

**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN ANTARA PEMAAFAN DAN STRES KERJA  
PADA KARYAWAN GENERASI Y DI BANK X**



Oleh:

Vina Rahmawati

Arief Fahmie

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2017**

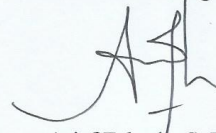
**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN ANTARA PEMAAFAN DAN STRES KERJA  
PADA KARYAWAN GENERASI Y DI BANK X**

Telah Disetujui Pada Tanggal

03 APR 2017

Dosen Pembimbing Utama



(Dr.rer.nat. Arief Fahmie, S. Psi., MA, HRM)

**THE RELATIONSHIP BETWEEN FORGIVENESS AND WORK STRESS  
ON Y GENERATION EMPLOYEES ISLAMIC IN BANK X**

Vina Rahmawati

Arief Fahmie

**ABSTRACT**

*This study aimed to determine the correlation between forgiveness and work stress on Y generation employees in bank X. The hypothesis proposed in this study was a negative correlation between forgiveness and work stress on Y generation employees. Subject in this study were 73 employees in Bank X. This research used two scales. The first scale referred measuring instrument of Perceived Stress Scale (Cohen, S. & Williamson, G. 1988) which 8 item with  $\alpha = 0,738$  with two dimentions, for the first dimation of Perceived Stress Scale is Perceived Helplessness with  $\alpha = 0,698$ , second dimation is Perceived Self-Efficacy with  $\alpha = 0,787$ . The second scale referred measuring instrument of Heartland Forgiveness Scale of Thompson, L. Y and Snyder, C. R (2003) which 14 item with  $\alpha = 0,868$ . Based on the result of data analysis showed there was negative correlation between forgiveness and work stress on Y generation employees in Bank X with correlation value  $r = - 0,433$  with  $p p < 0,01$ . Based on these result, the research hypothesis was **accepted**.*

**Key Word** : *Forgiveness, Work Stress, Y Generation, Employee, Islamic Bank*

## **Latar Belakang Masalah**

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari simpton antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2005).

Menghadapi berbagai tantangan dan dinamika perbankan, perusahaan dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna perbankan. Di dalam industri perbankan setiap bank harus dapat berkompetisi dan bersaing dalam performa atau kinerja perusahaan yang dapat dicapai dengan berbagai cara, salah satu di antaranya adalah dengan cara mengelola SDM dengan baik dan benar agar tercapai efisiensi dan efektivitas dalam organisasi/perusahaan perbankan.

Dilansir dari [bisnis.tempo.co](http://bisnis.tempo.co) Ketua Pembina Yayasan lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Zumriton K. Soesilo menilai bahwa stres karyawan jasa keuangan perbankan cukup berat. Penilaian itu diperoleh berdasarkan riset yang dilakukan oleh YLKI. Keluhan stres itu selalu dikemukakan karyawan bank, baik di tingkat kantor pusat maupun kantor cabang pembantu. (efek yang ditimbulkan dari kondisi tersebut) “Bahkan target ini juga yang menyebabkan para karyawan, khususnya bagian *marketing*, sikut-menyikut di bank yang sama,” kata Zumrotin. Menurut dia, jika telah membuat karyawannya stres, bank tersebut bisa dikatakan tidak sehat.

Senada dengan hal diatas, Berdasarkan penelitian Analisis Stres Kerja Karyawan di Bank BRI Kota Bogor yang dilakukan oleh Rahmawati (2009) Stres kerja yang dialami seseorang dipengaruhi oleh faktor penyebab stres baik yang berasal dari dalam pekerjaan maupun dari luar pekerjaan. Faktor penyebab stres kerja yakni faktor yang berasal dari dalam pekerjaan yang mencakup tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antarpribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tahap hidup organisasi.

