

HUBUNGAN ANTARA EFEKTIVITAS TIM DENGAN STRESS PADA KARYAWAN UNIT FRONTLINE BANK "X" CABANG JPK BANDUNG.

Ali Mubarak, Miki Amrilya
Mubarakmpsi@gmail.com

Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung

Abstract

PT. Bank "X" Persero (Tbk) is a company's profit in banking services that focus on services that are considered important in the success of the company. The unit is responsible for achieving success in providing these services is the frontline units. Competence of each employee's frontline units of course is needed in the process of achievement. Frontline employees to work as a team unit in the completion of tasks and responsibilities for the achievement of corporate goals is to serve customers with the best - good. The success of frontline units as a team in achieving the goals can not only rely on the capabilities of human resources, but the psychological condition diantaranya should be good. At Bank "X" Branch Road Independence Pioneer frontline units indicates a condition that is not an effective team. Frontline units consisting of the teller and customer service would require the existence of effective teamwork to achieve common goals. Teams that are not effective condition occurs along with the same symptoms - certain symptoms that describe the condition of stress on employees frontline units PT. Bank "X" JPK Branch Bandung. Sources of stress can come from internal self ekstrenal and, more particularly may come from individuals, groups and organizations where employees work. Stress is the individual's reaction to pressure from within or outside beraskan themselves, causing a physical reaction, psychological and behavioral changes (Alyssa Abbey & Jane Cronwell in Organizational stress). Conditions of stress on employees will have an effect on the performance of employees in his company.

Based on the results of data processing and discussion, it can be concluded that there is a negative relationship between the effectiveness of stress on employee teams with frontline units PT. Bank "X" JPK Branch Bandung with a correlation value of -0.746. The lower the effectiveness of the team, the higher the stress on employees frontline units JPK Branch Bandung. From the data obtained, a total of seven people working with the effectiveness of low-and high-stress teams, 3 teams of people working with high effectiveness and low stress, 2 person teams working with high effectiveness and high stress, although in general the two employees can work with the team's effectiveness high, but they do not have the atmosphere of informality with his colleagues. In addition it also has the experience of conflict is not resolved due to the lack of civilized disagreement with his colleagues. 2 people working with low team effectiveness and low stress. This is because having a relatively long tenure compared with other colleagues, but also the influence of gender, who explains that male employees - men will respond to sources of stress are more rational and acceptable face better. Highest correlation in this study on the correlation between the effectiveness of the team aspect of informality with stress, that is equal to -0.644. While the lowest correlation exist on the correlation between the effectiveness of the team aspect of clear purpose with stress.

Keywords: Banks "X", Frontline Unit, Team Effectiveness, Work Stress.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Bank merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan jasa. Perusahaan yang menjual jasa seperti ini cenderung lebih mengandalkan kualitas pelayanan yang prima dibandingkan dengan

penjualan produknya dalam menjangkau customer sebanyak – banyaknya. Beberapa bank milik Negara, termasuk PT. Bank "X" (persero) Tbk cenderung memiliki citra dan kepercayaan yang lebih dari masyarakat untuk dijadikan sebagai tempat transaksi keuangan apabila dibandingkan dengan beberapa bank swasta. Adanya kepercayaan

dari masyarakat untuk menjadikan dirinya sebagai nasabah pada bank tersebut khususnya PT. Bank "X" (persero) Tbk, hendaknya terus dijaga yang salah satu caranya adalah dengan memberikan pelayanan prima layaknya sebuah perusahaan profit jasa. Hal ini dikuatkan oleh survei tahunan yang diadakan oleh *Marketing Research Indonesia (MRI)* yang menilai peringkat layanan bank terhadap nasabah dengan suatu standar tertentu yang dinilai jika itu terpenuhi dapat memberikan kepuasan pelanggan. Buttle (2004) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah berupa respon perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Rata-rata seorang pelanggan yang puas akan memberitahu tiga orang tentang pengalaman produk yang baik, sedangkan rata-rata seorang pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain, (Kotler, 1998).

