pencapaian suatu organisasi atau perusahaan, karyawan yang puas atas pekerjaannya akan berupaya lebih baik lagi dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan

tugasnya. Hal ini selanjutnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi organisasi atau perusahaan, kondisi ini sejalan dengan konsep timbal balik atau pertukaran sosial (*social exchange*). Individu yang puas akan terus mengulang aktivitas yang membuat dia bisa mempertahankan kepuasannya. Perusahaan yang melihat kontribusi positif dari karyawan terkait akan kembali memberikan penghargaan atau kebijakan lain yang dapat meningkatkan kepuasan karyawan tersebut. Konsep ini dikembangkan oleh Homans pada tahun 1958 yang mendefinisikan Teori Pertukaran Sosial sebagai bentuk pertukaran kegiatan, baik yang bersifat nyata maupun tidak, memiliki nilai manfaat atau kerugian yang relatif antara dua pihak atau lebih (Cook & Rice, 2006).

Kepuasan kerja adalah kunci untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan kinerja individu sebagai karyawan dalam perusahaan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan (Adeoye & Fields, 2014). Tuntutan target yang dibebankan kepada karyawan dengan tugas sebagai pemasar produk di sebuah perusahaan kerap kali menjadi sesuatu yang menakutkan bagi sebahagian orang, sehingga banyak individu yang enggan mengambil pekerjaan dengan risiko sebagai staf pemasar atau menjadi bagian dari tim yang memasarkan produk di sebuah perusahaan. Intimidasi dari atasan untuk bisa mencapai target yang ditetapkan serta ancaman pemutusan hubungan kerja dari perusahaan jika target tidak tercapai merupakan salah satu faktor paling nyata yang harus dihadapi sehari-hari dalam menyelesaikan pekerjaan sebagai tim pemasar produk. Karyawan yang bekerja sebagai pemasar kartu kredit bank juga akan menerima konsekuensi serupa, malah posisi mereka lebih

menantang dan cenderung merugikan ketika dihadapkan pada kondisi peraturan perusahaan di hampir semua bank yang tidak akan mengangkat pemasar kartu kredit sebagai karyawan tetap, hal ini dikarenakan pertimbangan *high risk business*. Kondisi tersebut menjadikan pekerjaan sebagai marketing atau pemasar kartu kredit bank adalah pilihan terakhir, bahkan untuk sebahagian orang bukanlah sebagai sebuah pilihan pekerjaan. Namun tidak demikian untuk sebahagian individu lainnya, buat orang yang menyukai pekerjaan sebagai pemasar produk menjalankan pekerjaannya sebagai pemasar kartu kredit bank adalah hal yang menyenangkan. Beberapa alasan individu yang menyukai pekerjaan sebagai tim pemasar kartu kredit bank diantaranya adalah setiap hari individu ini memiliki peluang untuk mengenal orang-orang baru atau menambah relasi, memiliki kebebasan waktu, memiliki jiwa besar, memiliki penghasilan yang relatif lebih besar, peluang cukup banyak, prospek karir yang panjang, jenjang karir yang bagus, dan memiliki jam kerja yang lebih fleksibel.

Dari pengamatan awal peneliti, selain kondisi tidak menguntungkan diatas hal lain yang menarik untuk dianalisis lebih jauh adalah kebutuhan perusahaan untuk memenuhi sumber daya manusia dalam pencapaian target perusahaan. Tingginya *turn over* karyawan pemasar kartu kredit di hampir semua bank merupakan indikasi permasalahan yang harus diberi perhatian lebih oleh perusahaan. Indikasi yang muncul dianggap sebagai fenomena yang menarik untuk diteliti lebih jauh dengan harapan hasil dari penelitian dapat memberikan kontribusi positif untuk perbaikan pengembangan sumber daya manusia di perusahaan. Banyaknya tim pemasar kartu kredit bank di beberapa perusahaan baik yang

menyukai ataupun yang tidak menyukai pekerjaannya terdapat sebuah kesamaan permasalahan yang dihadapi dari orang yang menjalankan pekerjaan ini, yaitu kepuasan kerja, *positive self-talk* dan stres kerja. Biasanya karyawan sebagai pemasar kartu kredit yang mampu beradaptasi dengan baik dan mampu mencapai target yang dibebankan kepadanya, memiliki kecenderungan kepuasan kerja yang baik dibanding dengan karyawan lain yang tidak mampu beradaptasi dan tidak dapat mencapai target yang dibebankan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang baik akan cenderung lebih bahagia dibanding dengan karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang kurang baik. Kepuasan kerja adalah indikasi seorang karyawan akan bertahan atau meninggalkan pekerjaannya, hal ini dapat dilihat dengan jelas bagi karyawan yang melakukan pekerjaan sebagai tim pemasar kartu kredit bank.

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang menjadi permasalahan pemasar kartu kredit bank adalah kemampuan menerapkan *positive self-talk*. Salah satu konsep dari dalam diri karyawan yang dapat membantu membangun kepuasan kerja dan semangat positif dalam menyelesaikan pekerjaannya adalah ucapan. Dari pengamatan awal peneliti, karyawan yang membiasakan bekerja dengan menggunakan ucapan positif akan menghasilkan pekerjaan yang positif pula, dan sebaliknya karyawan dengan kebiasaan mengucapkan kata-kata negatif dalam beraktifitas akan berpengaruh negatif bagi hasil pekerjaannya. Belakangan ini, beberapa kajian tentang ucapan positif dari setiap orang lebih dikenal dengan istilah *positive self-talk*.

*Self-talk* adalah istilah yang pertama kali diungkapkan oleh Joel Chue, peneliti buku *Unlocking Your Real Potentials*. Menurutnya, diawal hari sebelum individu memulai berbagai kegiatannya bahkan dihari sebelumnya, seseorang perlu berkata pada diri sendiri bahwa hari ini saya akan berfikir positif, bertindak positif, berkata positif, dan meraih hal-hal yang positif. Dalam kehidupan sehari-hari sebenarnya, *self-talk* sudah dilakukan oleh semua orang, namun tidak banyak orang yang sadar bahwa mereka telah melakukan *self-talk*. *Self-talk* atau berbicara dengan diri sendiri dilakukan pada semua orang dari anak kecil hingga orang dewasa. Kegiatan ini memang tidak begitu dipedulikan oleh banyak orang, karena memang dianggap sebagai suatu hal yang wajar. *Self-talk* dilakukan individu dalam setiap hal, misalkan ketika seseorang akan mengambil keputusan, ataupun dalam melakukan suatu pekerjaan seseorang akan melakukan komunikasi dengan dirinya sendiri terlebih dulu sebelum mengambil keputusan dan melakukan pekerjaannya dengan benar. Bahkan *self-talk* juga dapat terjadi pada orang yang tengah berbicara dengan orang lain.

Menurut Erford (2015), *self-talk* merupakan suatu bentuk penyangkalan yang dilakukan oleh seseorang terhadap keyakinan yang tidak masuk akal sehingga mengembangkan pemikiran yang lebih positif ataupun sebaliknya. Jadi *self-talk* tidak selalu membawa individu kepada hal atau pemikiran yang positif tetapi juga dapat membuat individu berpikir negatif terhadap sesuatu. Selk (2009), menjelaskan *self-talk* sebagai sebuah strategi kognitif yang melibatkan aktivasi proses mental untuk mengubah atau mempengaruhi pola-pola pikiran yang ada.



*Positive self-talk* diartikan sebagai upaya berdialog dengan diri sendiri dengan menggunakan kalimat yang positif. Meski tidak terdengar di telinga, *positive self-talk* dapat mempengaruhi pikiran, perasaan, dan perilaku diri sendiri. *Positive self-talk* sendiri diyakini dapat membantu seseorang membangun kepercayaan dirinya. Hardy, Gammage, dan Hal dalam Komarudin (2015), menjelaskan bahwa *positive self-talk* dapat meningkatkan kemampuan dan performa individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Liong (dalam Agung Edi Rustanto, 2012), menjelaskan *positive self-talk* adalah suatu proses berkata-kata yang dimasukkan input-input atau informasi positif dan kata-kata yang dimasukkan ke dalam pikiran individu yang merupakan bagian yang menyatu dengan proses berfikir.

Belakangan sering didengar istilah *positive self-talk* yang digunakan banyak perusahaan untuk mengubah keadaan perusahaan dari kondisi negatif kearah yang lebih positif, bahkan dari pengamatan peneliti tidak sedikit penerapan *positive self-talk* menjadi *trending* di beberapa perusahaan. Setiap ucapan positif dan baik yang dikeluarkan oleh siapapun di dalam perusahaan dianggap sebagai *positive self-talk* dan uniknya kemungkinannya sangat besar menghasilkan kinerja yang positif jika *positive self-talk* bisa diterapkan dengan baik dan rutin.

Sebagai bagian terpenting, karyawan dengan fungsi sebagai pemasar produk dituntut kinerjanya jauh lebih tinggi dibanding dengan tim support (*back office*). Karakter karyawan yang berbeda-beda umumnya akan melahirkan situasi kerja dan hasil pencapaian yang berbeda pula. Keberhasilan kinerja tim pemasar kartu kredit bank dapat dilihat dari hasil pencapaian target yang diperolehnya, semakin baik

hasil pencapaian targetnya maka semakin baik tingkat kepuasan kerja yang dirasakan dan sebaliknya, jika target tidak tercapai maka tingkat kepuasan kerjanya pun akan buruk bahkan berpotensi besar pada karyawan tersebut untuk meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Positive Self-Talk* terhadap Stres Kerja pada Pemasar Kartu Kredit Bank**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank?
2. Apakah ada pengaruh *positive self-talk* terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan *positive self-talk* terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank.

2. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh *positive self-talk* terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank.
3. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kepuasan kerja dan *positive self-talk* terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Memberikan informasi dan menambah pengetahuan dalam jurusan Psikologi Industri dan Organisasi tentang pemahaman kepuasan kerja dan *positive self-talk* untuk dapat diterapkan dalam menangani masalah yang muncul pada karyawan khususnya tim pemasar kartu kredit bank terkait dengan stres kerja di perusahaan maupun di organisasi serta memberikan solusi, pertimbangan, referensi dan himbauan bagi peneliti lain pada di bidang psikologi untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan kerja, *positive self-talk* dan stres kerja.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan informasi yang bermanfaat bagi perbankan dalam melakukan analisa lebih lanjut dan melakukan evaluasi terkait hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan kerja, *positive self-talk* dan stres kerja pada karyawan pemasar kartu kredit di perbankan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kepuasan Kerja

##### 2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018). Menurut Nuraini (2013), kepuasan kerja adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan yang memperoleh pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Sedangkan menurut Dadang (2013), kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Badeni (2017), kepuasan kerja karyawan adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif, puas atau tidak puas. Seorang karyawan yang merasa puas cenderung lebih jarang absen, memberikan kontribusi positif, dan bertahan diperusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasa puas mungkin lebih sering absen, dapat mengalami stres yang mengganggu rekan kerja, dan mungkin secara terus menerus mencari pekerjaan lain (Moorhead dan Griffin, 2013).

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah terwujudnya kepuasan kerja bagi karyawan yang ada di dalam perusahaan, hal ini dapat berdampak pada peningkatan motivasi dan prestasi kerja karyawan. Jika tingkat kepuasan kerja karyawan baik maka dapat dipastikan pencapaian tujuan perusahaan akan semakin baik dan juga sebaliknya.

Menurut As'ad (dalam Hendrayanti, 2017), mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, kerjasama antara pimpinan dan karyawan atau bawahan. Kepuasan kerja karyawan dapat dinikmati dalam tiga kondisi, yaitu:

1. Kepuasan kerja dalam pekerjaan, hal ini dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian atas hasil kerja, penempatan kerja, perlakuan, peralatan kerja, dan suasana lingkungan kerja yang kondusif. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa, walaupun balas jasa itu merupakan bagian yang penting dalam pekerjaan.
2. Kepuasan kerja di luar pekerjaan, hal ini dapat dilihat dan dinikmati di luar lingkungan pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerja seseorang sehingga dapat digunakan untuk membeli kebutuhan hidupnya. Karyawan yang menikmati kepuasan kerja di luar pekerjaan akan lebih mempersoalkan balas jasa dari pada pelaksanaan pekerjaannya.
3. Kepuasan kerja kombinasi antara di dalam dan di luar pekerjaan, hal ini dicerminkan sikap emosional seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan

pekerjaan karyawan yang menikmati kepuasan kerja kombinasi (di dalam dan di luar pekerjaan) akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak.

Tingkat kepuasan kerja karyawan berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada diri masing-masing karyawan. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya dalam bekerja. Pengertian kepuasan kerja menurut Priansa (2014), adalah perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan karyawan terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja. Kemudian menurut Lawler (2015), ukuran kepuasan kerja sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan.

Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan. Sedangkan menurut Robbins, (2017), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu yang bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasannya

pun berbeda-beda pula dan tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu pandangan dan sikap seseorang baik positif maupun negatif mengenai penilaian seseorang terhadap pekerjaan mereka.

### 2.1.2. Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Levi (2002), ada beberapa aspek yang ada dalam kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), maksudnya adalah bahwa setiap pekerjaan membutuhkan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sulit tidaknya suatu pekerjaan dan juga perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*Supervision*), pimpinan atau atasan yang baik artinya dapat menghargai pekerjaan bawahannya. Untuk seorang bawahan, atasan dapat dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*Workers*), adalah faktor yang berhubungan dengan hubungan antara karyawan dengan atasannya dan dengan karyawan yang lainnya, baik yang sama ataupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (*Promotion*), merupakan faktor yang berkaitan dengan ada tidaknya kesempatan untuk mendapatkan peningkatan karir selama bekerja.

5. Gaji/Upah (*Pay*), adalah faktor pemenuhan kebutuhan hidup para karyawan yang dianggap layak atau tidak.

### 2.1.3. Indikator Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2011), ada lima indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seorang karyawan, antara lain:

1. Upah, adalah nominal upah yang diterima seseorang sebagai balas jasa dari pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilannya.
2. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
3. Supervisi, diartikan sebagai sebuah pengarahan serta pengendalian kepada tingkat karyawan yang berada di bawahannya dalam suatu organisasi atau kelompok.
4. Keuntungan, yaitu sesuatu yang didapat karyawan oleh pihak perusahaan. contohnya; asuransi, liburan, dan bentuk fasilitas yang lain yang diberikan pihak perusahaan.
5. Apresiasi, yaitu penilaian terhadap sesuatu dengan memberikan rasa hormat, diakui, dan diberikan penghargaan.