Dilansir dari finansial.bisnis.com hasil survei Pricewaterhouse Coopers (PwC) Indonesia terhadap industri perbankan di Indonesia menunjukkan keluar-masuk karyawan (*turn over*) di sektor ini mencapai 15%. Tingginya angka tersebut disebabkan permintaan akan sumber daya manusia (SDM) di sektor ini masih tinggi, sementara pasokan yang tersedia minim. Survei yang dilakukan PwC Indonesia tersebut menunjukkan SDM di industri perbankan sering berpindah-pindah perusahaan. Setiap tahunnya pihak perusahaan perbankan melakukan rekrutmen tenaga kerja baru dimana sasaran bidik karyawan adalah para *fresh graduate*. Banyak keluhan dari Manajer di beberapa perusahaan mengenai *graduate trainee* atau lulusan baru yang direkrut, mereka terlalu banyak memilih, memiliki daya juang yang kurang tinggi, serta tidak bertahan lama dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff divisi *accounting officer* berinisial RAW di Bank Syariah X pada tanggal 25 desember 2016 menjelaskan stres kerja yang dialami oleh karyawan di bidang perbankan memang tinggi. Hal tersebut dikarenakan bank merupakan perusahaan penyedia

layanan jasa yang berinteraksi langsung dengan nasabah dan memiliki resiko yang tinggi dalam kaitannya dengan menjaga *image* kepercayaan.

Karyawan bank harus dengan sabar menghadapi dan memberikan solusi dalam setiap laporan permasalahan. Selanjutnya karyawan bank memiliki banyak resiko, salah satunya ialah resiko reputasi. Apabila karyawan bank tidak melayani dengan baik, terutama pada nasabah-nasabah VIP, *complain* dari nasabah tersebut bisa jadi disebar luaskan di media offline maupun online. Hal tersebut memicu stres kerja yang berat. Pada bagian *customer service* sudah merasa menyediakan layanan sesuai dengan prosedur ketentuan perusahaan, namun terkadang ada nasabah yang memiliki tingkat kepekaan berbeda kemudian berujung pada kesalahpahaman dari proses penyelesaian masalah. Biasanya apabila *customer service* tidak bisa melakukan sesuai perintah dan bukan wewenangnya langsung dilimpahkan ke bagian yang lebih tinggi. Hal tersebut kerap kali terjadi khususnya di kantor pusat. Tentunya hal tersebut meninggalkan perasaan bersalah pada karyawan yang menanganinya secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi untuk mengurangi stres kerja pada karyawan agar karyawan tidak lagi menyimpan rasa sakit hati pada segala sesuatu yang telah menyakitinya. Hal ini dapat diupayakan dengan melakukan proses pemaafan. Melalui pemaafan diharapkan lebih dapat mengendalikan emosi dan perilakunya dalam menghadapi stres kerja, serta dapat mengurangi atau menghilangkan rasa sakit hatinya sehingga ia tidak lagi merasa sebagai pihak yang tersakiti dalam pekerjaannya. Pemaafan dapat mengubah emosi negatif seseorang menjadi emosi positif.

Michael Stone (2002) dalam jurnalnya yang berjudul *Forgiveness in the work place* (Pemaafan di tempat kerja) menjelaskan bahwa pemaafan memberikan kita kesempatan ketika melakukan kesalahan, kegagalan, kelemahan dan kerusakan dalam hidup sebagai kesempatan untuk membangkitkan kebijaksanaan yang lebih besar, rasa kasih sayang dan kemampuan rekan kerja serta diri sendiri. Dengan kata lain, pemaafan memberikan kita sebuah kesempatan lain untuk bangkit kembali dan sebagai sarana untuk membangun kebijakan yang lebih baik lagi (menjadikan semakin dewasa). Michael Stone menjelaskan lebih lanjut praktek pemaafan atau pengampunan mendukung pengembangan organisasi dimana karyawan atau staff merasa bebas untuk mengambil resiko serta mengambil tanggung jawab terhadap suatu hal, lebih bisa menuangkan kreatifitas, dan menunjukkan kemampuan diri serta berkontribusi dengan antusias. Perusahaan dapat menciptakan keharmonisan yang lebih besar dengan ada pemaafan atau pengampunan yang diberikan pihak perusahaan terhadap kesalahan karyawan. Begitu juga sebaliknya, karyawan dapat mengembangkan rasa pemaafan terhadap kesalahan yang dilakukan oleh diri sendiri sehingga akan berdampak pada kesehatan mental yang ada.