Karyawan unit *frontline* merupakan unit yang berperan dalam pelayanan nasabah untuk menjaga kepercayaan pelanggan atau nasabah. Bagian yang termasuk dalam unit *frontline* antara lain pelayanan uang tunai atau *teller* dan *customer service*. Keduanya bekerja sebagai sebuah tim kerja. Tim kerja merupakan sejumlah kecil orang dengan keahlian yang saling melengkapi yang berkomitmen untuk tujuan yang sama (dalam *Fundamentals of Organization Behaviour*, 2006). Karyawan bagian *teller* dan *customer service* bekerjasama mencapai tujuan yang sama yaitu melayani nasabah dengan sebaik – baiknya. Karyawan unit *frontline* sebagai sebuah tim, memiliki keahlian dan tugas yang berbeda – beda dan saling melengkapi dalam pencapaian tujuan tersebut. Pelaksanaan pekerjaan dalam unit ini selalu diawasi oleh penyelia unit tersebut agar unit *frontline* bekerja sesuai dengan standar layanan bank. Setiap cabang memiliki indeks kualitas pelayanan (IKP) yang harus dicapai oleh karyawan – karyawan terkait. Indeks kualitas pelayanan tersebut diperoleh dari penilaian beberapa aspek, diantaranya adalah :

- Aspek sikap yang terdiri dari:
 - a. *Greeting*
 - b. Senyuman
 - c. Melayani tidak sambil bicara
 - d. Menanggapi permintaan uang receh

- e. Mengucap nama nasabah
 - f. Ucapan di akhir pelayanan
- Aspek skill yang terdiri dari :
 - a. Waktu antri
 - b. Ketelitian *teller*
 - c. Cara menghitung uang
 - d. Konfirmasi jumlah uang yang diterima
 - e. Waktu transaksi setor uang
 - f. Waktu transaksi transfer debet rekening
 - g. Waktu transaksi tarik tunai
 - Aspek penampilan yang terdiri dari :
 - a. Pakaian *teller*
 - b. Dandan *teller*
 - c. Pemakaian nama dada
 - d. Penggunaan nama dada yang terlihat
 - e. Kondisi *counter*

Dari aspek – aspek tersebut diharapkan setiap karyawan memperoleh nilai sesuai dengan indeks kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Penilaian yang baik tentunya akan didapatkan atas kerja tim yang baik. Setiap semester, dilakukan penilaian kualitas pelayanan tersebut oleh pihak internal yaitu *supervise/penyelia* unit dan pemimpin bidang pelayanan nasabah. Selain itu juga dinilai oleh pihak eksternal yaitu *mystery shopper* berdasarkan dengan standar yang sudah ditentukan. Baik pihak internal maupun eksternal melakukan penilaian dengan standar yang sama. Dari penilaian kualitas pelayanan tersebutlah kinerja unit *frontline* terlihat.

Data yang diperoleh dari kantor wilayah Jawa Barat, Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan (JPK) pada dua semester pada tahun 2010 memiliki predikat pelayanan C dengan rincian penilaian 75 untuk pelayanan uang tunai dan 70 untuk *customer service*, sedangkan yang diharapkan oleh perusahaan adalah setiap cabang nya memiliki predikat A dengan rincian nilai minimal adalah 90 untuk dapat bersaing dengan bank lainnya, baik itu milik swasta ataupun negara. Dari aspek – aspek penilaian yang telah ditentukan, menurut penyelia dari unit tersebut seringkali karyawan unit *frontline* sering mengalami kendala pada aspek *skill* berupa kecepatan antrian, kecepatan transaksi dan konfirmasi jumlah uang. Selain itu juga pada aspek sikap berupa *greeting* dan senyuman.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan unit *frontline*, karyawan mengalami gejala – gejala tertentu diantaranya adalah keluhan mengenai menjadi sulit tidur setelah aktivitas kerja yang dikarenakan kecemasan terhadap

pekerjaannya esok hari. Hal tersebut mengakibatkan pada saat esok hari harus bekerja, karyawan merasa tidak *fresh*, bahkan terkadang menjadi terlambat untuk datang ke kantor. Karyawan juga tidak bergairah untuk masuk kerja karena terbayang suasana kerja yang sehari – hari dilalui. Beberapa dari mereka beranggapan suasana pekerjaan pada unit tempat mereka cukup membosankan. Beberapa kali karyawan melakukan kesalahan kerja yaitu tidak sesuai dengan standar yang ada, padahal pekerjaan tersebut sudah menjadi rutinitas masing – masing. Diantara karyawan seringkali sensitif ketika berinteraksi dengan rekan kerja, sehingga diantaranya seringkali merasa kesal dan tersinggung yang disebabkan oleh hal – hal kecil. Misalnya saja ketika ada yang memberikan saran mengenai pekerjaan pada rekannya, seringkali rekannya tersebut menjadi tersinggung. Karyawan juga seringkali merasakan sakit kepala ketika bekerja, yang mereka sendiri tidak mengetahui apa penyebab sakit kepala tersebut. Beberapa karyawan merasa cemas ketika akan menghadapi situasi kerja, bahkan pada beberapa karyawan yang lain masih saja merasa cemas ketika pekerjaan sudah dimulai. Suatu waktu juga beberapa karyawan merasakan keinginan yang sangat besar untuk merokok ketika memikirkan situasi kerjanya sehari – hari. Dengan merokok, mereka beranggapan dapat melepas beban pikiran yang dimiliki. Karyawan seringkali merasa sangat lelah, terlepas dari sedikit atau banyaknya pekerjaan pada hari itu. Sebagian besar karyawan merasa terganggu dengan gejala – gejala yang dialami tersebut. Gejala – gejala tersebut menggambarkan adanya kondisi *stress* pada karyawan. *Stress* adalah Reaksi individu terhadap tekanan yang berasal dari dalam atau luar diri, sehingga menimbulkan reaksi fisik, psikologis dan perubahan perilaku (Alyssa Abbey & Jane Cronwell dalam *Organizational Stress*, 2005) Karyawan yang memiliki potensi yang baik, dalam hal ini adalah sesuai dengan standart perusahaan, akan mengalami kesulitan beradaptasi dalam pekerjaannya ketika karyawan tersebut mengalami *stress* kerja.