Menurut (Afandi, 2018), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan, isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.



2. Upah, jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi, kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berberhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
4. Pengawas, seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan kerja, seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

#### **2.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Rivai (2008), menjelaskan pandangannya tentang faktor kepuasan kerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan dibagi menjadi beberapa, yaitu;

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan.
2. Supervisi.
3. Organisasi dan manajemen.
4. Kesempatan untuk maju.
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif.
6. Rekan kerja.
7. Kondisi pekerjaan.

Sedangkan Mangkunegara (2002), menjelaskan setidaknya ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor karyawan, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja jabatan.

Sutrisno (2009), menjelaskan kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Gaji.
2. Keamanan kerja.
3. Kesempatan untuk maju.
4. Manajemen dan perusahaan.
5. Pengawas dan atasan, supervisi yang buruk dapat mengakibatkan absensi dan *turnover*.
6. Faktor intrinsik pekerjaan, susah atau mudahnya dan juga kebanggaan terhadap tugas bisa meningkatkan atau mengurangi pekerjaan.
7. Kondisi kerja yang meliputi kantin, ventilasi, tempat parkir dan penyiaran.
8. Aspek sosial didalam pekerjaan.
9. Komunikasi.
10. Fasilitas perusahaan.

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat diartikan sebagai keadaan, respon dan pernyataan emosional yang bersifat psikologis pada individu bekerja yang berpengaruh pada prestasi, motivasi dan komitmen kerja dan kepuasan kerja dapat dipengaruhi dari selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang karyawan dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima.

### 2.1.5. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Menurut Wibowo (2017), menyatakan teori kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Teori Dua Faktor (*Two-Factor Theory*), teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas, pengawasan, dan hubungan dengan orang lain). Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena

faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivator.

2. Teori Nilai (*Value Theory*), menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan di terima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang. Implikasi teori ini mengundang perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja. Secara khusus teori ini menganjurkan bahwa aspek tersebut tidak harus sama berlaku untuk semua orang, tetapi mungkin aspek nilai dari pekerjaan tentang orang-orang yang merasakan adanya pertentangan serius. Dengan menekankan pada nilai-nilai, teori ini menganjurkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor.

Oleh karena itu, cara yang paling efektif untuk memuaskan pekerjaan individu adalah dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa teori kepuasan kerja terdiri dari dua, yaitu *Two-Factor Theory* dan *Value Theory*.

### 2.1.6. Pedoman Meningkatkan Kepuasan Kerja

Pedoman meningkatkan kepuasan kerja sebuah organisasi atau perusahaan tentunya harus mengetahui bagaimana cara agar dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya. Menurut Greenberg dan Baron (dalam Wibowo, 2017), memberikan saran untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan dengan cara sebagai berikut:

1. Membuat pekerjaan menyenangkan, orang lebih puas dengan pekerjaan yang mereka senang kerjakan daripada yang membosankan. Meskipun beberapa pekerjaan secara intrinsik membosankan, pekerjaan tersebut masih mungkin meningkatkan tingkat kesenangan ke dalam setiap pekerjaan.
2. Orang dibayar dengan jujur, karyawan yang percaya bahwa sistem pengupahan tidak jujur cenderung tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini diperlukan tidak hanya untuk gaji dan upah per jam, tetapi juga *fringe benefit*. Konsisten dengan *value theory*, mereka merasa dibayar dengan jujur dan apabila orang diberi peluang memilih *fringe benefit* yang paling mereka inginkan, kepuasan kerjanya cenderung naik.
3. Mempertemukan orang dengan pekerjaan yang cocok dengan minatnya. Semakin banyak orang menemukan bahwa mereka dapat memenuhi kepentingannya sambil bekerja di perusahaan, semakin puas mereka dengan pekerjaannya. Perusahaan dapat menawarkan konseling individu kepada pekerja sehingga kepentingan pribadi dan professional dapat diidentifikasi dan disesuaikan.

4. Menghindari kebosanan dan pekerjaan berulang-ulang, kebanyakan orang cenderung mendapatkan sedikit kepuasan dalam melakukan pekerjaan yang sangat membosankan dan berulang. Sesuai dengan *two-factor theory*, orang jauh lebih puas dengan pekerjaan yang meyakinkan mereka memperoleh sukses secara bebas melakukan kontrol atas bagaimana cara mereka melakukan sesuatu.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pedoman meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan cara membuat pekerjaan menyenangkan, orang dibayar dengan jujur, mempertemukan orang dengan pekerjaan yang cocok dengan minatnya dan menghindari kebosanan dan pekerjaan berulang-ulang.

## **2.2. Positive Self-Talk**

### **2.2.1. Pengertian Positive Self-Talk**

Menurut para ahli kognitif (dalam Yustinus Semiun, 2006), *self-talk* adalah dialog internal di mana orang berbicara mengenai segala sesuatu dengan dirinya sendiri saat individu atau seseorang menginterpretasikan peristiwa-peristiwa yang dialaminya. Dita Iswari & Nurul Hartini (2005), menyatakan bahwa *self-talk* adalah suatu teknik dalam *Therapy Rational Emotif (TRE)* dengan mengulang-ulang kata atau ungkapan positif yang disesuaikan dengan masing-masing individu selama waktu tertentu. Davis (dalam Dita Iswari & Nurul Hartini, 2005), menambahkan bahwa bila *self-talk* itu dilakukan secara akurat dan berhubungan dengan rasional, berarti orang tersebut berfungsi dengan baik. Namun, bila tidak rasional dan tidak

benar, maka orang tersebut dapat mengalami stres dan gangguan emosional. Jadi *self-talk* itu ada dua macam yaitu yang rasional dan tidak rasional.

Menurut Jeremy (2008), *positive self-talk* adalah saat dimana manusia sebagai individu berpikir atau berbicara pada diri sendiri tentang apa yang menguntungkan. *Positive self-talk* adalah segala yang dipikirkan, atau ucapan yang dikatakan kepada diri sendiri yang bersifat positif. Jerm (dalam Agung Edi Rustanto, 2012), mengungkapkan bahwa *positive self-talk* ialah pembicaraan dalam diri yang dilakukan sewaktu-waktu dimana seorang individu berpikir atau berkata pada diri sendiri dengan akhir yang menguntungkan. Pendapat Jerm ini senada dengan pendapat Jeremy diatas bahwa *positive self-talk* adalah bicara pada diri sendiri yang berakhir menguntungkan dirinya juga.

Merujuk pada istilah, secara bahasa *self-talk* dapat diartikan dari *self* yang berasal dari bahasa inggris yaitu diri, sendiri, dirinya (sendiri), dapat mengatur diri, dan *talk* diartikan sebagai makna percakapan, pembicaraan, perkataan, berbicara, berdialog. Joel Chue adalah orang yang pertama kali memperkenalkan istilah *self-talk*, pendapatnya adalah bahwa saat mengawali hari sebelum seseorang memulai pekerjaan dan kegiatan, seseorang harus berkata kepada dirinya bahwa hari ini saya akan berpikir positif, berkata baik, bertindak yang baik dan meraih hal-hal yang Positif. Dalam keseharian seorang individu sangat sering mempraktekkan *self-talk*, dikalangan umum atau awam manusia mengenalnya dengan istilah berbicara kepada diri sendiri. *Self-talk* dapat mempengaruhi bagaimana cara bertindak dan berpikirnya seseorang. *Self-talk* berguna untuk merenungkan diri, mempengaruhi

seseorang untuk berpikir positif atau negatif, bertindak dan memilih jalan yang akan dilalui.

*Self-talk* merupakan teknik dari teori *Cognitive Behaviour Therapy (CBT)* dan *self-talk* juga dapat digunakan untuk pendekatan lain yang berfokus pada kognitif dan perilaku. Aaron T. Beck berpendapat bahwa teori *Cognitive Behaviour Therapy (CBT)* bertujuan untuk merestruktur pikiran dan keyakinan yang irasional dan salah satu caranya adalah dengan terapi *self-talk*. *Self-talk* diartikan sebagai *pep-talk* yang dapat dimaknai sebagai ungkapan yang bertujuan untuk membangkitkan semangat dan keberanian.

Menurut Hermawan GS (2019), *self-talk* dibagi menjadi dua, yaitu;

1. *Positive self-talk*, dalam *positive self-talk* seseorang akan berkata hal-hal yang baik kepada diri sendiri yang berisi motivasi, semangat dan dorongan untuk melakukan sesuatu dengan baik. *Positive self-talk* bertujuan agar manusia tetap rasional dan berpersepsi positif terhadap kondisi yang dihadapinya. Karena positif atau negatifnya sesuatu yang datang ditentukan oleh bagaimana seseorang mempersepsikannya. Dalam proses berbicara kepada diri sendiri seseorang harus memiliki pemahaman terhadap dirinya sendiri. Karena jika individu sudah sadar kepada dirinya maka individu tersebut akan mampu untuk memberikan hal positif, namun apabila tidak memahami diri, maka seseorang cenderung mengeluh dan tidak percaya pada kemampuan yang dimiliki, sehingga yang dihasilkan adalah negative self-talk yang dapat merugikan dan menimbulkan masalah.



2. *Negative Self-talk*, sering kali terjadi pada individu secara tidak sadar ketika seseorang dihadapkan pada kondisi yang tidak bagus. Biasanya akan keluar kata-kata yang membuat seseorang tambah sedih dan putus asa. Perkataan negatif ini sering menjadi penyebab munculnya perilaku yang tidak baik dan pola pikir yang irasional serta menjadikan potensi yang dimiliki seseorang akan terhenti. Perkataan atau anggapan kepada suatu hal sangat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang.

*Self-talk* memiliki dua jenis yaitu positif dan negatif, namun dalam pengaplikasiannya yang digunakan adalah *positive self-talk*, dimana seseorang mengucapkan kata-kata penyemangat atau inspiratif secara berulang-ulang untuk menghadapi masalah yang ada. *Positive self-talk* adalah sebuah teknik yang sangat penting bagi seseorang untuk belajar cara melawan pikiran dan keyakinan yang irasional dan membentuk pikiran yang lebih sehat. Bradley menjelaskan bahwa seseorang akan bersemangat dan termotivasi untuk melakukan kegiatan jika dia menggunakan *positive self-talk*, sedangkan *self-talk* yang negatif akan menghalangi seseorang untuk sukses. Bradley menambahkan bahwa ada enam belas tipe *self-talk* yang negatif yaitu:

1. *Negativizing* (fokus pada aspek negatif);
2. *Awfulizing* (persepsi keadaan buruk);
3. *Catastrophizing* (menganggap sebuah situasi adalah bencana);
4. *Overgeneralizing* (terlalu menggeneralisasi);
5. *Minimizing* (menyepelkan);
6. *Blaming* (menyalahkan);

7. *Perfectionms* (perfeksionis);
8. *Musterbation* (menganggap dirinya harus melakukan sesuatu);
9. *Personalizing* (menganggap sesuatu adalah urusan pribadi);
10. *Judging human worth* (menghakimi keyakinan orang lain);
11. *Control fallacy* (persepsi bahwa segala hal di bawah kendalinya);
12. *Polarized thinking* (mentalitas all or none);
13. *Being right* (menganggap diri selalu benar);
14. *Fallacy of fairness* (anggapan bahwa hidup harusnya adil);
15. *Shoulding* (mempersepsikan diri harus melakukan sesuatu), dan
16. *Magnifying* (membesar-besarkan).

Dengan menggunakan *positive self-talk*, diharapkan individu dapat mengontrol dirinya atas segala situasi dan mampu mengurangi pikiran-pikiran negatifnya. Weinberg (2009), menyatakan bahwa *positive self-talk* membantu individu untuk menjaga fokus pada tugas yang dihadapi, mengabaikan kegagalan masa lalu dan melihat ke masa depan. Seseorang yang mempunyai *positive self-talk* yang baik tidak akan mudah putus asa, melainkan akan terus berusaha mencapai tujuan dengan menjadikan kesalahan atau kegagalan sebagai pelajaran. Jeremy (2008), meyakini bahwa *positive self-talk* adalah kunci penting dalam memelihara sifat positif dan proaktif dalam kehidupan. Apapun yang dipikirkan dan diucapkan kepada diri sendiri merupakan alat penting yang dapat digunakan dalam meningkatkan motivasi dan melanjutkan aktivitas walaupun dalam keadaan buruk.

Masing-masing *self-talk* tersebut memiliki pengaruh yang kuat terhadap pikiran dan perilaku. Rimm dan Litvak (dalam Davis, 1995), menemukan bahwa

*self-talk* yang negatif dapat menyebabkan timbulnya rangsangan fisiologis substansial. Akibat emosional dari *self-talk* yang tidak rasional adalah kecemasan, depresi, marah, rasa bersalah, dan merasa tidak berharga. Davis (1995), menambahkan bahwa bila *self-talk* itu dilakukan secara akurat dan berhubungan dengan realitas, berarti orang tersebut berfungsi dengan baik. Namun, bila tidak rasional dan tidak benar, maka orang tersebut dapat mengalami stres dan gangguan emosional. Berikut adalah contoh dari kalimat *self-talk* yang tidak rasional: “saya adalah orang yang paling gemuk di seluruh dunia”. Kalimat tersebut mungkin benar dan realistis bila orang yang bersangkutan benar-benar memiliki badan paling berat di seluruh dunia, dan sudah pasti orang tersebut diabadikan dalam *Guinness Book of Record*.

Menurut Williams, sebagaimana dikutip dari Komarudin berpendapat bahwa *self-talk* adalah salah satu cara melatih mental untuk meregulasi kognisi, emosi, perilaku dan penampilan. Dalam sebuah ungkapan dikatakan “ucapan adalah doa” memberikan tanda bahwa apa yang diucapkan oleh seseorang memiliki pengaruh dalam kehidupannya, jika dikaitkan dengan ilmu psikologi bahwa semua kegiatan berpusat pada otak pikiran manusia, dimana otak akan mencerna setiap ucapan dan keyakinan yang disebutkan lalu memerintahkan kepada tubuh untuk memberikan respon sesuai perintah. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *positive self-talk* adalah berbicara pada diri sendiri secara sadar dan sengaja dalam hal yang positif dan bersifat menguntungkan serta dapat memberikan kekuatan dan semangat pada dirinya untuk beraktifitas.