Selain itu, pemaafan juga mampu meredam emosi negatif, mematangkan mental, menjernihkan serta meluaskan hati dan pikiran. Sifat memaafkan dapat menjadi resep bagi kesehatan dan kebahagiaan, memicu terciptanya keadaan baik dalam pikiran seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri dengan mengurangi kemarahan, penderitaan, lemah semangat, dan stres (Jamal & Thoif, 2009).

Selain faktor pemaafan yang menjadi salah satu pemicu stres kerja, karakteristik karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut juga perlu dipertimbangkan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, banyak keluhan dari Manajer di beberapa perusahaan mengenai *graduate trainee* atau lulusan baru yang direkrut, mereka terlalu banyak memilih, memiliki daya juang yang kurang tinggi, serta tidak bertahan lama dalam bekerja.

Di dunia kerja, terdapat tiga generasi yang mewarnai tenaga kerja (McCrindle, 2006), yaitu *baby boomers* (lahir pada 1943-1960), generasi X (1961-1979), dan generasi Y (1980-1994). Generasi ini lahir di era perkembangan teknologi informasi dan dunia pendidikan, sehingga memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Pada masa ini, generasi Y adalah angkatan kerja yang dominan mengisi kebutuhan SDM pada sebuah instansi.

Menurut Luntungan, dkk (2014) dalam jurnal strategi pengelolaan Generasi Y di Industri Perbankan mendapatkan hasil ciri generasi Y ialah ketergantungan terhadap teknologi aplikatif yang telah secara langsung membuat generasi ini manja dengan kemudahan-kemudahan tersebut. Kondisi ini sering membawa pada penilaian orang terhadap generasi ini sebagai generasi yang ambisius dan angkuh. Hal ini merupakan sebuah konsekuensi dari penguasaan teknologi dan orientasi hasil yang tinggi sehingga Gen-Y menjadi proaktif terhadap hasil dan sangat kompetitif dalam mencapai sebuah hasil. Perilaku berkomunikasi verbal yang terbuka, frontal dan konfrontatif adalah hal lain dalam perilaku Gen-Y yang dominan. Kemampuan ini menjadikan Gen-Y lebih eksploratif dan memiliki intuisi dan keberanian untuk berpendapat dan memertanyakan pendapat orang lain



secara terbuka. Gen-Y menyadari bahwa perilaku ini sering disalahartikan oleh generasi sebelumnya sebagai bentuk ketidakdewasaan atau ketidaksopanan terhadap nilai etika pergaulan.

Hasil wawancara dengan Bapak LN salah satu karyawan di divisi Strategi TI dan Pengembangan GSS Bank Syariah X pada tanggal 5 januari 2017 juga menerangkan terjadi kesulitan penyampaian informasi dari atasan kepada karyawan baru sehingga kerap kali terjadi kesalahpahaman kerja. Generasi muda khususnya generasi Y mengalami kondisi mental yang mudah turun. Generasi X menyampaikan teguran, perintah kerja dengan nada dan perintah yang tegas. Namun terkadang generasi Y menganggap hal tersebut merupakan masalah besar karena telah “dibentak” oleh atasannya. Hal tersebut bisa jadi menjadi faktor turunnya kinerja di organisasi. *“Generasi Y kerjanya cepat tapi kurang tepat, kurang teliti, kalo ada yang salah sulit menerima kenyataan bahwa terkadang memang mereka salah tapi seringkali menyalahkan pihak lain, sebagai imbasnya ya atasannya, peraturan perusahaannya. Disisi lain, generasi X harus mau membaur dengan generasi Y untuk melakukan pendekatan dan pengenalan karakter”* ungkap LN.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, terdapat faktor pemicu stres kerja yang disebabkan oleh kurangnya rasa penerimaan pada karyawan ketika mendapatkan sebuah permasalahan dan karyawan cenderung menganggap kesalahan tersebut merupakan kesalahan yang besar sehingga proses netralisir dan pemaafan dalam diri individu menjadi kurang. Selain itu karakteristik generasi Y yang ambisius dalam bekerja namun banyak terjadi kesalahan menjadi pekerjaan