Karyawan memiliki keluhan tidak ada partisipasi satu sama lain. Ketika karyawan mengalami kesalahan kerja (bekerja tidak sesuai dengan Standart Layanan), karyawan lain cenderung tidak mengingatkan secara langsung namun seringkali melaporkan pada atasan, sehingga beberapa karyawan merasa

terjadi persaingan tidak sehat dalam mencapai keberhasilan masing – masing. Misalnya salah satu karyawan melayani nasabah dengan lambat, hingga menyebabkan karyawan lain melayani nasabah dengan jumlah lebih banyak, maka mereka akan saling menyalahkan saat melaporkan pada atasan. Pada saat karyawan dihadapkan pada kondisi dimana karyawan harus melakukan cuti pekerjaan, namun rekan kerja/ karyawan lain enggan untuk menggantikan tugasnya dengan sifat sementara. Hal tersebut mengakibatkan atasan harus langsung menengahi untuk menemukan jalan keluar. Pada saat antar-karyawan menghadapi perselisihan pendapat cenderung tidak menyelesaikan namun lebih memilih untuk melaporkan pada atasan. Perbedaan pendapat saat bekerja sering kali terjadi, namun diantaranya kurang bisa menerima satu sama lain. Misalnya saja ketika ada suatu pekerjaan yang harus dikerjakan dengan saling terkait, diantaranya akan saling menyalahkan ketika ada ketidaksesuaian dalam pekerjaan tersebut. Apabila terjadi perbedaan pendapat, seringkali hal tersebut berkembang menjadi konflik yang tidak terselesaikan. Mereka memiliki anggapan bahwa rekan – rekannya memiliki potensi yang baik namun tidak sesuai dengan pekerjaan yang dimiliki, sehingga beranggapan bahwa hal tersebutlah yang membuat harapan perusahaan tidak tercapai. Antar-karyawan saling menilai pekerjaan yang dilakukan rekan kerjanya dilaksanakan dengan tidak maksimal. Dalam bekerja, para karyawan merasa tidak tertarik untuk banyak berdiskusi dengan rekan kerja. Menurut pengakuan mereka, yang terpenting adalah mereka hadir saat berdiskusi namun tidak tertarik untuk mendengarkan dengan serius ataupun ikut andil dalam memberi masukan, sehingga keputusan – keputusan tertentu seringkali diambil oleh penyelia, walaupun seluruh karyawan memiliki hak suara dalam memberi masukan. Ketika rekan kerja melakukan kesalahan, hal tersebut menjadi pembicaraan yang panjang dari hari ke-hari tanpa ada ujung yang jelas. Masing – masing karyawan jarang memiliki kesempatan untuk beristirahat memikirkan permasalahan dengan rekan kerja dengan *refreshing* bersama, saling mendekatkan diri ataupun introspeksi masing – masing terlebih dahulu.

Sebagian besar karyawan merasa terganggu dengan adanya kondisi demikian, namun beberapa karyawan pun ada yang

berusaha mengacuhkan kondisi tersebut. Gejala – gejala tersebut menggambarkan kondisi tim yang tidak efektif atau efektivitas tim yang kurang baik. Efektivitas tim adalah tim yang melakukan suatu hal yang tepat dalam sebuah tim untuk pencapaian tujuan bersama

Merujuk pada fenomena diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai hubungan antara efektivitas tim dengan *stress* pada karyawan unit *frontline* bank Bank "X" cabang JPK Bandung.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana hubungan antara efektivitas tim dengan *stress* pada karyawan unit *frontline* PT.Bank "X" persero (Tbk) Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan Bandung

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat korelasional, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel (Suharsimi Arikunto, 2000). Dengan teknik korelasi peneliti dapat mengetahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variabel lainnya. Dengan metode korelasional ini akan dicari hubungan antara efektivitas tim dengan *stress* pada karyawan unit *frontline* PT.Bank "X" Cabang JPK Bandung.