### 2.2.2. Struktur *Self-Talk*

Berikut adalah beberapa struktur *self-talk* yang sudah pernah dibahas oleh beberapa ahli:

1. *Silent Talk*, diam tanpa kata dan suara yang keluar dari mulut seseorang, berbicara di dalam diri sendiri dengan menggunakan pikiran dan hati untuk berinteraksi.
2. *Question Suggestion*, adalah sebuah proses bertanya kepada diri sendiri untuk memperoleh jawaban atas kebingungan yang dialami. Dengan memberikan pertanyaan akan memberikan pemahaman dan saran apa yang sebaiknya dipilih. Hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah pertanyaan yang digunakan, jangan sampai membuat seseorang mencari alasan untuk mendapatkan keinginan, seperti: “Apakah salah jika menggunakan fasilitas kantor untuk kepentingan pribadi walau sebentar? Toh ujung-ujungnya juga untuk mempermudah pekerjaan?” pertanyaan seperti ini justru akan menggagalkan niat untuk berbuat baik.
3. *Verbalization*, verbaliasasi atau perkataan yang diucapkan dan bisa didengar. Sebagai contoh ketika seseorang dihadapkan pada keadaan yang sulit, saat pimpinan memberitahu bahwa target belum tercapai, dalam situasi tersebut seorang tim pemasar akan bisa menggunakan *self-talk verbalization* untuk menguatkan semangat dan percaya diri untuk mencapai targetnya.
4. *Mirror Talk*, berkaca pada diri sendiri, seseorang kemungkinan pernah melakukan berdiri di depan kaca dan berkata di dalam hati maaupun diucapkan secara verbal: “ternyata saya bisa melakukan pekerjaan ini dengan baik, wah,

setiap saat saya pasti selalu capai target. Ungkapan-ungkapan merupakan bentuk self-talk dimana seseorang berbicara dengan diri sendiri yang ada di dalam kaca, namun hal yang perlu diingat adalah self-talk negatif akan membuat seseorang menjadi cenderung bersedih dan tidak percaya diri.

5. *Written Self-talk*, menulis apa yang dibicarakan dengan diri sendiri, hal tersebut bertujuan untuk melihat seperti apa seseorang berkomunikasi dengan dirinya sendiri, bagaimana ucapan yang diberikan kepada diri dan akhirnya diharapkan seseorang dapat mengubah pernyataan-pernyataan yang tidak baik menjadi pernyataan yang positif.
6. *Partner Talk*, berbicara dengan orang lain sebagai lawan bicara, self-talk ini juga dikenal dengan istilah diskusi, dimana ada dua individu atau lebih melakukan percakapan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.
7. *Self Conversation*, berdialog dengan diri sendiri, berdialog dengan diri sendiri dapat dilakukan secara verbal maupun berdialog dengan hati dan pikiran.

### 2.2.3. Manfaat *Positive Self-Talk*

Dalam kehidupan sehari-hari seseorang sering menggunakan *self-talk* tanpa disadari, seperti berbicara di dalam hati, berdialog dengan diri sendiri di dalam hati, maupun berdialog secara verbal untuk mengatasi hal-hal tertentu. *Self-talk* merupakan salah satu teknik yang sangat bermanfaat bagi manusia meskipun dinilai sebagai sebuah perilaku yang aneh bahkan dianggap gila oleh sebahagian orang. Kebanyakan individu tidak mau untuk melakukan *self-talk* secara sadar karena takut dianggap tidak normal. Namun melakukan *self-talk* atau berbicara kepada diri

sendiri adalah hak seseorang dan memiliki banyak manfaat, beberapa manfaat yang didapat dari *self-talk* diantaranya adalah:

1. Sarana untuk mengambil sebuah keputusan, seseorang sering dihadapkan pada dua pilihan yang mengharuskan seseorang untuk memilih salah satunya dan terkadang ada saja individu malu atau takut untuk meminta pendapat orang lain. Dalam keadaan seperti ini *self-talk* memiliki peran yang penting untuk memilih yang terbaik dengan pertimbangan dan keputusan yang matang.
2. Menyalurkan emosi, siapapun individu sangat mungkin pernah menggerutu atau berbicara sendiri karena suatu hal, seperti saat mengalami suasana yang tidak nyaman, teman yang menjengkelkan dan membuat seseorang ingin marah, namun bisa saja seseorang tersebut merasa tidak enak atau takut jika sampai menyinggung orang lain jika marah atau memberikan pendapat, sedangkan di dalam diri individu ada emosi yang ingin dikeluarkan, dalam keadaan seperti ini, positif *selftalk* bermanfaat untuk menyalurkan uneg–uneg atau emosi tersebut.
3. Mempengaruhi orang dengan benar, saat seseorang ingin mempengaruhi orang lain untuk setuju dengan gagasannya maka diperlukan sebuah pertimbangan terhadap ide tersebut, memperhatikan risiko dan manfaatnya serta meyakinkan diri bahwa ide tersebut telah benar. Proses mempertimbangkan dan melihat manfaat tersebut dapat dilakukan dengan berbicara dengan diri sendiri atau *self-talk*, jika mampu melakukan *self-talk* dengan baik maka seseorang akan mampu memilih untuk menyampaikan ide tersebut atau menyimpannya serta dapat menyampaikan ide dengan baik kepada orang lain karena di dalam diri

telah terjadi dialog yang membuat seseorang paham dan mengerti dengan apa yang ingin disampaikan, secara tidak langsung orang lain akan terpengaruh dengan gagasan tersebut.

4. Mengetahui dan menerima diri, berbicara kepada diri sendiri dapat membantu seseorang untuk mengetahui dirinya lebih dalam. Jika seseorang mencoba untuk merenung sejenak dan berdialog dan bertanya kepada diri seseorang tentang siapa aku, apa keahlian yang aku miliki, bagaimana aku bisa merealisasikan semua cita-citaku. Pertanyaan-pertanyaan tersebut kemudian dijadikan bahan renungan untuk kemudian seseorang memberikan pernyataan bahwa aku adalah orang yang bisa jika aku berusaha, aku punya kelebihan dan aku harus memanfaatkan itu dan kalimat-kalimat lainnya yang membantu seseorang untuk mengenali potensi diri dan memahami apa yang salah dan perlu diperbaiki.
5. Meningkatkan motivasi diri, *self-talk* dapat menjadi sarana untuk memberikan motivasi kepada diri seseorang untuk lebih baik lagi dengan menggunakan kalimat-kalimat yang positif dan kata-kata mutiara, seperti: “Pak, kamu adalah sales yang baik dan cekatan, rajin dan pintar, kamu pasti bisa capai target tepat waktu,” seseorang juga bisa menggunakan kalimat lainnya sesuai kondisi yang dihadapi.
6. Mengembangkan potensi diri, *self-talk* juga sangat berpengaruh dalam mengembangkan potensi diri, kata-kata mutiara dan kalimat motivasi yang sering digunakan untuk *self-talk* sangat membantu kita untuk berpikir positif, berkeyakinan yang benar dan menunjukkan perilaku yang baik.

Dita Iswari dan Nurul Harini (2015), menyatakan bahwa semakin positif kata-kata yang diucapkan kepada diri sendiri maka akan diikuti oleh perasaan menjadi positif pula dan menghasilkan perilaku yang baik, sebaliknya semakin negatif kata-kata yang diucapkan kepada diri sendiri maka otak dan perasaan akan menganggapi kata negatif itu lalu mengirim sinyal negatif pula kepada tubuh sehingga menimbulkan perasaan yang buruk dan berdampak buruk pada perilaku. Zastrow (dalam Dita Iswari dan Nurul Hartini, 2015), juga menjelaskan bahwa saat tubuh, hati dan pikiran lelah, *self-talk* dapat membantunya lebih baik dengan menggunakan kalimat yang menenangkan dan memberi semangat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *self-talk* memiliki manfaat yang banyak terhadap semua aspek kehidupan, jadi tidak ada salahnya *self-talk* digunakan dalam dunia marketing atau pemasaran produk kartu kredit bank di sebuah perusahaan untuk meningkatkan, mengenali, mengembangkan dan memotivasi diri sendiri dan tim dalam merealisasikan target yang dibebankan hingga tercapailah kepuasan kerja yang tinggi dan stres kerja yang rendah.

Menurut Waidi (1977), mengatakan bahwa dengan menggunakan *positive self-talk* yang semakin sering dan intens frekuensinya maka akan semakin baik, sehat, dan kuat pikiran seorang individu. Menurut Zastrow (dalam Dita Iswari & Nurul Harini, 2005), mengatakan bahwa *positive self-talk* dapat memberi suasana hati yang positif saat tubuh dalam keadaan yang lelah, dengan cara mengucapkan kata-kata atau kalimat dalam pikiran yang memiliki konotasi positif. Dita Iswari & Nurul Harini (2005), menjelaskan mengenai manfaat *self-talk* yaitu semakin positif kata-kata yang diucapkan pada diri maka perasaan yang mengikuti kalimat tersebut



juga semakin positif. Jadi sebaiknya meminimalisir penggunaan kalimat yang negatif agar perasaan juga tidak negatif juga. Guntur Utomo (2009), menyatakan bahwa *positive self-talk* efektif untuk meningkatkan kualitas penampilan, kepercayaan diri dan motivasi diri.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat dari *positive self-talk* ialah dapat memberi perasaan yang menenangkan dan juga memberikan suasana hati yang baik pada diri sendiri serta tindakan berbicara dengan kalimat positif pada diri sendiri yang dilakukan seseorang baik yang keluar atau tidak keluar dari mulutnya, terdengar ataupun tidak terdengar orang lain, namun dapat dirasakan dengan jelas secara mental dan psikologis yang memiliki manfaat positif bagi pengembangan diri seseorang.

#### **2.2.4. Hal yang Perlu diperhatikan dalam Penggunaan *Positive Self-Talk***

Menurut Dita Iswari & Nurul Hartini (2005), *self-talk* sangat efektif untuk mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan pikiran atau perubahan perilaku. Tetapi ada beberapa hal yang harus diingat dan diperhatikan dalam pelaksanaan *self-talk* menurut Pearson (2001) antara lain:

1. Afirmasi atau *positive self-talk* sebaiknya menggunakan kata ganti orang pertama, misalnya “saya”, “aku”. Manusia tidak selalu dapat mengontrol hal-hal yang terdapat dalam diri orang lain, oleh karena itu afirmasi dibuat untuk mengontrol hal yang dapat dikontrol, yaitu diri sendiri. Maksudnya adalah afirmasi berisi tujuan, keinginan, nilai-nilai dari diri sendiri, bukan orang lain.

2. Afirmasi ditujukan pada saat ini dan sekarang, sebab jika afirmasi dibuat dalam bentuk masa yang akan datang, pikiran tidak sadar tidak akan menganggap penting untuk diproses “sekarang”. Setelah afirmasi dibuat dalam bentuk sekarang dan saat ini, misalnya “saya merasa sehat”, afirmasi dirubah dalam bentuk proses, misalnya “semakin hari saya merasa semakin sehat”.
3. Membuat sebuah afirmasi yang realistis sehingga lebih dapat diterima oleh pikiran. Mulailah dengan hal kecil yang mudah dicapai lalu semakin lama semakin besar. Contohnya adalah “kontrol diriku cukup baik” tampak lebih realistis daripada “saya selalu dapat mengontrol diri setiap waktu”.
4. Mengucapkan afirmasi dalam bentuk kalimat positif, misalnya “saya makan makanan yang bergizi”
5. Membuat afirmasi yang singkat dan mudah diingat. Kata-kata yang berbentuk slogan lebih mudah diingat daripada kata-kata biasa.
6. Mengulangi afirmasi positif tersebut sesering mungkin sehingga pikiran positif akan menjadi suatu rutinitas atau kebiasaan.

Beretsky (2011), mengatakan bahwa ada satu hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan dalam *self-talk*, yaitu selain *self-talk* harus selalu positif supaya menghasilkan sesuatu yang juga positif, bentuk kalimat *positive self-talk* juga dalam bentuk kalimat yang positif. Pikiran bawah sadar cenderung untuk tidak membaca kata tidak atau negatif, jika kalimat *positive self-talk* terbiasa dengan bentuk kalimat yang negatif, kecenderungan pikiran bawah sadar justru membaca dan merekam sebaliknya. Contohnya ialah *positive self-talk* namun dalam bentuk kalimat yang negatif adalah seperti ini, “Saya tidak takut”, maka kecenderungan

yang terbaca dalam pikiran bawah sadar adalah “Saya takut”. Untuk itu perlunya kalimat yang positif agar alam bawah sadar kita juga membacanya secara positif juga yaitu menggantinya dengan kalimat “saya berani”.

Menurut Puspita Wulandari (dalam Agung Edi Rustanto, 2012), syarat yang harus dipenuhi dalam menuliskan kalimat *positive self-talk* adalah:

1. Bicara dalam kalimat atau bahasa yang positif. Misalnya, “saya seorang karyawan yang percaya diri” (bukan “mulai besok saya akan mengembangkan kepercayaan diri”).
2. *Present tense*, “sekarang, saya adalah karyawan yang percaya diri” (bukan “mulai besok saya akan belajar menjadi karyawan yang percaya diri”)
3. Bersifat pribadi, “saya karyawan yang percaya diri” (bukan “kami karyawan yang percaya diri”)
4. *Persistent*, lakukan pengulangan yang terus menerus.

Menurut Femi Olivia & Lita Ariani S. (2010), yang perlu diperhatikan dalam menggunakan *self-talk* ialah hendaknya dilakukan dengan tidak membohongi diri sendiri, melainkan secara jujur mengatakan apa yang sebenarnya dirasakan oleh individu. Misalnya: jika seseorang merasa takut ia tidak boleh mengatakan “saya tidak takut kok”, melainkan “saya berani dan mulai sekarang akan menjadi berani”. Untuk itu agar kepercayaan diri meningkat, maka perlu diubah pikiran yang negatif terhadap diri sendiri atau *negative self-talk* menjadi *positive self-talk*.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan *positive self-talk* ialah harus menggunakan kalimat positif, jujur, realistis dan tidak boleh membohongi diri sendiri.

### 2.2.5. Langkah-langkah Penerapan *Positive Self-Talk*

*Self-talk* merupakan bagian dari *Therapy Rational Emotif (TRE)*, maka cara kerja *self-talk* tidak berbeda dengan cara kerja TRE. Menurut Yustinus Semiun (2006), fokus terapi adalah membantu seseorang menyadari *self-talk* yang irasional dan negatif yang merupakan sumber utama dari emosi-emosi yang tidak dikehendaki dan tingkah laku yang tidak bertanggung jawab. (Emosi-emosi yang tidak dikehendaki didefinisikan sebagai emosi-emosi yang ingin diubah karyawan). Sesudah karyawan menyadari *self-talk* yang irasional atau negatif, maka didorong untuk menantang atau mengubah *self-talk* yang irasional itu dengan suatu *self-talk* yang rasional atau positif.