rumah tersendiri bagi Bank X sedangkan karyawan bank dituntut untuk selalu menampilkan performa terbaik dalam melayani nasabah agar tidak terjadi keluhan lebih lanjut. Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti fenomena pemaafan dalam kaitannya dengan stres kerja pada karyawan generasi Y sektor bisnis perbankan di Bank X.

### **Metode Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini melibatkan 73 orang karyawan (47, 9 % laki-laki, dan 52, 1 % perempuan). Subjek penelitian memiliki rentang usia 17 – 37 tahun atau kelahiran tahun 1980 – 2000. Pengumpulan data utama dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *Perceived Stress Scale (PSS)* oleh Cohen, S. dan Williamson, G. (1988) yang terdiri dari 8 aitem setelah dilakukan uji *try out* dan *Heartland Forgiveness Scale (HFS)* oleh Thompson, L. Y dan Synder, C. R (2003) terdiri dari 14 aitem setelah dilakukan uji *try-out*. Skala yang digunakan untuk mengukur stres kerja yakni PSS dan HFS untuk mengukur pemaafan. Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis statistik *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 22.0

## Hasil Penelitian

Analisis statistika dilakukan untuk mengevaluasi apakah hipotesis penelitian dapat diterima atau tidak. Dengan melakukan analisis statistika dapat diketahui hasil uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji hipotesis, dan uji korelasi penelitian sebagai berikut:

### A. Analisis Keseluruhan

**Tabel 1**

*Uji Reliabilitas*

Variabel	Cronbach's Alpha
Pemaafan	0,868
Stres Kerja	0,738

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa hasil memiliki reliabilitas yang tinggi. Maka semua variabel reliabilitas dan konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

**Tabel 2**

*Uji Normalitas*

Variabel	Skor K-SZ	Koefisien Signifikan (p)	Keterangan
Pemaafan	0,077	0,200	Normal
Stres Kerja	0,101	0,062	Normal

**Tabel 3**

*Uji Normalitas dimensi Perceived Stress Scale*

Aspek Variabel	Skor K-SZ	Koefisien Signifikan (p)	Keterangan
<i>Perceived Helplessness</i>	0,157	0,000	Tidak Normal
<i>Perceived Self-Efficacy</i>	0,152	0,000	Tidak Normal

Pada tabel uji normalitas memperlihatkan bahwa signifikan responden pada kedua variabel lebih dari 0,05 sehingga data tersebut merupakan data normal. Sedangkan untuk uji normalitas pada dimensi

stres kerja diperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga data dapat dikatakan tidak terdistribusi dengan normal.

**Tabel 4**

*Uji Linearitas*

Variabel	F	p	Keterangan
Pemaafan * Stres Kerja	18,181	0,000	Linear

**Tabel 5**

*Uji Linieritas Dimensi Stres Kerja dengan Pemaafan*

Aspek Variabel	F	Koefisien Signifikan (p)	Keterangan
<i>Perceived Helplessness</i> *	10,413	0,003	Linear
<i>Pemaafan Perceived Self- Efficacy</i> *	10,751	0,002	Linear

Hasil uji linieritas terhadap variabel pemaafan dan Aspek *Perceived Helplessness* diperoleh nilai  $F = 10,413$  dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ), maka dapat dikatakan bahwa variabel pemaafan dengan aspek *Perceived Helplessness* **linear**.