II. PEMBAHASAN

Landasan Teori Efektivitas Tim

Menurut Robbin (dalam *Fundamentals of Organizational Behaviour*, 2006) terdapat karakteristik sebuah tim yang dapat dikatakan efektif, antara lain adalah :

1) *Clear purpose* : Visi, misi, tujuan, atau tugas tim telah ditentukan dan diterima oleh setiap anggota. Adanya sebuah rencana untuk mencapainya

2) *Informality* : iklimnya cenderung bersifat informal, nyaman, dan rileks. Tidak ada ketegangan jelas atau tanda-tanda kebosanan

3) *Participation* : Ada banyak diskusi, dan semua orang didorong untuk berpartisipasi. Partisipasi dalam kegiatan yang dilakukan dalam tim,

4) *Listening* : Para anggota menggunakan teknik mendengarkan efektif seperti bertanya, parafrase, dan menyimpulkan untuk mendapatkan ide-ide

5) *Civilized disagreement* : Adanya perbedaan pendapat, tetapi tim ini memandang tidak menunjukkan tanda-tanda menghindari, atau konflik menekan.

6) *Consensus decisions* : untuk keputusan yang tujuannya substansial tidak hanya mengandalkan pemungutan secara formal

7) *Open communication* : Anggota tim merasa bebas untuk mengekspresikan perasaan mereka pada tugas serta operasi kelompok itu. Memiliki waktu khusus diluar waktu formal untuk berbincang.

8) *Clear rules*: Adanya ekspektasi yang jelas tentang perannya yang dimainkan oleh setiap anggota tim. Ketika tindakan diambil, tugas yang jelas dibuat, diterima, dan dilaksanakan. Dalam kelompok, setiap individu mengisi peran tertentu.

9) *Shared leadership*: Memiliki pemimpin formal, namun seiring waktu pemimpin harus sesuai dengan kebutuhan

10) *External relations* : menghabiskan waktu mengembangkan hubungan di luar, memobilisasi sumber daya, kredibilitas dengan orang penting di bagian lain organisasi

11) *Style diversity* : Pada berbagai macam anggota, setiap anggota menekankan perhatian untuk tugas, penetapan tujuan, fokus pada proses, dan pertanyaan tentang bagaimana tim berfungsi.

12) *Self-assessment* : Secara berkala, tim berhenti untuk menguji seberapa baik berfungsi dan apa yang mungkin mengganggu efektivitas.

Dampak Tim yang Efektif

1. Produktivitas, berupa adanya perubahan dalam hasil kerja yang lebih baik. Adanya kecepatan atau kualitas kerja yang lebih baik
2. Motivasi Kerja, berupa kesediaan anggota untuk bekerja mencapai sasaran bersama
3. Kepuasan Kerja, berupa sikap positif terhadap pekerjaan. Sebuah tim yang efektif akan menghasilkan kepuasan yang tinggi.

Stress

Definisi Stress

Stres adalah respon tubuh yang sifatnya nonspesifik terhadap setiap tuntutan beban atasnya (Hans Selye, dalam Hawari 2001)

Stres adalah hubungan spesifik yang terbentuk antara individu dengan lingkungan yang dinilai individu sebagai sesuatu yang membebani atau melebihi kemampuannya yang membahayakan potensi atau keselamatannya (Lazarus & Folkman, 1976)

Elemen Stress

Elemen – elemen yang membentuk kondisi *stress* diantaranya adalah *person* (Situasi tertentu diterima seseorang dan mempengaruhi *personality*, proses berpikir, dan daya tahan), *situation* (situasi yang dapat menimbulkan stress misalnya adanya perubahan, sesuatu yang baru, *support* yang lemah, tekanan yang tinggi, ketidakpastian), *stressor/pressure* (internal maupun external), *reaction*, dan strategi yang digunakan orang tersebut untuk mengatasi stress yang diterima. Sumber *stress* dalam situasi kerja terdapat tiga, diantaranya adalah *stressor* individu dapat berupa tugas atau peran dalam pekerjaannya, ke-dua adalah *stressor* kelompok dapat berupa perbedaan atau kondisi tertentu dalam sosial dan psikologis, ke-tiga adalah *stressor* organisasi dapat berupa karakteristik organisasi tempat mereka bekerja (dalam Organizational Stress, 2005)

Sedangkan menurut Cooper, sumber *stress* diantaranya adalah lingkungan kerja ; kondisi kerja yang buruk dapat mempengaruhi *stress* karyawan. Ke-dua yaitu *overload* (beban kerja berlebih), ke-tiga yaitu *deprivational* ; pekerjaan sudah dianggap tidak menarik dan tidak menantang hingga menimbulkan *stress*. Ke-empat yaitu pekerjaan yang beresiko tinggi.