Jadi berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa langkah penerapan dalam *positive self-talk* yaitu:

1. Karyawan dibantu untuk menemukan dan menyadari *self-talk* negatif yang ada di dirinya.
2. Karyawan didorong untuk mengubah *self-talk* yang negatif menjadi *self-talk* yang positif atau rasional. Dengan demikian maka diharapkan emosi yang dikeluarkan karyawan dapat positif juga.

## 2.3. Stres Kerja

### 2.3.1. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap karyawan memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya. Handoko (dalam Wibowo, 2014), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Menurut Sasono (dalam Wibowo, 2014), stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan mengalami stres kerja. Stres tersebut akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu. Menurut Greenberg (dalam Setiyana, V. Y. 2013), stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa karyawan membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi. Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang

menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Robbins dan Judge (2017), menyatakan stres kerja merupakan sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang. Adapun definisi menurut Sondang P. Siagian (2014), stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Kemudian definisi menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017), memberikan definisi stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu Hasibuan (2016), mengungkapkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijelaskan diatas, stres kerja menurut peneliti adalah sesuatu yang dirasa baik secara fisik maupun mental yang memberikan tekanan akibat adanya beban kerja yang berlebihan, ketegangan mental dan emosi dari bentuk tanggapan terhadap berbagai urusan pekerjaan yang dapat menghambat kinerja individu dalam pekerjaannya.

### 2.3.2. Aspek-aspek Stres Kerja

Beehr dan Newman (dalam Wijono, 2010) menyatakan sedikitnya ada 3 (tiga) aspek pada stres kerja, yaitu;

1. Aspek Psikologis, meliputi kecemasan, kebosanan, menurunnya rasa percaya diri, kehilangan daya konsentrasi, menurunnya harga diri, dan kegelisahan.
2. Aspek Fisik, meliputi mudah lelah secara fisik, lebih sering berkeringat, kepala pusing, gangguan lambung, mudah terluka, serta problem tidur (seperti sulit tidur atau kebanyakan tidur).
3. Aspek Perilaku, seperti menunda dan menghindari pekerjaan, penurunan prestasi dan produktifitas, meningkatnya penggunaan minuman keras atau obat, meningkatnya frekuensi absensi, perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan makan atau kurang nafsu makan), penurunan berat badan secara drastis, berjudi, meningkatnya agresifitas dan kriminalitas, serta penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.

Dari uraian dan pendapat diatas, peneliti menyimpulkan bahwa stres kerja ditandai dengan gejala-gejala, psikologis, fisik dan perilaku. Faktor-faktor yang akan diteliti akan merujuk pada teori stress kerja menurut Beehr dan Newman (dalam Wijono, 2010), dengan gejala psikologis ditandai dengan adanya meliputi kecemasan, kebosanan, menurunnya rasa percaya diri, kehilangan daya konsentrasi, menurunnya harga diri, dan kegelisahan. Gejala fisik ditandai dengan mudah lelah secara fisik, lebih sering berkeringat, kepala pusing, gangguan lambung, mudah terluka, serta problem tidur (seperti sulit tidur atau kebanyakan tidur) dan gejala perilaku yang ditandai dengan menunda dan menghindari pekerjaan, penurunan

prestasi dan produktifitas, meningkatnya penggunaan minuman keras atau obat, meningkatnya frekuensi absensi, perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan makan atau kurang nafsu makan), penurunan berat badan secara drastis, berjudi, meningkatnya agresifitas dan kriminalitas, serta penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.

### 2.3.3. Faktor-faktor Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2017), ahli ini berpendapat bahwa: faktor yang mempengaruhi stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja.

Menurut Hurrell (dalam Zainal. dkk, 2017), beliau berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi stres kerja terdiri atas beberapa faktor, diantaranya:

1. Faktor intrinsik dalam pekerjaan, termasuk tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik misalnya faktor kebisingan. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup kerja malam, beban kerja dan penghayatan dari resiko berbahaya.
2. Peran individu dalam organisasi, setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian, tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah.



Kurang baik berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stres yaitu meliputi: konflik peran, dan ketidakjelasan peran (role ambiguity).

3. Pengembangan karier, unsur-unsur penting pengembangan karir meliputi:
  - a. Peluang untuk menggunakan ketrampilan jabatan sepenuhnya.
  - b. Peluang mengembangkan ketrampilan yang baru.
  - c. Penyuluhan karier untuk memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karier. Pengembangan karier merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.
4. Hubungan interpersonal dalam pekerjaan, hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan ketidakjelasan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan kerja yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya.
5. Struktur dan iklim organisasi, faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada support sosial. Kurangnya peran serta dan partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan peluang untuk berperan serta menghasilkan peningkatan produktivitas, dan peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

6. Tuntutan dari luar organisasi/ pekerjaan, kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan terjadi dalam satu organisasi, dan dapat memberi tekanan pada individu. Isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan- keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan, semuanya dapat merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya, sebagaimana halnya stres dalam pekerjaan mempunyai dampak yang negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi.
7. Ciri-ciri individu menurut pandangan interaktif dari stres, stres ditentukan pula oleh individunya sendiri, sejauh mana ia melihat situasinya sebagai penuh stres. Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis, dan dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya, mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman, masa lalu, keadaan kehidupan, dan kecakapan (antara lain intelegensi, pendidikan, pelatihan, pembelajaran).

Dengan demikian, faktor-faktor dalam diri individu berfungsi sebagai faktor pengaruh antara rangsang dari lingkungan yang merupakan pembangkit stres potensial dengan individu. Faktor pengubah ini yang menentukan bagaimana, dalam kenyataannya, individu bereaksi terhadap pembangkit stres potensial.

Menurut Carry Cooper (dalam Wibowo, 2014), faktor-faktor yang dapat menimbulkan dan menyebabkan stres kerja antara lain;

1. Kondisi kerja, pada kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab pekerja mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Banyaknya pekerjaan yang digunakan melebihi kapasitas kemampuan karyawan tersebut. Akibatnya karyawan dapat mudah lelah dan berada dalam ketegangan tinggi.
2. Konflik peran, dalam sebuah penelitian lain ada hal menarik tentang stres kerja yang menemukan bahwa sebagian besar pekerja dalam perusahaan yang sangat besar atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, mengalami stres karena konflik peran. Mereka stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen.
3. Pengembangan karier, sudah menjadi kebutuhan bagi karyawan untuk punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Namun pada kenyataan impian dan cita-cita sebahagian karyawan untuk mencapai prestasi dan karier yang baik sering kali tidak terlaksana. Alasannya bisa bermacam-macam seperti ketidakjelasan sistem pengembangan karir dan penilaian prestasi kerja, budaya nepotisme dalam manajemen perusahaan, atau karena sudah tidak ada kesempatan lagi untuk naik jabatan.

Terdapat tiga faktor yang menyebabkan stres kerja menurut Cooper dan Payne (dalam Irkhani, 2015), yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individual. Faktor lain yang menyebabkan stres kerja menurut Utami, dkk (2017), yaitu ada faktor intrinsik pekerjaan di mana sangat potensial menjadi penyebab terjadinya stres dan dapat mengakibatkan keadaan yang buruk pada mental.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan individu merasakan stres kerja adalah adanya berbagai macam faktor diantaranya yaitu faktor dari dalam diri dan dari luar diri atau lingkungan seperti tekanan kerja, dan hubungan dengan rekan kerja. Dari teori diatas, faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah intrinsik pekerjaan, ketidakamanan dalam bekerja, konflik peran (ketidak-jelasan peran), tekanan waktu, pekerjaan yang overload, dan tekanan kerja.

#### **2.3.4. Sumber-sumber Stres kerja**

Sumber- sumber stres kerja merupakan suatu permasalahan yang muncul dalam diri seseorang karena berbagai hal misalkan sumber tersebut berasal dari pekerjaan dan berasal dari luar pekerjaan. Menurut Sondang Siagin (2014), menggolongkan sumber-sumber stres kerja berdasarkan asalnya, pertama berasal dari pekerjaan dan kedua berasal dari luar pekerjaan. Berikut berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan:

1. Beban tugas yang terlalu berat.
2. Desakan waktu.
3. Penyeliaan yang kurang baik.
4. Iklim kerja yang tidak aman.
5. Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja.
6. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab.
7. Ketidakjelasan peranan dan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi.

8. Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain di dalam dan diluar kelompok kerjanya.
9. Perbedaan nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi
10. Perubahan yang terjadi pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Sedangkan sumber-sumber stres yang berasal dari luar pekerjaan yaitu sebagai berikut:

1. Masalah keuangan.
2. Perilaku negative anak-anak.
3. Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis.
4. Pindah tempat tinggal.
5. Ada anggota keluarga yang meninggal.
6. Kecelakaan.
7. Mengidap penyakit berat.

Berdasarkan sumber-sumber stres kerja yang telah di kemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber stres kerja berasal dari dalam pekerjaan yaitu desakan waktu, beban kerja yang terlalu berat akan menimbulkan stres terhadap karyawan dan sumber stres dari luar pekerjaan juga bisa mempengaruhi stres kerja karyawan yaitu salah satunya masalah keluarga, kecelakaan dan sebagainya. Hal ini bisa diatasi oleh pemulihan diri.

### 2.3.5. Cara Mengatasi Stres Kerja

Kemampuan seseorang dalam mengatasi stres tentunya berbeda-beda. Hal ini juga tergantung dari masalah yang dialami dan daya tahan yang dimilikinya dalam menghadapi stres orang yang memiliki daya tahan tinggi terhadap stres maka ia mampu mengatasi stres tersebut, sebaliknya jika daya tahannya lemah maka ia akan mengalami kesulitan dalam mengatasi stres tersebut. Mendeteksi penyebab stres dan bentuk reaksinya, maka ada tiga pola dalam menanggulangi stres menurut Mangkunegara (2017), yaitu:

1. Pola Sehat, mereka yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga ia tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.
2. Pola Harmonis, adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dalam pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan pola tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur.
3. Pola Patologis, merupakan pola menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Cara ini dapat menimbulkan reaksi-reaksi yang berbahaya karena bisa menimbulkan berbagai masalah yang buruk bagi kesehatan fisik dan psikis individu.

Untuk menghadapi stres dengan cara sehat atau harmonis, tentu banyak hal yang dapat dikaji. Dalam menghadapi stres, dapat dilakukan dengan tiga strategi

yaitu, memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stres, menetralkan dampak yang ditimbulkan oleh stres, dan meningkatkan daya tahan pribadi.

### 2.3.6. Pendekatan Stres kerja

Pendekatan stres kerja merupakan suatu cara untuk individu agar dapat meminimalisir stres kerja yang dialami pada lingkungan perusahaan maupun lingkungan luar perusahaan. Menurut Veithzal Rivai (2015), pendekatan stres kerja dapat dilakukan dengan dua cara, pertama pendekatan individual dan kedua melalui pendekatan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan pendekatan yang baik dan tepat karena stres kerja dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Pendekatan individual meliputi:

1. Meningkatkan Keimanan.
2. Melakukan meditasi.
3. Melakukan kegiatan olahraga.
4. Melakukan relaksasi.
5. Dukungan social dari teman-teman.
6. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan.

Bagi perusahaan bukan karena kemanusiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan. Pendekatan perusahaan dapat meliputi:

1. Melakukan perbaikan iklim organisasi.
2. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik.
3. Menyediakan sarana olahraga.

4. Melakukan analisis dan kejelasan tugas.
5. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan.
6. Melakukan restrukturasi tugas.
7. Menerapkan konsep Manajemen.

Berdasarkan sasaran, menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017), ada empat pendekatan terhadap stres kerja yaitu dukungan sosial (*social support*), meditasi (*meditation*), *biofeedback* dan program kesehatan pribadi (*personal wellness programs*). Empat pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Dukungan Sosial (*social support*), pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya; bermain game, lelucon, dan bodor kerja.
2. Pendekatan melalui meditasi (*meditation*), pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama dua periode waktu yang masing-masing 15-20 menit. Meditasi bisa dilakukan diruangan khusus. Karyawan yang beragama Islam bisa melakukannya shalat melalui doa dan dzikir kepada Allah SWT.
3. Pendekatan melalui *biofeedback*, metode ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stres kerja yang dialaminya.
4. Pendekatan kesehatan pribadi, cara ini merupakan pendekatan pencegahan sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang



kontinu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, mengenai pendekatan stres kerja dapat disimpulkan bahwa terdapat empat pendekatan yaitu;

1. Pendekatan individual;
2. Pendekatan perusahaan;
3. Pendekatan dukungan sosial;
4. Pendekatan melalui meditasi, pendekatan melalui biofeedback, dan pendekatan kesehatan pribadi.

### **2.3.7. Upaya Penanggulangan Stres Kerja**

Stres kerja sampai pada titik tertentu merupakan faktor pemicu peningkatan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, akan tetapi apabila melewati ambang stres, keberadaan stres kerja akan menjadi pemicu terjadinya permasalahan yang tentu saja akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja kemudian juga akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Oleh karena itu perlu diadakan upaya untuk menanggulangi stres kerja sehingga tidak berdampak negatif. Menurut Sondang P. Siagian (2014), berbagai langkah yang dapat diambil oleh bagian kepegawaian untuk mengatasi stres yang dihadapinya adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijaksanaan manajemen dalam membantu para karyawan menghadapi berbagai stres kerja.

2. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh karyawan sehingga mereka mengetahui kepada siapa mereka dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stres kerja.
3. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stres kerja di kalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stres kerja berdampak negatif terhadap prestasi kerja para bawahannya.
4. Melatih para karyawan untuk mengenali dan menghilangkan sumber stres kerja.
5. Terus-menerus membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka benar-benar diikutsertakan untuk mengatasi stres kerja yang dihadapinya.
6. Memantau terus-menerus seluruh kegiatan organisasi sehingga kondisi yang dapat menjadi sumber stres kerja dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini.
7. Menyempurnakan perencanaan tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stres kerja yang berasal dari kondisi kerja dapat dihindari.
8. Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan yang mengalami stres kerja.

Upaya penanggulangan stres kerja sebaiknya dilakukan oleh perusahaan agar bisa meningkatkan kinerja karyawan yang secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak terhadap motivasi dan kepuasan kerja. Dapat disimpulkan bahwa penanggulangan stres kerja dapat melalui beberapa cara yaitu

merumuskan kebijaksanaan manajemen, melatih para manajer, melatih para karyawan, terus-menerus membuka jalur komunikasi, memnatau terus-menerus kegiatan organisasi, menyempurnakan perencanaan tugas dan menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan.