Sedangkan hasil uji linieritas terhadap variabel pemaafan dan Aspek *Perceived Self-Efficacy* diperoleh nilai  $F = 10,751$  dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ), maka dapat dikatakan bahwa variabel pemaafan dengan aspek *Perceived Self-Efficacy* **linear**.

**Tabel 6***Hasil Uji Hipotesis*

Variabel Tergantung	Variabel Bebas	Koefisien Korelasi Pearson (r)	Koefisien Signifikansi (p)	Koefisien R Squared (Sumbangan)
Stres Kerja	Pemaafan	- 0,433	0,000	0,188

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment Pearson* dikarenakan kedua data memenuhi hasil uji asumsi yakni terdistribusi dengan **normal** dan **linier**. Uji hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara variabel stres kerja dan pemaafan pada karyawan perbankan. Berdasarkan hasil analisis yang didapat, diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara kedua variabel adalah  $(r) = - 0,433$  dengan nilai signifikansi  $(p) = 0,000$  ( $p < 0,01$ ). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $r$  menunjukkan tanda negatif yang artinya korelasi antar kedua variabel bersifat tidak searah atau negatif, dengan demikian maka hipotesis peneliti dinyatakan **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara pemaafan dan stres kerja pada karyawan perbankan. Nilai sumbangan pengaruh keduanya sebesar 18,8 %

## B. Dimensi Stres Kerja

**Tabel 7***Hasil Uji Hipotesis Dimensi Stres Kerja dengan Pemaafan*

Variabel Tergantung	Variabel Bebas	Koefisien Korelasi Pearson (r)	Koefisien Signifikansi (p)	Koefisien R Squared (Sumbangan)
Stres Kerja ( <i>Perceived Helplessness</i> )	Pemaafan	- 0,379	0,000	0,132
Stres Kerja ( <i>Perceived Self-Efficacy</i> )	Pemaafan	- 0,346	0,001	0,102

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment Spearman* dikarenakan data tidak memenuhi uji asumsi normalitas namun data memenuhi syarat uji linieritas. Uji hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara variabel stres kerja aspek *Perceived Helplessness* \* pemaafan dan variabel stres kerja aspek *Perceived Self-Efficacy* \* Pemaafan pada karyawan perbankan. Berdasarkan hasil analisis yang didapat, diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel stres kerja aspek 1 dengan pemaafan adalah  $(r) = - 0,379$  dengan nilai signifikansi  $(p) = 0,000$  ( $p < 0,01$ ). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $r$  menunjukkan tanda negatif yang artinya korelasi antar kedua variabel bersifat tidak searah atau negatif. Sedangkan untuk stres kerja aspek 2 dengan pemaafan hasil analisis yang didapat, diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel stres kerja aspek 1 dengan pemaafan adalah  $(r) = - 0,346$  dengan nilai signifikansi  $(p) = 0,001$  ( $p < 0,01$ ). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $r$  juga menunjukkan tanda negatif yang artinya korelasi antar kedua variabel bersifat tidak searah atau negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara kedua aspek stres kerja dengan pemaafan pada karyawan. Semakin tinggi pemaafan yang dimiliki karyawan maka akan semakin rendah tingkat stres kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah tingkat pemaafan yang dimiliki maka akan

semakin tinggi tingkat stres kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis peneliti **diterima**.