Dampak dari Kondisi Stress

Dampak yang dimunculkan dari adanya *stress* diantaranya adalah :

- Perilaku, misalnya perubahan pola makan yang dimiliki, perubahan kebiasaan, ceroboh, kesalahan dalam beraktivitas dan lain sebagainya
- Fisik, misalnya mengalami beberapa penyakit seperti gangguan pencernaan, gangguan pernafasan, gangguan tekanan darah, gangguan pada syaraf dan lain sebagainya

- Psikologis, misalnya perasaan tidak tenang, cemas dan lain sebagainya

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, sebanyak 71,42 % atau 9 karyawan bekerja dengan efektivitas tim yang rendah. Kesembilan karyawan tersebut cenderung bekerja dengan efektivitas tim yang rendah dalam aspek *informality*,. Mereka menilai diri masing – masing bahwa sangat jarang meluangkan waktu bersama dengan rekan kerja untuk sekedar mendekatkan diri satu sama lain, satu sama lain hanya menghabiskan waktu bersama saat bekerja saja, diantaranya jarang memiliki suasana humor saat sedang bersama karena adanya rasa segan, selain itu juga terdapat rasa segan dan takut untuk *sharing*, saling memberi saran satu sama lain.

Pada kesembilan karyawan tersebut juga bekerja dengan efektivitas tim yang rendah dalam aspek *civilized disagreement*. Apabila diantaranya memiliki perbedaan pendapat, seringkali perbedaan tersebut berujung pada konflik, misalnya saja merasa tersinggung, sakit hati dan kesal. Saran dan kritik yang diberikan satu sama lain sulit diterima oleh mereka karena adanya anggapan ingin saling menjatuhkan atau adanya persaingan tidak sehat. Kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh rekan kerja sulit diterima oleh satu sama lain.

Rendahnya efektivitas tim aspek *civilized disagreement* mempengaruhi rendahnya efektivitas tim aspek lainnya. Adanya kondisi perselisihan yang tidak terselesaikan diantara karyawan atau terjadi ketegangan diantara karyawan karena adanya perbedaan, menjadikan karyawan memiliki perasaan enggan untuk menghabiskan waktu bersama – sama terlalu lama. Relasi antar-karyawan hanya sebatas penyelesaian tugas saja di jam kerja formal, tidak memiliki suasana yang hangat. Selain itu juga karyawan juga akan menghindari banyak diskusi dengan rekan kerja, karena adanya pengalaman dan anggapan akan menimbulkan suatu perselisihan yang berujung konflik.

Adanya kondisi efektivitas tim yang rendah memiliki pengaruh terhadap bagaimana kondisi psikologis karyawan dalam menjalankan situasi kerjanya. Kondisi yang buruk dalam menjalankan pekerjaan

memunculkan *stress* pada karyawan (Cooper). Menurut hasil pengolahan data, terdapat hubungan yang tinggi antara efektivitas tim dengan *stress* pada karyawan unit *frontline* Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan Bandung. Fakta ditunjukkan dengan adanya nilai $r_s = -0,746$, yang memiliki arti bahwa semakin rendah efektivitas tim maka semakin tinggi *stress*. Hal tersebut juga diperkuat dengan adanya data bahwa dari kesembilan karyawan yang memiliki efektivitas tim yang rendah 7 diantaranya memiliki *stress* yang tinggi. Mereka memiliki keluhan sering merasa cemas saat mengingat suasana dan rekan kerja, merasa sensitif dengan rekan – rekan kerja hanya karena hal – hal kecil, merasa lelah secara psikis dalam menghadapi relasi dengan rekan kerja, memiliki perasaan malas untuk bekerja karena suasana dan relasi saat bekerja, dan beberapa gejala fisik seperti sakit kepala, tegang otot, sulit tidur setelah melakukan relasi dalam aktivitas kerja .

Kondisi sebuah tim yang memiliki efektivitas rendah, dapat menjadi sebuah *stressor*, karena antar-anggota tim tersebut memiliki keterkaitan dalam bekerja. Pada saat kondisi tim dirasa tidak efektif, maka tim tersebut mendapatkan *stressor*. Pada saat karyawan unit *frontline* mendapatkan *stressor*, masing – masing karyawan akan memiliki *cognitive appraisal* (penilaian kognitif) yang berbeda. Penilaian kognitif adalah proses evaluasi makna dari situasi yang ditemui dan mempelajari pengaruh situasi tersebut terhadap kesejahteraan dirinya (Lazarus & Folkman).. Terdapat dua tahapan yang dilalui dalam penilaian kognitif, yaitu penilaian primer dan sekunder.