#### 2.4. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini secara teoritis juga menjelaskan terdapat dua variabel bebas yaitu stres kerja dan *positive self-talk* serta satu variabel terikat yaitu kepuasan kerja. Adapun hubungan antar variabel yaitu setiap organisasi perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja dan efektifitas agar mampu bertahan di segala masa. Salah satu elemen terpenting yang dipertimbangkan adalah mampu meningkatkan kinerja dan efektifitas organisasi perusahaan adalah kemauan karyawan melakukan bekerja dengan rileks dan positif tapi tanggap serta kemauan untuk maju serta mampu mengolah stres nya menjadi semangat yang membawa perubahan yang signifikan baik untuk dirinya dan perusahaan.

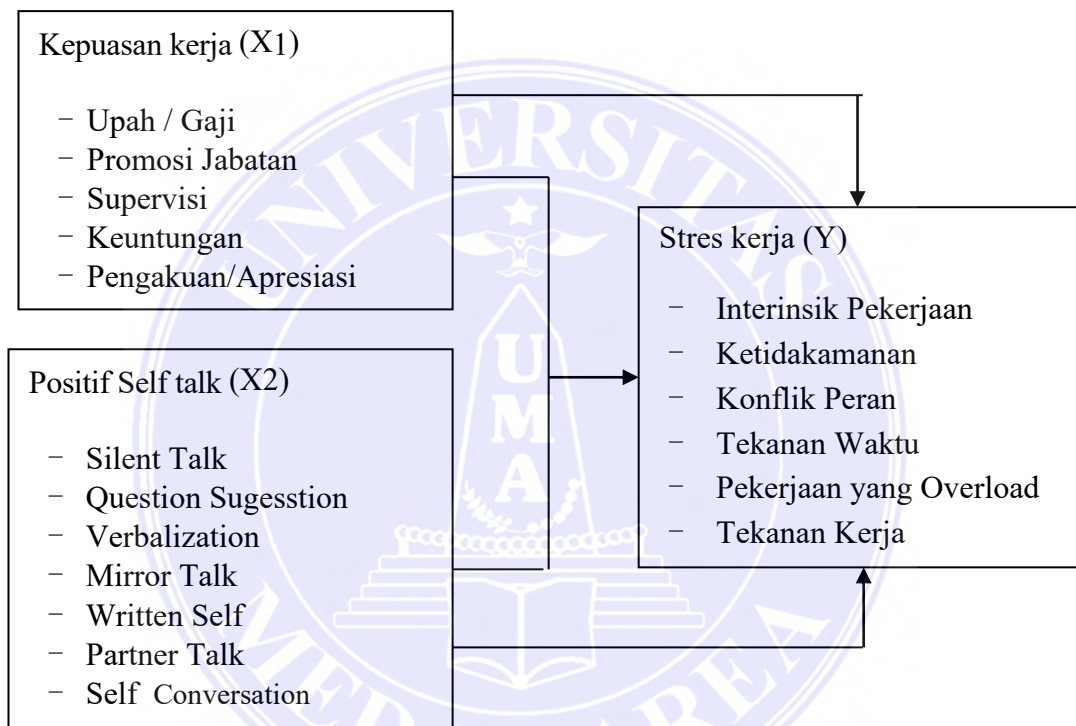
Menurut Gibson, dkk (2011), stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan/atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkaran, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang. Dengan kata lain, ketika sebuah organisasi mengharapkan terjadi suatu perilaku baru/tambahan, melakukan kinerja tanpa tekanan sehingga menimbulkan suasana nyaman pada karyawan, dari kinerja perusahaan maka kebijakan kompensasi dapat digunakan sebagai alat untuk menumbuhkan perilaku tersebut.

Stres dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang saling terikat atau timbal-balik. Kepuasan kerja dapat meningkatkan daya tahan karyawan terhadap stres dan sebaliknya, stres yang dibebankan oleh individu dapat menjadi sumber ketidakpuasan. Jerm (dalam Agung Edi Rustanto, 2012) mengungkapkan bahwa *positive self-talk* ialah pembicaraan dalam diri yang dilakukan sewaktu-waktu dimana seorang individu berpikir atau berkata pada diri sendiri dengan akhir yang menguntungkan. Metode *positive self-talk* ini digunakan untuk mengubah persepsi atau anggapan negatif karyawan terhadap dirinya sendiri menjadi persepsi atau anggapan yang positif atau *positive self-talk*. Menurut Afandi (2018), kepuasan kerja diartikan sebagai sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Robbins (2008), menyebutkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas dalam pekerjaannya cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya. Dengan kata lain semakin rendah stres kerja yang dimiliki karyawan maka kepuasan kerjanya juga semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya, semakin tinggi stres kerja yang dimiliki karyawan maka semakin rendah *positive self-talk* yang dimiliki karyawan .

Handoko (dalam Wibowo, 2014), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Selain itu, stres kerja juga berpengaruh terhadap

kepuasan kerja dan *positive self-talk* nya. Menurut Sasono (dalam Wibowo, 2014), stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan di mana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.

Penjelasan diatas dapat dirangkum melalui kerangka pemikiran yang akan diteliti sebagai berikut:



Gambar 2.1: Kerangka Bepikir

Dari kerangka berpikir diatas, peneliti berusaha untuk mengetahui sejauh mana stres kerja dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan *positive sel-talk* karyawan yang bekerja sebagai pemasar kartu kredit bank. Asumsi awal yang digunakan peneliti adalah kepuasan kerja dan *positive sel-talk* baik secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh pada stres kerja secara signifikan.

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seorang karyawan maka akan berpengaruh pada tingkat stres kerja yang rendah dan sebaliknya tingkat kepuasan kerja yang rendah akan berpengaruh pada tingginya tingkat stres kerja pada tim pemasar kartu kredit bank.
2. Ada pengaruh *positive self-talk* terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank, semakin baik *positive self-talk* yang diterapkan oleh seorang karyawan maka akan berpengaruh pada tingkat stres kerja yang rendah dan juga sebaliknya *positive self-talk* yang kurang baik yang diterapkan oleh seorang karyawan akan berpengaruh pada tingkat stres kerja yang tinggi pada tim pemasar kartu kredit bank.
3. Ada pengaruh kepuasan kerja dan *positive self-talk* terhadap stres kerja pada pemasar kartu kredit bank, tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan *positive self-talk* yang baik diterapkan oleh seorang karyawan akan berpengaruh pada tingkat stres kerja yang rendah dan sebaiknya tingkat kepuasan kerja yang rendah dan *positive self-talk* yang kurang baik diterapkan oleh seorang karyawan akan berpengaruh pada tingkat stres kerja yang tinggi pada pemasar kartu kredit bank.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan antar variabelnya. Menurut Sugiyono (2015), bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel Bebas (X1) : Kepuasan Kerja.
2. Variabel Bebas (X2) : *Positive Self-talk*.
3. Variabel Terikat (Y) : Stres Kerja.

#### 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1. Tempat

Lokasi penelitian dan pengambilan sampel seluruhnya dilaksanakan di Kota Medan Sumatera Utara. Pengambilan sampel dilakukan secara daring dengan pertimbangan pandemi Covid -19 yang sedang berlangsung di Indonesia.

### 3.2.2. Waktu Penelitian

Waktu pengambilan data dilakukan pada tanggal 17-25 November 2021 berlokasi di Kota Medan Sumatera Utara.

### 3.3. Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2018), variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Variabel tersebut merupakan variabel bebas (independent) dan variabel (dependent) variabel terikat.

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel (dependent) variabel terikat. Menurut Sugiono (2013), variabel moderating yaitu variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independen dan dependen. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (independent variable), yaitu kepuasan kerja (X1).
2. Variabel bebas (independent variable), yaitu *positive self-talk* (X2).
3. Variabel terikat (dependent variable), yaitu stres kerja (Y).



### 3.4. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah bagaimana peneliti akan memaparkan tentang suatu variabel yang akan diteliti tersebut. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Kepuasan Kerja, merupakan perasaan puas atau rasa pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dari pekerjaannya. Kepuasan kerja ini merupakan hasil dari penilaian yang menyebabkan seseorang mencapai nilai pekerjaannya atau memenuhi kebutuhan dasarnya serta membantu dalam menentukan, sejauh mana seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai keadaan emosi yang menyenangkan pada pekerjaannya. Setidaknya ada lima faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu:
  - a. Upah;
  - b. Promosi jabatan;
  - c. Supervisi;
  - d. Keuntungan; dan
  - e. Pengakuan/Apresiasi.
2. *Positive self-talk*, adalah proses berdialog dengan diri sendiri menggunakan kalimat positif. Meski tidak terdengar di telinga, *positive self-talk* dapat memengaruhi pikiran, perasaan, dan perilaku diri sendiri. Dengan adanya *positive self-talk*, seseorang bisa lebih semangat atau antusias dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan. Berikut adalah beberapa faktor *positive self-talk* yang terbagi menjadi:

- a. *Silent-Talk*;
  - b. *Question Suggestion*;
  - c. *Verbalization*;
  - d. *Mirror-Talk*;
  - e. *Written Self-Talk*;
  - f. *Partner Talk*; dan
  - g. *Self Conversation*.
3. Stres kerja, merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang akibat individu yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya. Secara operasional, aspek-aspek stres kerja yang digunakan dalam penelitian adalah:
- a. Interinsik pekerjaan;
  - b. Ketidakamanan dalam bekerja;
  - c. Konflik peran/ketidak-jelasan peran;
  - d. Tekanan waktu;
  - e. Pekerjaan yang overload; dan
  - f. Tekanan kerja.

### **3.5. Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1. Populasi Penelitian**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi

dalam penelitian ini khusus pada Pemasar Kartu Kredit Bank yang bekerja di berbagai bank di Kota Medan Sumatera Utara berjumlah 160 orang.

### 3.5.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2015). Sampel merupakan penarikan sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Sedangkan sampling adalah cara pengumpulan data yang sifatnya tidak menyeluruh, artinya tidak mencakup seluruh objek penelitian hanya sebagian dari populasi saja. Sampel dalam penelitian ini adalah khusus pada Pemasar Kartu Kredit Bank yang bekerja di berbagai bank di Kota Medan Sumatera Utara berjumlah 110 orang.

### 3.6. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Probability Sampling*. *Probability Sampling* ialah salah satu teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan kata lain cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah khusus pada Pemasar Kartu Kredit Bank yang bekerja di berbagai bank berada di Kota Medan Sumatera Utara berjumlah 110 orang.

### 3.7. Metode Pengumpul Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang secara langsung diberikan kepada responden. Daftar pertanyaan tersebut disusun berdasarkan variabel penelitian yang akan diteliti. Sugiyono (2018), mengatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Daftar pertanyaan tersebut disusun berdasarkan variabel penelitian yang akan diteliti.

### 3.8. Skala Ukur

Data dalam penelitian ini akan diperoleh melalui metode skala. Menurut Sugiyono (2012), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Sedangkan menurut Azwar (2015), karakteristik skala sebagai alat ukur psikologi adalah sebagai berikut:

1. Stimulusnya berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung mengungkapkan atribut yang hendak diukur, melainkan mengungkap indikator perilaku dan atribut yang bersangkutan.
3. Satu skala psikologi hanya diperuntukkan guna mengungkap satu atribut tunggal.

4. Respon subjek tidak diklasifikasikan sebagai jawaban benar atau salah.
5. Subjek biasanya tidak menyadari arah jawaban yang dikehendaki dan kesimpulan apa yang sesungguhnya diungkap oleh pertanyaan atau pernyataan tersebut.
6. Validitas skala psikologi lebih ditentukan oleh kejelasan konsep psikologi yang hendak diukur dan operasionalisasinya.

Kuesioner kepuasan kerja, *positive self-talk*, dan stres kerja pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan pilihan jawaban serta skor yang mempunyai empat pilihan jawaban, yakni sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Ketentuan skor skala *Likert* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2 Ketentuan Skor Skala *Likert***

Jawaban	Skor	
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Pernyataan *favorable* merupakan pernyataan yang bersifat positif (mendukung) aspek-aspek dalam variabel, sedangkan pernyataan *unfavorable* terdiri dari pernyataan yang negatif (tidak mendukung) aspek dari variabel (Azwar, 2015). Pernyataan *unfavourable* merupakan pernyataan yang berisi hal-hal negatif yakni tidak mendukung atau kontra terhadap objek sikap yang hendak diungkap (Sugiono, 2010).

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dimana jawabannya sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban. Kuesioner dimodifikasi oleh peneliti kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas dan setelah diperoleh instrumen yang valid dan reliabel maka selanjutnya dapat dipakai dalam penelitian.

### 3.9. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala *Likert*. Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2015), Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Di dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian Indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Peneliti menempuh tahapan-tahapan penelitian agar dapat memperoleh hasil yang optimal. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tahap Konseptual (merumuskan dan mengidentifikasi masalah, meninjau kepustakaan yang relevan, mendefinisikan kerangka teoritis, dan merumuskan hipotesis).

2. Tahap Perancangan dan Perencanaan (memilih rancangan penelitian, mengidentifikasi populasi yang diteliti, mengkhususkan metode untuk mengukur variabel penelitian, merancang rencana sampling, mengakhiri dan meninjau rencana penelitian, melaksanakan penelitian dan melakukan revisi).
3. Membuat Instrumen dan pengumpulan data penelitian.
4. Tahap Empirik (pengumpulan data, persiapan data untuk di analisis) mengumpulkan data penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan.
5. Tahap Analitik (menganalisis data dan menghitung hasil data penelitian), mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Data yang telah dikumpulkan dari lapangan diolah dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan yang diantaranya kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis penelitian.
6. Tahap Diseminasi, mendesain hasil penelitian. Pada tahap akhir, agar hasil penelitian dapat dibaca, dimengerti, dan diketahui oleh pembaca maka hasil penelitian tersebut disusun dalam bentuk kesimpulan dari hasil penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel kisi-kisi instrumen penelitian berikut ini:

**Tabel 3.4 KISI-KISI SKALA KEPUASAN KERJA**

Aspek-aspek	Indikator	Favorable	UnFavorable	Jlh
Upah	Gaji pokok yang diterima sesuai perijinan	3,29	25,39	4
	Upah lembur bekerja diluar jam kerja	19,32	37	3
Promosi jabatan	Kenaikan Jabatan	19,24	26,38	4
Supervisi	Sikap atasan	1,13,23	6,11,12,16	7
	Monitor pekerjaan	2,20	28, 36	4
Keuntungan	Insentif atas pencapaian target	4,17,31,33	21,34	6
	Jaminan kesehatan pekerja dan keluarganya	10,18	14,35	4
Pengakuan	Dilibatkan dalam mengambil keputusan	5,30	22,40	4
	Status kekaryawanan	7	15	2
<b>Total</b>				38

Pada variabel kepuasan kerja, aspek-aspek atau indikator yang diukur adalah upah, promosi jabatan, supervisi, keuangan dan pengakuan/apresiasi, seluruh pertanyaan yang akan disajikan menggunakan pertanyaan *favorable* dan *unfavorable* pada masing-masing aspek atau indikator.