### C. Kategorisasi Variabel

**Tabel 8**

*Rumus Kriteria Kategorisasi Skala*

Kategori	Rumus Norma
Sangat Rendah	$X < (\mu - 1.8 \times \sigma)$
Rendah	$(\mu - 1.8 \times \sigma) \leq X \leq (\mu - 0.6 \times \sigma)$
Sedang	$(\mu - 0.6 \times \sigma) < X \leq (\mu + 0.6 \times \sigma)$
Tinggi	$(\mu + 0.6 \times \sigma) < X \leq (\mu + 1.8 \times \sigma)$
Sangat Tinggi	$X > (\mu + 1.8 \times \sigma)$

Keterangan :

X = Skor Total

$\sigma$  = Standar Deviasi

$\mu$  = Mean

**Tabel 9**

*Kategorisasi Variabel Stres Kerja*

Variabel	Rentang Nilai	Kategorisasi	Frekuensi (org)	Persentase
Stres Kerja	$X < 6.46$	Sangat Rendah	5	6.9 %
	$6.46 \leq X < 12.82$	Rendah	30	41.1 %
	$12.82 \leq X < 19.18$	Sedang	36	49.3 %
	$19.18 \leq X \leq 25.54$	Tinggi	2	2.7 %
	$X > 25.54$	Sangat Tinggi	0	0 %

Berdasarkan hasil analisis variabel stres kerja terdapat 49.3 % subjek masuk dalam kategori sedang, 41.1 % subjek masuk dalam kategori rendah, 6.9 % subjek masuk dalam kategori sangat rendah, 2.7% dalam kategori stres tinggi dan tidak ada subjek yang mengalami stres pada kategori sangat tinggi.

**Tabel 10**

*Kategorisasi Variabel Pemaafan*

Variabel	Rentang Nilai	Kategorisasi	Frekuensi (org)	Persentase
Stres Kerja	$X < 30.8$	Sangat Rendah	0	0%
	$30.8 \leq X < 47.6$	Rendah	2	2.7%
	$47.6 \leq X < 64.4$	Sedang	31	42.5%

$64.4 \leq X \leq 81.2$	Tinggi	35	47.9%
$X > 81.2$	Sangat Tinggi	5	6.9%

Berdasarkan hasil analisis variabel Pemaafan terdapat 47.9 % subjek masuk dalam kategori tinggi, 42.5 % subjek masuk dalam kategori sedang, 6.9 % subjek masuk dalam kategori pemaafan sangat tinggi, 2.7 % subjek masuk dalam kategori pemaafan rendah dan tidak ada subjek yang masuk dalam kategori pemaafan sangat rendah.

Berdasarkan kategorisasi variabel stres kerja dan pemaafan dapat disimpulkan bahwa kategorisasi stres kerja paling banyak berada dalam kategori sedang yakni sebanyak 36 orang atau 49.3 % dan pemaafan berada dalam kategori tinggi sebanyak 35 orang atau 47.9 %.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Pemaafan dan stres kerja pada karyawan generasi Y Bank X di Purwokerto. Berdasarkan hasil analisis korelasi *product moment* dari *Pearson* menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara pemaafan dan stres kerja. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi ( $r$ ) = - 0,433 dengan nilai signifikansi ( $p$ ) = 0,000 ( $p < 0,01$ ). Jadi penelitian ini terbukti menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara pemaafan dan stres kerja pada karyawan generasi Y di Bank X. Hasil kategorisasi variabel stres kerja dan pemaafan dapat disimpulkan bahwa kategorisasi stres kerja paling banyak berada dalam kategori sedang yakni sebanyak 36 orang atau 49.3 % dan pemaafan berada dalam kategori tinggi sebanyak 35 orang atau 47.9 %.



Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyana (2013) tentang variabel yang sama yaitu hubungan *forgiveness* (Pemaafan) dan Stres kerja pada perawat yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara kedua variabel. Luskin dalam bukunya *Forgive for Good*, yang menyatakan bahwa sifat memaafkan dapat menjadi resep bagi kesehatan dan kebahagiaan, memicu terciptanya keadaan positif seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri dengan mengurangi kemarahan, penderitaan, lemah semangat, dan stres (Jamal & Thoif, 2009). Sesuai juga dengan hasil penelitian Worthington (2005) yang menemukan penurunan emosi, kekesalan, rasa benci, permusuhan, perasaan khawatir, marah dan depresi pada diri pemaaf. Keadaan ini terjadi karena pemaafan berkaitan erat dengan kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri, pemaafan membebaskan seseorang dari emosi negatif dalam dirinya. Artinya pemaafan dapat membantu seorang pekerja untuk melepaskan ketegangan-ketegangan yang dialami selama berada di lingkungan kerja. Hal ini terjadi karena pemaafan sebagai energi positif sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia.

Senada dengan pendapat Thompson (dalam Setiyana, 2013) yang mengungkapkan pemaafan sebagai upaya untuk menempatkan peristiwa pelanggaran yang dirasakan sedemikian rupa hingga respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari pelanggaran tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif. Dalam hal ini pelanggaran yang terjadi tidak hanya dalam hubungan interpersonal namun juga melibatkan diri sendiri dan situasi yang menyebabkan seseorang merasa tidak nyaman berada di lingkungannya. Apabila dikaitkan dengan stres kerja, seorang karyawan bank yang memiliki tingkat

pemaafan tinggi ia akan cenderung mampu mengubah emosi-emosi negatif selama ia bekerja menjadi emosi positif serta mampu melakukan hubungan interpersonal dengan baik, serta mampu melakukan pemaafan secara total, baik secara intrapsikis maupun interpersonal sehingga ia akan berada pada kategori stres kerja rendah.

Begitu pula sebaliknya, ketika seseorang berada pada tingkat pemaafan rendah, ia tidak mampu mengubah emosi-emosi negatif menjadi positif selama berada di lingkungan kerja dan tidak mampu melakukan hubungan interpersonal dengan baik, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi pemaafan dalam dirinya (*Forgiveness of Self*). Hal ini akan membuatnya mengalami stres kerja tinggi. Berdasarkan hasil data penelitian, diketahui bahwa pemaafan memiliki kontribusi sebesar 18,8 % terhadap variabel pemaafan. Angka kontribusi ini masuk dalam kategori *medium effect size* yang artinya pemaafan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pemaafan. Sisanya 81,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini, seperti faktor luar organisasi, dukungan sosial, faktor dalam organisasi, dan lain sebagainya.

Al-Ghazi (dalam Setiyana, 2013) menjelaskan pemaafan merupakan kunci kebahagiaan yang mampu memutuskan lingkaran kebencian, permusuhan, dendam, dan amarah sehingga membuat hati individu menjadi damai, sejahtera, dan penuh rasa cinta. Hal tersebut tentu akan membuat kondisi fisik dan psikis individu menjadi lebih sehat. Begitupula sebaliknya individu yang belum mampu melakukan pemaafan dalam dirinya ia akan terus menyimpan kebencian, dendam, rasa sakit hati, serta selalu menghindar atau menunjukkan respon negatif ketika

bertemu dengan seseorang yang pernah menyakitinya. Kondisi seperti ini tentu akan membuat individu menjadi tidak nyaman, hati tidak tenang, tidak bahagia karena pikiran yang terfokus pada rasa sakit hati yang dialaminya. Kondisi pikiran yang tidak sehat ini juga tentu akan berpengaruh pada kesehatan fisik dan psikis. Dalam dunia kerja ketika individu memiliki konflik dengan rekan kerja hingga menyebabkan ia menyimpan sakit hati dan kebencian secara mendalam, hal ini tentu akan sangat mengganggu pekerjaannya, semakin menambah ketegangan yang ia alami selama berada di lingkungan kerja. Dalam kondisi seperti ini seorang pekerja akan menjadi sulit untuk mencapai prestasi kerja. Pada situasi ini, pemaafan dapat menjadi cara efektif untuk memfokuskan kembali kekuatan individu pada gairah berprestasi yang terhambat karena menyimpan sakit hati.