Penilaian kognitif pada ketujuh karyawan yang mengalami *stress* tinggi cenderung negatif terhadap *stressor* yang diterima. Karyawan memiliki penilaian primer terhadap *stressor* yang didapukannya sebagai sesuatu yang mengancam, , mengganggu dan dirasa tidak nyaman oleh karyawan. Pada berbagai situasi *stress* individu dapat menampilkan bentuk reaksi yang berbeda-beda. Demikian pula derajat *stress* yang dihayati, akan berbeda dari tiap individu atau kelompok. *Stressor* yang diterima, dihayati sebagai sesuatu yang membebani dan mengganggu aktivitas kerja karyawan. Oleh karena itulah muncul gejala – gejala tertentu yang menggambarkan adanya *stress* pada kesembilan karyawan ini.

Efektivitas tim aspek *clear purpose* tidak memiliki korelasi dengan *stress*, ditunjukkan dengan adanya nilai korelasi sebesar $-0,138$. Hal ini disebabkan oleh karyawan unit *frontline* cenderung tidak memiliki harapan khusus dalam melaksanakan pekerjaannya. Bagi mereka yang terpenting adalah bekerja sesuai dengan aturan saja. adanya kondisi efektivitas tim aspek *clear purpose* ini dihayati dan dinilai karyawan sebagai sesuatu yang tidak mengancam dan tidak mempengaruhi kondisi psikologis saat bekerja.

Rendahnya efektivitas tim aspek *civilized disagreement* dan *informality* pada karyawan unit *frontline* menyebabkan karyawan tersebut menghayati bahwa kurangnya partisipasi satu sama lain dalam berbagai kegiatan bukanlah sesuatu yang membebani mereka. Pada saat suatu tim terdapat ketegangan dan kurang adanya kehangatan, maka kebersamaan bukan merupakan hal yang diharapkan. Hal ini diperkuat dengan adanya nilai korelasi antara efektivitas tim aspek *participation* dengan *stress* sebesar $-0,298$. Korelasi tersebut mengartikan bahwa adanya korelasi yang rendah diantara keduanya. Kurangnya kehangatan dan adanya ketegangan dalam relasi antar karyawan juga berpengaruh pada minat karyawan untuk menjadi pendengar aktif ketika berlangsungnya diskusi, *sharing* dan komunikasi lainnya saat berrelasi. Adanya kondisi rendahnya efektivitas aspek *listening* dihayati bukan sebagai sesuatu yang membebani. Hal ini ditunjukkan pula oleh nilai korelasi efektivitas tim aspek *listening* dengan *stress* sebesar $-0,143$ yang mengartikan tidak adanya korelasi. Selain itu juga, kurangnya kehangatan dan adanya ketegangan dalam relasi antar karyawan menyebabkan karyawan tidak terlalu memperhatikan konsisten atau tidaknya rekan kerja dalam menjalankan tugas yang dimiliki, tidak memperhatikan mengenai tujuan bersama. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi antara efektivitas tim aspek *clear rules* dengan *stress* sebesar $-0,295$ dan aspek *style diversity* dengan *stress* yang sebesar $-0,292$. Nilai korelasi tersebut menggambarkan bahwa adanya korelasi yang rendah diantara keduanya. Rendahnya efektivitas aspek *clear rules* dan *style diversity*, tidak dinilai dan dihayati sebagai sesuatu yang mengancam diri karyawan. Adanya penghayatan seperti ini pun terjadi ketika aspek *open communication* rendah. Karyawan menjadi enggan untuk

mengekspresikan perasaan untuk menghindari ketegangan – ketegangan yang dapat terjadi. sehingga rendahnya aspek *open communication* tidak menjadikan karyawan memiliki *stress* yang tinggi.