**Tabel 3.5 KISI-KISI SKALA *POSITIVE SELF-TALK***

Aspek-aspek	Indikator	Favorable	Un favorable	Jlh
Silent Talk	Bicara sendiri tanpa kata menggunakan pikiran untuk berinteraksi	1, 28, 30, 40	19, 24, 34, 42	8
Question Suggestion	Bertanya pada diri sendiri untuk solusi dari masalah	15, 21, 29	12, 23, 35	6
Verbalization	Mengeluarkan suara yang dapat didengar orang lain untuk meningkatkan motivasi.	2, 11, 41	13, 14, 31	6
Mirror Talk	Berkata dengan diri sendiri dengan atau tanpa suara di depan cermin	3, 10	16, 22	4
Written Talk	Menulis semua yang dibicarakan dengan diri sendiri ataupun dengan orang lain	4, 8	17, 20	4
Partner Talk	Berbicara dengan atasan langsung atau orang satu tim	7, 25, 33	5, 27, 32	6
Self Conversation	Berdialog dengan diri sendiri melalui suara atau tanpa suara	6, 9, 36, 38	18, 26, 37, 39	8
<b>Total</b>				42

Pada variabel *positive self-talk*, aspek-aspek atau indikator yang diukur adalah *silent-talk*, *question suggestion*, *verbalization*, *mirror talk*, *partner talk*, *self conversation*, seluruh pertanyaan yang akan disajikan menggunakan pertanyaan *favorable* dan *unfavorable* pada masing-masing aspek atau indikator.

**Tabel 3.3 KISI-KISI SKALA STRES KERJA**

Aspek-aspek	Indikator			Jlh
		Favorable	Un favorable	
Interinsik Pekerjaan	Tuntutan fisik seperti faktor lingkungan (suasana lokasi kerja) dan tuntutan tugas (beban pekerjaan)	1,12,23	2,4,24	6
Ketidakamanan	Kebebasan bekerja dibatasi	3,16	6,18	4
Konflik Peran	ketidak jelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen	10,17	13,21	4
Tekanan Waktu	Durasi bekerja yang dibatasi	5,20	8,14,22	5
Pekerjaan yang Overload	Pekerjaan lebih dari satu	7,15,25	9,11,19	6
<b>Total</b>				25

Pada variabel stres kerja, aspek-aspek atau indikator yang diukur adalah Interinsik pekerjaan, ketidakamanan dalam bekerja, konflik peran/ ketidakjelasan peran, tekanan waktu, pekerjaan yang overload, tekanan kerja, seluruh pertanyaan yang akan disajikan menggunakan pertanyaan *favorable* dan *unfavorable* pada masing-masing aspek atau indikator.

### 3.10. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 3.10.1. Uji validitas

Validitas merupakan representasi dari keakuratan informasi. Validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2017). Validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas isi (*content validity*) dan validitas konstruk (*construct validity*). Validitas

isi merupakan jenis validitas yang diperhitungkan melalui pengujian terhadap isi alat ukur dengan analisis rasional, yaitu sejauh mana item-item dalam suatu alat ukur mencakup keseluruhan kawasan isi objek yang hendak diukur oleh alat ukur bersangkutan atau berhubungan dengan representasi dari keseluruhan kawasan (Gall, Gall, & Borg, 2012). Sebelum kisi-kisi dijadikan pedoman penyusunan butir-butir soal, instrumen akan terlebih dulu ditelaah dan dinyatakan baik, sehingga perlu dilakukan validitas isi. Pengujian validitas isi dalam penelitian ini melalui professional judgement, yakni instrumen dinilai oleh orang yang profesional, yaitu pembimbing tesis pertama dan kedua. Instrumen variabel yang berupa angket diuji coba dan dianalisa dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment oleh Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi
- $N$  = Jumlah anggota sampel
- $\sum X$  = Jumlah skor butir item
- $\sum Y$  = Jumlah skor total
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor butir item
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor total
- $\sum XY$  = Jumlah hasil skor butir item dengan skor total

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid atau tidak valid. Untuk membantu peneliti dalam melakukan uji ini digunakanlah *software* SPSS versi 25.0. Metode yang dipergunakan untuk

melakukan uji validitas yaitu korelasi pearson. Untuk menguji validitas yaitu dengan menghitung koefisien korelasi ( $r$ ) butir dengan skor total. Butir dikatakan valid (sahih) jika nilai korelasi ( $r$ ) > harga kritik  $r$  dengan taraf kepercayaan 95%. Sebaliknya jika nilai korelasi ( $r$ ) < harga kritik  $r$  product moment, maka butir item dikatakan tidak valid (gugur).

### 3.10.2. Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2017), reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi (keajegan) dari jawaban responden terhadap suatu alat ukur psikologis yang disusun dalam bentuk kuesioner. Suatu penelitian yang reliabel hasilnya akan tetap sama apabila diukur pada waktu yang berbeda. Setelah dilakukan uji validitas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk menghasilkan estimasi reliabilitas yang cermat. Semakin besar koefisien reliabilitas berarti semakin kecil kesalahan pengukuran, sehingga semakin reliabel alat ukur yang digunakan, namun sebaliknya, apabila semakin kecil koefisien reliabilitas yang dihasilkan, maka semakin besar kesalahan pengukuran yang berdampak pada semakin tidak reliabelnya alat ukur yang digunakan (Azwar, 2010). Uji realibilitas instrumen digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{1 - \sum \sigma_i^2}{\sigma_i^2} \right) \text{ dimana } \sigma_i^2 = \frac{\sum x^2 - \left( \frac{\sum x}{N} \right)^2}{N}$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Jumlah item

$\sum \sigma_i^2$  = jumlah varinas butir ( $s^2$ )

$\sigma_i^2$  = varians total

$\sum x^2$  = jumlah kuadrat x

$\sum x$  = jumlah x

$N$  = jumlah responden

### 3.11. Teknik Analisis Data

Berdasarkan pada hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan dalam pengujian hipotesis mayor adalah statistik regresi linier berganda. Analisis jenis ini digunakan untuk menguji variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Creswell, 2015). Analisis berganda digunakan untuk menguji hipotesis mayor, yakni guna mengetahui besarnya koefisien korelasi variabel bebas secara bersamasama terhadap variabel terikat. Melalui analisis regresi pula dapat diketahui koefisien regresi variabel terhadap variabel terikat, koefisien determinasi, sumbangan relatif serta sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel-variabel terikat. Setelah data yang diperlukan terkumpul dengan menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data, selanjutnya Peneliti melakukan pengolahan atau analisis data. Untuk mendeskripsikan data setiap variabel, digunakan statistik deskriptif. Uji statistik

deskriptif adalah sebuah analisis dari data yang diperoleh untuk dikaji apakah hasil penelitian per sampel dapat digeneralisasikan. Penggunaan statistik deskriptif bertujuan untuk mencari skor tertinggi, terendah, mean, median, modus dan standar deviasi. Uji statistik deskriptif ini bertujuan untuk mengungkapkan deskripsi data penelitian ini yang terdiri dari Kepuasan Kerja (X1), *Positive self-talk* (X2) dan Stres Kerja (Y). Cara untuk menggunakan metode ini yakni:

1. Melakukan tabulasi data tanggapan responden dalam angket yang disebar yakni X1, X2, dan Y.
2. Menetapkan skor untuk tanggapan responden.
3. Menghitung total skor tanggapan setiap responden.

### 3.11.1. Uji Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis regresi berganda alasan digunakannya teknik korelasi ini disebabkan karena pada penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh kepuasan kerja dan *positive self-talk* terhadap stres kerja. Analisis regresi berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Stres Kerja

a = Konstanta (nilai kinerja apabila  $x_1, x_2 = 0$ )

$x_1$  = Kepuasan Kerja

$x_2$  = *Positive Self-Talk*

$b_1$  = Koefisien regresi Kepuasan Kerja ( $X_1$ )

$b_2$  = Koefisien regresi *Positive self-talk* ( $X_2$ )

e = eror, tingkat kesalahan



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Setelah data dideskripsikan, dianalisis dan dibahas.maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan pemasar kartu kredit bank. Dari hasil analisis statistik ditemukan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja, hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi  $r_{x/y}$  sebesar 0.691 dengan  $p < 0.05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan akan semakin menurunkan tingkat stres yang dialami.
2. *Positive self-talk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan pemasar kartu kredit bank. Dari hasil analisis statistik ditemukan bahwa ada pengaruh *positive self-talk* terhadap stres kerja, hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar  $r_{x/y}$  -0.378 dengan  $p < 0.05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan *positive self-talk* karyawan akan semakin menurunkan tingkat stres kerja yang dialaminya.
3. Variabel kepuasan kerja dan *positive self-talk* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan pemasar kartu kredit bank. Dari hasil analisis statistik ditemukan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja dan *positive self-talk* terhadap stres kerja karyawan pemasar kartu kredit bank, hal ini ditunjukkan oleh koefisien F reg = 49.693 dengan  $p < 0.05$ , dan koefisien korelasi R = 0.694



dengan  $p < 0.05$  dan  $R^2 = 0.482$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan *positive self-talk* secara bersama-sama berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan, kontribusi keduanya dalam memunculkan stres kerja adalah sebesar 48.2%.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah didapatkan, maka saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan khususnya pada industri perbankan, bisa memberikan fasilitas kerja yang dibutuhkan karyawan dalam menunjang kinerjanya, menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan membudayakan penerapan *positive sel-talk* sebaik mungkin agar tujuan perusahaan dapat tercapai.
2. Bagi karyawan, hendaknya dapat menikmati setiap pekerjaan yang dilakukan yang dapat menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan memperbaiki serta meningkatkan penerapan *positive self-talk* dengan baik dan secara terus-menerus dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat memperoleh hasil kinerja yang lebih baik dan terhindar dari masalah stres kerja.
3. Bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, diharapkan lebih memperluas tinjauan teoritis yang belum terdapat dalam penelitian ini. Diharapkan peneliti lain lebih menyempurnakan alat ukur, memperluas populasi dan memperbanyak sampel sehingga lingkup penelitian dan generalisasi menjadi lebih luas serta mencapai proporsi yang seimbang dengan memperhatikan faktor-faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- A.S. Munandar. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok. Penerbit Universitas Indonesia (UIPress).
- Adeoye, A.O. dan Fields, Z. 2014. *Compensation Management and Employee Job Satisfaction: A Case of Nigeria. Journal Social Science*, Vol. 41, No. 3, pp. 345-352.
- Advensena Klara Kato, Maria, dan Widiastuti, Ni Putu. 2019. Pengaruh *Pembagian Kerja dan Komunikasi terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT. Perdana Jaya Tunggal Perkasa Denpasar*. *Jurnal International Institute of Tourism Management STIE Bali*.Vol. 2 No. 1.
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agung Edi Rustanto. (2012). *Mengurangi Kecemasan Siswa Kelas XI dalam Menghadapi Ujian Akhir Semester Melalui Metode Positive self-talk di SMKN 1 Depok Sleman Yogyakarta*. Skripsi FIP UNY.
- Agung, Ayu Amanda. 2017. *Pengaruh Stres Kerja, Motivasi, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan*.*Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*Vol 6 No 7.
- Ahmadi, Candra., Dadang Hermawan. 2013. *E-Busiess & E-Commerce*. Yogyakarta: Andi.
- Angelo, Kinichi, Robert Kreitner. 2005. *Perilaku Organisasi (Organization Behavior)*, Jakarta : Salemba Empat.
- Anoraga, Panji, 2001. *Psikologi Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ardani, T.A. 2013. *Catatan Ilmu Kedokteran Jiwa, 1 st ed*. Bandung. CV Karya Putra Darwati, p. 16-17, 29.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar. (2017). *Metode penelitian psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Beretsky, S. (2011). *Don't Ditch the Positive Self-Talk*. Jakarta: PT Rineka
- Beehr, T.A. 1987. *Psychological Stres in The Workplace*. Routledge, New York.
- Badeni. 2017. *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Beretsky, S. (2011). *Don't Ditch the Positvef Self-Talk*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Carry Cooper dan Alison Straw. 2014. *Stres Manajemen Sukses Dalam Sepekan*. Editor: Fathudin. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Celine Maudi Rehna Sembring, 2021, *Pengaruh Self-Talk Terhadap Penurunan Stres Akademik pada Mahasiswa Fakultas Psikolgi Universitas Sumatera Utara di Masa Pandemi' yang dilaksanakan pada tahun 2021*, Skripsi di Fakultas Psikologi Universtas Sumatera.
- Chairizal, Tedy Novianto dkk. 2014. *Pengaruh Stres dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru*. Jurnal Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru. Vol. 1 No. 2.
- Cook, Karen S.; Rice, Eric. 2006. *Social Exchange Theory*. *E-Jurnal In DeLamater, John. The Handbook of Social Psychology*. hlm. 53–76. New York: Springer.
- Copper, CL., and Payne, R. (1988). *Causes, Coping and Concequences of Stres at Work*. Wiley : New York.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1985. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Dewi, Putu Enika Lestari; Netra, I Gusti Salit Ketut. 2015. *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Matahari Bungalow Restaurant And Spa Legian Kuta-Bali*. E-Jurnal Manajemen. Vol. 4, No. 7.
- Dita Iswari & Nurul Hartini. (2005). *Pengaruh Pelatihan dan Evaluasi Self-talk terhadap Penurunan Tingkat Body Dissatisfaction*. *Journal Unair*