Stres kerja sangat erat kaitannya dengan kemampuan seseorang untuk mencapai prestasi dan mencapai hasil maksimal dalam pekerjaannya. Bagi seorang karyawan perbankan, salah satu indikator tercapainya prestasi ini apabila karyawan bank mampu memberikan kepuasan dari pelayanan yang telah dilakukan, serta mampu bekerja dengan cepat, tanggap, dan tepat. Namun, ketika seorang karyawan bank mengalami stres kerja tentu akan sangat berpengaruh pada hasil kerjanya sebab stres kerja menyebabkan perubahan kondisi fisik, psikologis, dan tingkah laku. Selain perubahan tingkah laku, stres kerja juga menyebabkan karyawan bank merasa tidak nyaman dan tidak memiliki kontrol terhadap lingkungannya (*Perceived Helplessness*) serta menganggap bekerja sebagai sebuah beban, sehingga dapat menimbulkan kurangnya motivasi dalam bekerja. Oleh karena itu, pemaafan dapat berperan dalam proses pengendalian diri

individu, terkait dengan hal-hal yang menyebabkan seseorang mengalami stres kerja.

Generasi Y memiliki toleransi kebosanan yang rendah, mandiri, menginginkan pengakuan dan pemberian umpan balik yang sepadan (Solned & Hood, 2008). Peneliti mengasumsikan bahwa kebosanan yang dimaksud adalah berkaitan dengan lingkungan kerja karena Generasi Y cenderung memiliki sifat kerja secara *mobile* dan tidak terikat. Apabila Generasi Y tidak dapat mentoleransi dalam arti memaafkan dan memaklumi keadaan kerja (*Forgiveness of situaton*) maka hal tersebut dapat memicu stres. Generasi Y memiliki sikap kerja yang mandiri, namun dalam prakteknya masih memiliki tingkat kesalahan yang cukup tinggi. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu karyawan Bank Syariah X dan dapat menjadi faktor lain tingginya stres kerja karena kurangnya rasa penerimaan kesalahan dalam bekerja.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan negatif antara Pemaafan dan Stres kerja pada karyawan generasi Y di Bank X. Semakin tinggi Pemaafan pada karyawan maka semakin rendah stres kerja yang di dapat, begitu pula sebaliknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, S. (1988). Contrasting the hassle scale and the perceived stress scale. *American Psychologist*, 41, 716-719
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4): 385-396
- Helen, D. (2014). *Survei SDM Perbankan: Turn Over Perbankan 15%*. Diakses pada tanggal 6 Maret 2017 di <http://http://finansial.bisnis.com/read/20140515/90/228134/survei-sdm-perbankan-turn-over-karyawan-15-motif-utamanya-cari-tunjangan-lebih-menjanjikan>
- Jamal, Z. T, dan Thoif (2009). *Maafkanlah Maka Kamu Akan Sehat*. Yogyakarta: Pintu Hati
- Luntungan, dkk. (2014). Strategi Pengelolaan Generasi Y di Industri Perbankan. *Jurnal Manajemen Teknologi*. 13 (2)
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT.Refika Aditama
- Rahmawati, S. (2009). Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tb Cabang Bogor. *Jurnal Departemen Manajemen*.
- Setiyana, V. Y. (2013). Forgiveness dan Stres Kerja terhadap Perawat. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*. 1 (2)
- Solnet, D., & Hood, A. (2008). Generation Y as hospitality employees: Framing a research agenda. *Journal of hospitality and tourism management*, 15, 59-68. Doi 10.1375/jhtm.15.59
- Stone, Michael. (2002). Forgiveness in the Workplace. *Journal of Industrial and Commercial Training*. California. 34 (7)
- Thompson, L. Y., & Synder, C. R. (2003). Measuring forgiveness. In Shane J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* (pp. 301-312). Washington, DC, US: American Psychological Association.