Sebanyak 14,28 % atau 2 orang karyawan bekerja dengan efektivitas tim rendah namun memiliki *stress* yang rendah pula. Satu diantara karyawan ini memiliki masa kerja yang relatif lebih lama dibandingkan dengan karyawan lainnya. Karyawan pertama, memiliki masa kerja sebagai karyawan unit *frontline* pada Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan Bandung selama 2 tahun dan sebelumnya memiliki masa kerja pada cabang lain selama 2 tahun pula. Peneliti mengasumsikan dengan dimilikinya masa jabatan yang relatif lebih lama pada cabang tersebut, membuat kedua karyawan tersebut memiliki penghayatan yang berbeda terhadap stressor berupa efektivitas tim yang rendah. Mereka menghayati stressor yang didapatkannya sebagai sesuatu yang bukan seharusnya dianggap sebuah beban. Hal tersebut dikarenakan karyawan lebih dapat beradaptasi dengan masa jabatan yang telah dilalui. Mereka juga beranggapan bahwa efektivitas tim yang rendah dihayati sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan, namun tidak ingin menghiraukannya secara serius karena dianggap justru akan mengganggu kinerja mereka, walaupun pada awalnya diakui mereka sudah sempat terganggu. Karyawan terakhir yang bekerja dengan efektivitas tim rendah namun *stress* kerja rendah pula, baru memiliki masa kerja selama 11 bulan. Karyawan ini merupakan *fresh graduate* dan berjenis kelamin laki – laki. Apabila dilihat dari masa kerjanya terhitung sebagai karyawan yang memiliki sedikit masa kerja namun dapat menyesuaikan stressor yang diterimanya. Ia menghayati stressor sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan baginya dan menjadikan karyawan ini memiliki penilaian kognitif bahwa ia harus lebih terdorong untuk maju dengan keadaan yang memang dianggap sudah terlanjur tidak efektif. Karyawan ini merasakan dengan adanya kondisi – kondisi persaingan tidak sehat, permasalahan yang tidak terselesaikan dan beberapa kondisi lainnya membuat ia tidak menghiraukan dan justru ingin memiliki prestasi yang lebih dibandingkan dengan rekan kerja lainnya. Laki – laki cenderung memiliki penilaian kognitif yang lebih positif dibandingkan dengan perempuan. Hal ini diperkuat oleh jurnal

penelitian *gender differences in stress and coping*(2003), yang mengatakan bahwa perempuan cenderung memiliki tanggapan yang buruk dibandingkan dengan laki – laki saat menghadapi stressor. Perempuan lebih menggunakan emosi dan cenderung menghindar dari stressor yang didapatkan, sedangkan laki – laki lebih menggunakan rasionya untuk menghadapi.

Penghayatan atau penilaian kognitif terhadap stressor yang dimiliki tersebut lah yang membedakan satu sama lain karyawan memunculkan *stress* yang berbeda. Terdapat 21,42 % atau 3 orang karyawan yang bekerja dengan efektivitas tim tinggi dan *stress* yang tinggi pula. Karyawan pertama memiliki efektivitas tim yang tinggi, namun efektivitas tim pada aspek *informality* cenderung rendah. Karyawan ini jarang memiliki waktu untuk bertukar pikiran dengan rekan kerja pada saat memiliki kesulitan atau permasalahan, suasana relasi antar-rekan kerja dihayatinya sebagai relasi yang kurang hangat, bahkan terkadang terdapat persaingan yang tidak sehat Sebagaimana yang disampaikan oleh Cooper bahwa, karyawan dengan kondisi individual yang tidak menyenangkan saat bekerja dalam hal ini berkaitan dengan rasa nyaman karyawan, akan menjadi sesuatu yang menekan karyawan itu sendiri. Tekanan tersebut membuat karyawan mengalami gejala *stress* tertentu, yaitu perasaan cemas, takut, sensitif dan beberapa gejala fisik seperti sakit kepala, debaran jantung berlebih hingga membuat terkadang malas untuk masuk bekerja.

Karyawan ke-dua yang bekerja dengan efektivitas tinggi namun memiliki *stress* yang tinggi pula, memiliki kelemahan pada aspek *civilized disagreement*. Karyawan ini memiliki beberapa pengalaman tidak menyenangkan yaitu adanya konflik yang tidak terselesaikan. Pada saat ia mendapati rekan kerjanya yang mengalami kesalahan kerja, ia mengingatkan dan memberi masukan namun hal tersebut justru membuat rekan kerjanya merasa tersinggung dan tidak terima. Permasalahan ini sudah berulang lebih dari satu kali. Pada saat karyawan ini yang mengalami kesalahan kerja, hal ini tidak diingatkan langsung namun justru dilaporkan pada atasan. Kondisi seperti ini dinilai dan dihayati oleh karyawan sebagai sesuatu yang membebankan hingga memunculkan gejala *stress* tertentu walaupun ia memiliki efektivitas tim yang tinggi dalam aspek lainnya.