- Surabaya (Volume 7 Nomor 3). Hlm 1- 22. Muhibbin Syah. (2008). Psikologi Belajar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanti. 2001. *Stres Kerja di Lingkungan DPRD: Study tentang Anggota DPRD di kota Surabaya, Malang dan Kabupaten Jember*. Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan politik. Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- E. Lawler, Edward. 2015. *Global Trends in Human Resource Management: A Twenty-Year Analysis*, Stanford Business Books, London.
- Erford, Bradley T., 2015. *Teknik Yang Harus Diketahui Setiap Konselor*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Fahmi, Syaifuddin. 2016. *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Omega Mas Pasuruan*. Jurnal Ekonomi Modernisasi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kertanegara, Malang Vol. 12, No. 3, 107-116.
- Fred Luthans, (2006), *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*, PT. Andi: Yogyakarta.
- Gibson dkk. 2011. sembilan-sembilan. Organisasi. Editor: Lyndon Saputra. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gibson, James L, Ivancevich, John M and Donnely, James H. Jr., 1996, Perilaku Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Liberty: Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Handoko. 1992. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia, Edisi 2*, BPFE, Yogyakarta.
- Handoyo, S. 2001. *Stres Pada Masyarakat Surabaya*. Jurnal Insan Media Psikologi Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga. Vol. 3, No.12, Hal 61-74.
- Hariyono, Widodo dkk. 2009. *Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja dan Tingkat Konflik dengan Kelelahan Kerja Perawat Rumah Sakit Islam Yogyakarta*.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendrayanti, S. dan Muharam, H. (2013). *Analisis Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Profitabilitas Perbankan (Studi pada Bank Umum di Indonesia Periode Januari 2003 - Februari 2012)*, Diponegoro Journal Of Management, Volum 2., Nomor 3, Tahun 2013, Halaman 1-15 ISSN (Online): 2337-3792.
- Henni Maria Br Ginting, 2019, *Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Bupati Karo*. Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Departemen Manajemen Universitas Sumatera Utara.
- Hermawan, GS, 2019. *Selftalk Pengubah Nasib*, Pohon Cahaya
- Hotiana, Nila. 2018. *Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 3(1):27-36
- Indraharsani, I.A. Saraswati dan Budisetyani, Igap Wulan. 2018. *Efektivitas Self-talk Positif untuk Meningkatkan Performa Atlet Basket*. Jurnal Psikologi Udayana, [S.l.], v. 4, n. 02, p. 367-378.
- Indryastuti. W. 2016. *Effectiveness Of Positive self-talk On Motivation to Learn*. E-Jurnal Bimbingan dan Konseling Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Edisi 12 Tahun ke-5.
- Irkhami, F. L. 2015. *Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Penyelam di PT. X. The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 4(1) : 54-63.
- Jerm. (2008). *Coping With Academic Anxiety*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N.M., & Hartel, C. E. J .2002. *Emotional Intelligence as a Moderator of Emotional and Behavioral Reactions to Job Insecurity*. Jurnal Academy of management Review, 3(27), 261-372.
- Komarudin. (2015). *Psikologi Olahraga: Latihan Keterampilan Mental Dalam Olahraga Kompetitif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Liong, F. (2010). *Success @ Work: 40 Langkah Menanamkan Perilaku Sukses Dalam Diri Anda*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

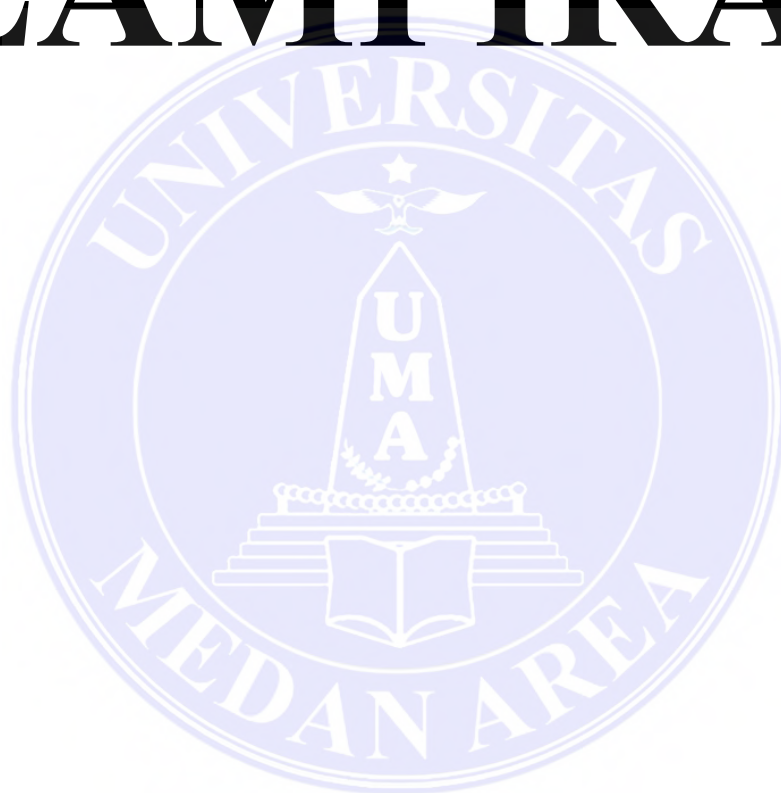
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta, Andi.
- Marhani, Isnaeni. 2018. *Efektivitas Pelatihan Self-talk untuk Meningkatkan Harga Diri Remaja Korban Bullying*. *E-Jurnal Psikologi Universitas Tarumanagara*. Volume VII, No. 1.
- Moorhead, Gregory & Griffin, Ricky W. (2013). *Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Tiorina Manurung & Rahmawati, *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan*. (Studi pada STIKES Widya Husada Semarang), *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 1 no. 4 pp 145-147, 2012
- Nasrudin, Endin. 2010. *Psikologi Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia (Anggota IKAPI Jabar).
- Nilamsar Noor, Nasyadizi dkk. 2016. *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT JasaRaharja (Persero) Cabang Jawa Timur di Surabaya)*. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang* Vol. 31 No. 1.
- NIOSH.1997. *Musculoskeletal Disorders and Workplace Factors: A Critical Review of Epidemiologic Evidence for Work Related Musculoskeletal Disorders*.
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yayasan Aini Syam: Pekanbaru.
- Olivia, Femi. 2013. *5-7 Menit Asik Mind Mapping Kreatif*. Jakarta : PT.Gramedia.
- PDHI Kota Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta Vol. 3, No. 3.
- Premierita, Ni Putu dan Ardana, Haryanti I Komang. 2014. *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan dengan Pengalaman Kerja sebagai Variabel*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* Vol. 8, No. 2.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Pujiastuti, Heni. 2006. *Pengaruh Minat Belajar dan Perhatian Orang Tua terhadap Prestasi Belajar Matematika pada Siswa Kelas 1 SMK Muhammadiyah 3*

- Gemolong Tahun 2005/2006. (Skripsi S-1 Progdi Matematika). Surakarta: FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. 2017, *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, S. 2008. *Perilaku Organisasi, Jilid I dan II*, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat.
- Roboth, Jane Y.2015. *Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Vol.3 ,No.1, 2015:33-46.
- Salas, E., & Cannon-Bowers, J.A. (2001). *The Science of Training: A decade of progress. Annual Review of Psychology*, 52, 471-499.
- Semiun, Yustinus, (2006), *Kesehatan Mental 3*, Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Setiyana, V.Y. (2013). *Forgiveness dan Stres Kerja terhadap Perawat. Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Universitas Muhammadiyah, Vol. 01, No.2.
- Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Spector. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, Inc.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sukoco, Iwan dan Ridha Bintang Muhammad. 2017. *The Analysis Of Stres Management In Press Companies: Study Of PJTV*. Jurnal AdBispreneur Faculty of Social and Political Science, Universitas Padjadjaran Vol. 2, No. 3, Hal. 263-278.
- Sullivan, S., & Bhagat, R. (1992). *Organizational Stres, Job Satisfication and Job Performance : Where Do We Go From Here. Journal of Management*, 361-364.

- Sunaryo. (2002). Psikologi untuk keperawatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tarupolo, Bambang. 2002. *Warta Kesehatan Kerja Media Komunikasi Kesehatan: Kerja Edisi 2*.
- Utomo, Sugeng Tri, dkk. 2009. *PASTI (Preparedness Assesment Tools for Indonesia)*. Jakarta : HFI dan MCMC.
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan . Edisike-7*. Depok: PT RAJAGRAFINDO.
- Veithzal, Rivai, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan PT.Raja Grafindo Persada*: Jakarta.
- Waidi, (2006), *The art of RE-engineering Your Mind of Succes*, Jakarta, Gramedia.
- Weinberg, Tamar. (2009). *The New Community Rules: Marketing on the Social Web*. CA : O'Reilly Media, Inc.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- William., 2014. *Obstetic & Gynecology*. McGraw-Hill Education. New York
- Yousef, D.A.(2002). *Job Satisfaction as a Mediator of The Relationship between Role Stressors and Organizational Commitment: A Study from An Arabic Cultural Perspective*. Journal of Management Psychology, Vol.17, No.4, pp.250-266.
- [http://etheses/uinmalang.ac.id/2674/1/11620073\\_Pendahuluan.pdf](http://etheses/uinmalang.ac.id/2674/1/11620073_Pendahuluan.pdf) Di Akses 9 Maret 2017.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/ Kepuasan\\_Kerja](http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja). Diakses (20 Mei 2014). Levi. (2002). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja. (Daring)*.



# LAMPIRAN



## Lampiran 1 Instrumen Penelitian Sebelum Uji Coba

RAHASIA



**PROGRAM MAGISTER PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Magister di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, maka saya Ferri Effendi selaku peneliti meminta kesediaan saudara/i untuk mengisi skala penelitian ini. Peneliti membutuhkan sejumlah data yang hanya dapat diperoleh dengan adanya kerjasama dari saudara/i sekalian.

Petunjuk pengisiannya akan dijelaskan pada petunjuk cara menjawab di lembar selanjutnya. Peneliti mengharapkan agar saudara/i semua memperhatikan petunjuk pengisian dengan baik. Apabila telah selesai dikerjakan, mohon periksa kembali jawaban agar tidak ada pertanyaan yang terlewati.

Pengisian skala **tidak ada jawaban yang benar atau salah**. Setiap partisipan akan memiliki jawaban yang berbeda. Oleh karena itu, pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri saudara/i semua dengan sejujur-jujurnya dan tanpa mendiskusikannya dengan orang lain. peneliti juga membutuhkan sejumlah data dari saudara/i yang akan **dijaga kerahasiaannya** dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Kesediaan saudara/i untuk mengisi skala ini merupakan bantuan yang amat besar artinya bagi keberhasilan penelitian ini. Untuk itu, perkenankanlah saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk bantuan dan kerjasamanya.

Hormat saya,

Ferri Effendi

## Kuesioner A Kepuasan Kerja

### Identitas Respondan

Nama (Inisial) :

Usia :

Lama Bekerja :

Asal Perusahaan/Bank :

### PETUNJUK PENGISIAN

Saudara diminta untuk mengisi pernyataan yang **sesuai** dengan diri saudara yaitu dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini. Setiap jawaban yang saudara berikan adalah BENAR, karena ini bukanlah suatu tes.

### BENTUK PERNYATAAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya puas bekerja sebagai pemasar kartu kredit karena atasan selalu memberi perhatian terhadap kinerja saya.				
2	Saya puas karena atasan selalu menanyakan hasil pencapaian saya setiap saat.				
3	Saya puas menerima gaji sesuai dengan perjanjian.				
4	Saya puas karena perusahaan memberikan insentif saat hasil pencapaian kinerja saya.				
5	Saya puas karena saran saya selalu didengar atasan dalam menentukan strategi pencapaian target.				
6	Saya kecewa dengan strategi pemasaran dari atasan.				
7	Saya puas memiliki kesempatan menjadi pegawai tetap di perusahaan.				
8	Saya kecewa dengan perusahaan karena tidak pernah membayar upah lembur.				
9	Saya puas dengan penghargaan Perusahaan karena memberikan kesempatan untuk menjadi team leader.				
10	Saya puas karena jaminan kesehatan saya dan keluarga ditanggung oleh perusahaan.				
11	Saya kecewa dengan sikap atasan yang tidak peduli.				
12	Saya kecewa dengan atasan yang hanya menerima aplikasi permohonan kartu kredit tanpa memberi saran.				
13	Saya puas karena atasan selalu siaga jika saya membutuhkan pertolongan dalam menyelesaikan pekerjaan.				
14	Saya kecewa karena sulit untuk melakukan klaim kesehatan disaat saya atau keluarga mengalami sakit.				
15	Saya kecewa karena status kepegawaian saya tidak pernah diangkat menjadi tetap.				
16	Saya selalu kecewa karena atasan tidak langsung membantu saat saya menemui kesulitan dalam bekerja.				
17	Saya senang karena perusahaan memberikan penghargaan yang baik saat saya mencapai target.				
18	Saya puas karena perusahaan menjadi salah satu yang bisa diandalkan dalam mengatasi masalah biaya kesehatan.				
19	Saya merasa puas pada saat perusahaan membayarkan upah lembur.				
20	Saya senang bekerja disini karena perusahaan selalu mengawasi hasil pekerjaan saya setiap bulan.				
21	Saya kecewa karena tidak pernah mendapatkan insentif atas pencapaian target.				
22	Saya kecewa dengan atasan yang sering mengabaikan pendapat saya dalam menentukan strategi pencapaian target.				
23	Saya senang karena atasan selalu mengawasi saya dalam bekerja.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24	Saya senang bekerja disini karena perusahaan memberikan saya kesempatan untuk promosi pangkat.				
25	Saya kecewa dengan gaji yang saya terima setiap bulan.				
26	Saya kecewa karena tidak pernah di promosikan di perusahaan.				
27	Saya sangat terganggu pada saat liburpun atasan selalu menanyakan tentang pekerjaan.				
28	Gaji yang diterima setiap bulan sangat mencukupi kebutuhan hidup saya.				
29	Saya selalu bersemangat ketika saran saya didengar oleh atasan.				
30	Setiap merasa puas saat bekerja karena setiap saat bisa mendapatkan penghargaan dari perusahaan.				
31	Saya senang bekerja di hari libur karena perusahaan selalu membayar upah lembur.				
32	Perusahaan memberikan bantuan pulsa untuk menunjang kinerja saya.				
33	Saya kecewa karena hanya mendapatkan fasilitas gaji pokok saja setiap bulannya.				
34	Saya sangat kecewa karena kesehatansaya dan keluarga tidak ditanggung oleh perusahaan.				
35	Saya merasa terganggu jika atasan selalu menanyakan pencapaian target saya.				
36	Saya kecewa karena perusahaan tidak pernah diberi kesempatan untuk mengembangkan karir.				
37	Saya keberatan dengan gaji yang dibayarkan penuh jika target tercapai saja.				
38	Saya kecewa karena pendapat saya tidak dianggap penting oleh perusahaan.				