Sebanyak 14,28 % atau 2 orang karyawan bekerja dengan efektivitas tim yang tinggi dan *stress* yang rendah. Dari beberapa aspek pada efektivitas tim, dua orang karyawan diantaranya memiliki aspek *external relation* yang rendah. Aspek *external relation* dalam efektivitas tim merupakan pengembangan hubungan di luar kantor untuk tujuan kredibilitas dan mobilisasi sumber daya. Kedua karyawan ini jarang berhubungan dengan banyak orang di luar kantor, misalnya organisasi sosial, karyawan bank pesaing dan bahkan jarang meluangkan waktu untuk bersosialisasi dengan tetangga. Hal ini dihayati dan dinilai sebagai sesuatu yang tidak membebani hingga memunculkan *stress* yang rendah. Didukung pula oleh adanya korelasi yang rendah antara efektivitas tim aspek *external relation* dengan *stress* yang berumber kelompok pada karyawan unit *frontline* Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan Bandung. Nilai korelasi antara keduanya memiliki nilai sebesar $-0,172$. *External relation* yang rendah, bukan merupakan sesuatu yang dapat menjadi stressor kelompok. Karena yang dimaksudkan kelompok dalam permasalahan ini adalah unit *frontline* yang bekerja sebagai sebuah tim. Secara keseluruhan, antara efektivitas tim aspek *clear purpose* dengan *stress* pada karyawan unit *frontline* memiliki korelasi yang rendah yaitu sebesar $-0,138$.

III. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara efektivitas tim dengan *stress* pada karyawan unit *frontline* PT.Bank "X" Cabang JPK Bandung. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya nilai korelasi sebesar $-0,746$. Semakin rendah efektivitas tim maka semakin tinggi *stress* pada karyawan unit *frontline* Cabang JPK Bandung.

Dari data yang diperoleh , sebanyak 7 orang bekerja dengan efektivitas tim rendah dan *stress* tinggi, 3 orang bekerja dengan efektivitas tim tinggi dan *stress* rendah, 2 orang bekerja dengan efektivitas tim tinggi dan *stress* tinggi, Meskipun secara umum kedua karyawan tersebut dapat bekerja dengan efektivitas tim tinggi, namun mereka tidak memiliki suasana *informality* dengan rekan kerjanya. Selain itu dimiliki pula pengalaman konflik yang tidak terselesaikan akibat *kurangnya civilized disagreement* dengan rekan kerjanya. 2 orang bekerja dengan efektivitas tim rendah dan *stress* rendah. Hal ini dikarenakan memiliki masa jabatan yang relatif lama dibanding dengan rekan kerja lain, selain itu juga adanya pengaruh gender yang menjelaskan bahwa karyawan laki – laki akan menanggapi sumber *stress* yang diterima lebih rasional dan menghadapi dengan lebih baik. Korelasi paling tinggi dalam penelitian ini ada pada korelasi antara efektivitas tim aspek *informality* dengan *stress*, yaitu sebesar $-0,644$. Sedangkan korelasi yang paling rendah ada pada korelasi antara efektivitas tim aspek *clear purpose* dengan *stress*.

Saran

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, terbukti bahwa adanya efektivitas tim yang rendah memiliki hubungan yang tinggi dengan *stress* pada karyawan unit *frontline* PT.Bank "X" Cabang JPK Bandung. Korelasi paling tinggi ada pada korelasi antara efektivitas tim aspek *informality* dengan *stress*. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti antara lain bagian Sumber Daya Manusia PT.Bank "X" Cabang JPK Bandung dapat mengadakan kegiatan – kegiatan yang menunjang keakraban antar-karyawan sebuah pelatihan yang menunjang *team building* yang khususnya meliputi pelatihan *management conflict* dan *positive thinking*. Kemudian, bagi Penyelia Unit diharapkan dapat mengadakan kegiatan konseling dengan karyawan dan lebih memberikan *control* untuk meminimalisir dan mengatasi permasalahan antar-karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Abeyasinghe, Samisa. 2009. *Team Development*. Birmingham: Packt Publishing
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. 1996 . *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Cranwell-ward, james & Allysa Abbey. 2005. *Organizational Stress*. New York: Palgrave Mac
- Fithra, Muhammad Amrishaf. 2010. *Pengaruh Pemberian Reward dan Pelatihan Terhadap Kualitas Layanan*. Semarang: Skripsi Univertas Diponegoro
- Lazarus, S Richard & Susan Folkman. *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company. Inc
- Matud, M. Pilar. 2004. *Gender Differences in Stress and Coping*. Tenerife: Universidad de La Laguna
- Noor, Hasanuddin. 2009. Psikometri, Aplikasi dalam penyusunan instrumen pengukuran perilaku. Bandung: Fakultas Psikologi Unisba
- Prof. DR Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Robbin, Stephan & Nancy langton. 2006. *Fundamentals of Organizational Behaviour*. Canada: Pearson Education
- <http://infobanknews.com/2010/09/pelayanan.html> 12 September 2010 Pk 14.21
- <http://meltri-elia.blogspot.com/2011/04/stress-menurut-hans-selye.html> 11 april 2011 Pk 17.00
- <http://marketingresearchindonesia.com/2010/10/perbankan.html> 1 oktober 2010 Pk 20.05