**Kuesioner B**  
***Positive Self-Talk***

**Identitas Respondan**

Nama (Inisial) :

Usia :

Lama Bekerja :

Asal Perusahaan/Bank :

**PETUNJUK PENGISIAN**

Saudara diminta untuk mengisi pernyataan yang **sesuai** dengan diri saudara yaitu dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini. Setiap jawaban yang saudara berikan adalah BENAR, karena ini bukanlah suatu tes.

**BENTUK PERNYATAAN**

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Sebelum berangkat bekerja saya selalu mengatakan pada diri sendiri hari ini akan capai target.				
2	Saya selalu memberikan semangat pada setiap kesempatan berbicara dengan tim.				
3	Bicara dengan diri sendiri di depan cermin bisa membangkitkan semangat.				
4	Saya selalu menuliskan setiap ucapan yang saya ucapkan dengan diri sendiri.				
5	Saya tidak nyaman pada saat berdiskusi dengan atasan.				
6	Saya sering bertanya dan menjawab sendiri setiap pertanyaan di dalam hati.				
7	Saya selalu berbicara dengan tim tentang cara untuk mencapai target harian.				
8	Setiap pembicaraan dengan orang lain saya selalu mencatatnya.				
9	Berteriak merupakan salah satu cara saya untuk melepaskan kekecewaan.				
10	Saya sering berkata dengan diri sendiri cara berjualan kartu kredit di depan cermin.				
11	Kata-kata motivasi dari atasan saya anggap efektif dalam menyelesaikan pekerjaan.				
12	Saya lebih percaya pendapat atasan saya dalam menyelesaikan masalah.				
13	Saya bisa membangkitkan semangat dengan cara bicara dalam hati sendiri.				
14	Saya tidak percaya ucapan motivasi dari orang lain.				
15	Saya selalu menanyakan solusi pada diri sendiri ketika menghadapi masalah.				
16	Saya tidak memiliki waktu untuk berbicara di depan cermin.				
17	Saya tidak pernah mencatat hasil pembicaraan dengan atasan.				
18	Dalam keadaan apapun saya tidak pernah berbicara dengan diri sendiri.				
19	Ketika pergi bekerja saya hampir tidak pernah berdoa.				
20	Saya tidak pernah membuat catatan saat rapat pagi membahas tentang strategi penjualan.				
21	Saya percaya dengan kata hati sendiri dalam menyelesaikan masalah.				
22	Berbicara sendiri di depan cermin, menurut saya adalah pekerjaan yang sia-sia.				
23	Saya selalu butuh pendapat orang lain dalam menyelesaikan masalah saya.				
24	Saya kurang yakin dengan kemampuan yang saya miliki.				
25	Saya selalu berdiskusi dengan tim dalam menyelesaikan pekerjaan.				



No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
26	Saya hampir tidak pernah bertanya pada diri sendiri bagaimana menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.				
27	Saya tidak pernah berdiskusi pekerjaan dengan siapapun.				
28	Bicara dengan diri sendiri merupakan salah satu cara yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.				
29	Saya lebih nyaman bertanya pada diri sendiri untuk menyelesaikan masalah..				
30	Ketika bangun pagi, saya selalu yakin bahwa hari ini saya pasti capai target.				
31	Bagi saya tidak penting untuk memotivasi diri sendiri.				
32	Bagi saya berbicara dengan orang lain tidak berpengaruh pada pekerjaan saya.				
33	Solusi dari atasan saya anggap strategi paling baik buat mencapai target.				
34	Saya sering merasa tidak bisa mencapai target.				
35	Saya kurang percaya diri dengan pendapat saya sendiri dalam menyelesaikan masalah.				
36	Menurut saya, bisa berbicara dengan diri sendiri itu sama pentingnya dengan mencapai tujuan hidup.				
37	Saya jarang berbicara dengan diri sendiri ketika menyelesaikan pekerjaan.				
38	Saya sering berbicara pada diri sendiri setiap kali menyelesaikan pekerjaan.				
39	Setiap saat saya hanya berbicara pada orang lain dalam menyelesaikan pekerjaan.				
40	Saya selalu mengikuti kata hati saya dalam memutuskan sikap.				
41	Saya sering berteriak untuk meningkatkan motivasi.				
42	Saya lebih percaya kata-kata dari orang lain untuk mencapai target pekerjaan.				

## Kuesioner C Stres Kerja

### Identitas Respondan

Nama (Inisial) :

Usia :

Lama Bekerja :

Asal Perusahaan/Bank :

### PETUNJUK PENGISIAN

Saudara diminta untuk mengisi pernyataan yang **sesuai** dengan diri saudara yaitu dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini. Setiap jawaban yang saudara berikan adalah BENAR, karena ini bukanlah suatu tes.

### BENTUK PERNYATAAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Dada saya sering terasa sakit jika menyelesaikan pekerjaan di kantor.				
2	Kondisi kesehatan saya sangat fit untuk menyelesaikan semua pekerjaan.				
3	Lokasi bekerja saya sangat tidak nyaman.				
4	Saya selalu merasa sehat walaupun target belum tercapai.				
5	Saya selalu merasa kekurangan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.				
6	Dalam bekerja perusahaan memberikan fasilitas yang sangat membantu.				
7	Saya sering mengerjakan pekerjaan lebih dari satu disaat yang bersamaan.				
8	Saya berusaha dengan sangat baik untuk mencapai target diwaktu yang sangat terbatas.				
9	Saya tidak pernah keberatan menyelesaikan pekerjaan berbeda diwaktu yang bersamaan.				
10	Pekerjaan atasan seringkali menjadi tanggung jawab saya.				
11	Saya selalu fokus dalam menyelesaikan pekerjaan saya sehingga bisa mencapai target.				
12	Saya selalu berkeringat ketika tidak bisa mencapai target.				
13	Saya hanya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan.				
14	Saya bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.				
15	Perusahaan sering memberikan pekerjaan tambahan diluar job desc.				
16	Saya stres hanya boleh memasarkan produk di tempat yang sudah ditentukan saja.				
17	Saya stress ketika atasan sering memberikan saya tugas untuk mengawasi orang lain dalam bekerja.				
18	Saya merasa nyaman bisa diberikan kebebasan untuk menentukan lokasi memasarkan produk.				
19	Target yang dibebankan kepada saya terasa sangat wajar.				
20	Saya stres karena waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan sangat sedikit.				
21	Saya hanya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan saja.				
22	Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan saya rasa sangat cukup.				
23	Saya selalu gemetar pada saat bekerja dengan tekanan dari atasan.				
24	Saya merasa bugar dengan target yang diberikan.				
25	Pekerjaan administrasi sering membuat saya cemas.				

**Skala Kepuasan Kerja**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	104.1250	299.189	.552	.897
VAR00002	104.0750	305.866	.346	.899
VAR00003	103.8750	299.753	.547	.897
VAR00004	103.7000	303.395	.512	.897
VAR00005	104.2250	303.256	.432	.898
VAR00006	104.1000	305.323	.347	.899
VAR00007	104.0750	299.199	.429	.898
VAR00008	104.3500	300.644	.394	.899
VAR00009	104.3500	303.669	.389	.899
VAR00010	103.8000	302.779	.488	.898
VAR00011	104.2000	296.523	.515	.897
VAR00012	104.4000	297.323	.515	.897
VAR00013	104.0500	304.459	.424	.898
VAR00014	104.1250	300.061	.469	.898
VAR00015	104.9250	295.763	.500	.897
VAR00016	104.2250	303.666	.394	.899
VAR00017	104.0250	302.128	.476	.898
VAR00018	104.3000	306.164	.313	.900
VAR00019	104.6500	305.310	.300	.900
VAR00020	104.2500	304.962	.401	.899
VAR00021	104.1000	304.195	.380	.899
VAR00022	104.2000	301.036	.451	.898
VAR00023	104.2000	305.959	.428	.898
VAR00024	104.4000	304.810	.333	.900
VAR00025	103.9500	305.690	.361	.899
VAR00026	104.3500	301.054	.430	.898
VAR00027	104.9500	304.459	.364	.899
VAR00028	104.2500	307.474	.309	.900
VAR00029	104.0750	302.020	.450	.898
VAR00030	104.3750	301.369	.513	.897
<b>VAR00031</b>	<b>104.9500</b>	<b>308.254</b>	<b>.241</b>	<b>.901</b>

VAR00032	104.5250	305.230	.317	.900
VAR00033	104.0250	303.974	.392	.899
VAR00034	104.0750	299.815	.475	.898
VAR00035	104.3500	307.413	.273	.901
VAR00036	104.5750	302.046	.463	.898
VAR00037	104.3000	300.267	.482	.897
VAR00038	104.3000	298.113	.560	.896



**Skala Positive Self-Talk  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	123.6750	260.328	.568	.895
VAR00002	124.0250	254.589	.616	.893
VAR00003	124.1000	257.631	.482	.895
VAR00004	124.3250	254.430	.549	.894
VAR00005	124.7500	262.705	.251	.898
VAR00006	124.5000	260.923	.303	.897
VAR00007	124.2500	260.705	.407	.896
VAR00008	124.9000	271.169	-.026	.902
VAR00009	124.7500	261.782	.234	.899
VAR00010	124.3500	260.746	.360	.896
VAR00011	124.4500	261.177	.356	.896
VAR00012	125.0000	270.667	-.009	.901
VAR00013	124.2750	254.307	.580	.893
VAR00014	124.6500	259.310	.332	.897
VAR00015	124.3500	257.156	.516	.894
VAR00016	124.6250	260.958	.313	.897
VAR00017	124.8250	260.148	.331	.897
VAR00018	124.3750	258.599	.386	.896
VAR00019	124.0000	264.923	.186	.899
VAR00020	124.2500	257.987	.475	.895
VAR00021	124.2500	256.038	.603	.893
VAR00022	124.0000	261.179	.438	.896
VAR00023	124.6250	259.574	.373	.896
VAR00024	124.0250	255.820	.567	.894
VAR00025	124.4500	257.228	.509	.894
VAR00026	124.1000	254.041	.676	.892
VAR00027	124.2250	254.435	.584	.893
VAR00028	124.7000	253.754	.563	.893
VAR00029	124.8750	255.189	.494	.894
VAR00030	123.9000	254.810	.606	.893
VAR00031	124.1250	254.933	.454	.895
VAR00032	124.4750	259.025	.413	.896
VAR00033	124.8500	267.926	.089	.90

VAR00034	124.4250	253.738	.503	.894
VAR00035	124.3000	255.395	.509	.894
VAR00036	124.4250	250.404	.665	.892
VAR00037	124.4500	261.895	.300	.897
VAR00038	124.5250	255.640	.445	.895
VAR00039	124.6000	268.451	.060	.901
VAR00040	124.4500	252.921	.629	.893
VAR00041	124.8750	266.010	.132	.900
VAR00042	124.3750	263.933	.225	.898



**Skala Stres Kerja  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	51.6750	79.917	.562	.797
VAR00002	51.6750	82.994	.305	.809
VAR00003	51.5250	81.589	.436	.802
VAR00004	50.2750	86.102	.169	.814
VAR00005	51.1250	83.394	.315	.808
VAR00006	50.9750	78.435	.547	.796
VAR00007	50.8500	83.003	.325	.808
VAR00008	51.4750	84.563	.311	.808
VAR00009	50.9000	82.605	.365	.806
VAR00010	51.0250	85.666	.174	.814
VAR00011	51.5750	81.328	.444	.802
VAR00012	50.6000	88.349	.009	.822
VAR00013	51.5000	82.923	.387	.805
VAR00014	51.4750	83.025	.385	.805
VAR00015	50.7500	82.654	.334	.807
VAR00016	50.8000	86.318	.127	.817
VAR00017	51.0750	87.507	.077	.818
VAR00018	51.6000	83.272	.332	.807
VAR00019	51.2750	77.230	.726	.789
VAR00020	51.2000	81.036	.449	.802
VAR00021	51.0500	83.844	.306	.810
VAR00022	51.3250	80.635	.624	.796
VAR00023	51.1750	82.815	.347	.806
VAR00024	51.1750	84.353	.321	.808
VAR00025	51.1250	82.163	.426	.803



### Uji Reliable Kepuasan Kerja

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	38

### Uji Reliable *Positive Self-Talk*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	42

### Uji Reliable Stres Kerja

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	25



Head Office  
Menara Bank Mega,  
Jl. Kapten Tendean Kav.12-14A  
Jakarta 12790  
T +62 21 7917 5000  
F +62 21 7918 7100  
www.bankmega.com

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
No. 1206/RMDN-HC/21

PT. Bank Mega Tbk. dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FERRI EFFENDI  
NIK : 1208281212800001  
Alamat Sesuai KTP : Jl. Swadaya I DUSUN VIII Bandar Setia - Percut Sei Tuan

Benar telah melakukan penelitian pada karyawan kami dengan *Job Title Card & Loan Officer* yang bertugas sebagai pemasar kartu kredit bank pada tanggal 17-25 November 2021.

Adapun judul yang disampaikan kepada kami untuk penelitian tersebut adalah;  
"PENGARUH KEPUASAN KERJA & *POSITIVE SELF TALK* TERHADAPA STRES KERJA PADA PEMASAR KARTU KREDIT BANK"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 01 Desember 2021

PT. Bank Mega Tbk.

  
  
Liza Aryan  
Regional Human Capital Manager



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI – JURNAL DIVERSITA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ 0813 7711 6720 Medan 20223  
Website Jurnal: <https://ojs.uma.ac.id/index.php/diversita> E-Mail: [diversita@uma.ac.id](mailto:diversita@uma.ac.id)

Medan, 26 Januari 2022

### SURAT KETERANGAN

Papper Number #6545

Yang bertandatangan dibawah ini Ketua Dewan Redaksi Jurnal Diversita Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ferri Effendi<sup>(1)</sup>, Abdul Haris<sup>(2)</sup> & Nefi Darmayanti<sup>(3)</sup>  
Judul Artikel : Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Positive Self-Talk* terhadap Stres Kerja pada Pemasar Kartu Kredit Bank  
Institusi : Universitas Medan Area

Adalah benar telah mengirimkan artikel ke:

Jurnal : Diversita ; Jurnal Psikologi  
Institusi : Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area  
ISSN : 2461 – 1263 (Print) dan 2580 – 6793 (Online)  
Url : <http://ojs.uma.ac.id/index.php/diversita>  
Status Jurnal : Terakreditasi Nasional Peringkat Sinta 3  
Indexing : DOAJ, DOI, GS, Portal Garuda, PKP Index, Base, One Search, Dimmesions, Crossref, Euro Pub  
Keterangan : Sudah submit dan accept, akan publish di Vol.8 No.2, Desember 2022

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ketua Dewan Redaksi  
  
Khairuddin, S.Psi., M.Psi.

