

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI *JOB DEMAND-CONTROL* PADA  
*SALESMAN* SEPEDA MOTOR PT X DI KOTA BANDUNG**

SYIFA MEUTIA SARAH

NPM 190110090111



**UNIVERSITAS PADJADJARAN**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**JATINANGOR**

**2014**

**ABSTRAK**

Sepeda motor merupakan garda utama dari penjualan yang dilakukan oleh PT X sebagai *main dealer* sepeda motor merk Y di Jawa Barat, dimana merk tersebut memimpin penjualan yang ada di Indonesia. Target penjualan yang ditetapkan PT X selama setahun diejawantahkan dalam target bulanan yang cukup tinggi dan dibebankan kepada *salesman* penjualan sepeda motor. Beban kerja yang dianggap cukup tinggi ini memungkinkan adanya tekanan psikologis yang dapat menciptakan *job demand* yang tinggi. Meskipun begitu, target tersebut dapat tercapai. Hal ini dapat menciptakan situasi kerja dengan tekanan yang tinggi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai *job demand-control* pada *salesman* sepeda motor PT X. Subjek penelitian adalah 37 orang *salesman* sepeda motor PT X. Proses pengambilan data menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 92% subjek mepersepsikan *job demand* dalam pekerjaannya tinggi, dan 73% subjek juga mepersepsikan *job control* dalam pekerjaannya tinggi. Jenis kelamin hanya membuat perbedaan yang signifikan pada *job demand*, sedangkan tingkat pendidikan tidak memiliki perbedaan yang berarti dalam *job demand-control* pada subjek penelitian.

*Job demand-control* pada subjek penelitian berada pada kategori tinggi, sehingga tipe kerja pada kelompok *salesman* sepeda motor PT X adalah tipe *active job*. Penelitian dapat dikembangkan dengan sampel yang lebih besar atau profesi yang berbeda.

Kata kunci :

*Job demand, job control, tipe kerja, salesman* sepeda motor.

## I. Pendahuluan

### - Latar Belakang

Para *salesman* sepeda motor PT X memiliki target perusahaan yang tinggi setiap tahunnya, dan target individu yang mengikat dan memiliki tenggat waktu setiap bulannya. Tuntutan kerja berupa tugas yang diberikan dan tenggat waktu penyelesaian ini dapat dikatakan sebagai tekanan psikologis atau *job demand* berdasarkan teori *job demand-control* dari Karasek dan Theorell (1990). Tekanan psikologis yang tercipta ini akan bersinggungan dengan kontrol kerja yang dipikirkan oleh *salesman* PT X dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kontrol dalam pekerjaan tersebut berkaitan dengan keterampilan yang harus diterapkan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan keterampilan tersebut akan membuat *salesman* memiliki wewenang dalam mengambil keputusan dalam pekerjaan.

Menurut hasil wawancara, tuntutan kerja yang dibebankan pada *salesman* sepeda motor PT X ini cukup tinggi. Akan tetapi, mereka tetap bisa menyelesaikan tuntutan kerja tersebut, meskipun dengan *job control* yang rendah. Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai gambaran dari tinggi-rendahnya *job demand-control* pada *salesman* PT X ini, karena apabila *salesman* memandang bahwa *job demand* yang terdapat dalam pekerjaan mereka berada pada kategori tinggi, maka berarti ada peluang dari munculnya stress kerja. Jika diimbangi dengan *job control* yang rendah, maka akan menghasilkan tipe kerja *high-strain job*. Tipe kerja seperti ini akan meningkatkan peluang terjadinya stress kerja. Oleh karena itu, peneliti merumuskan bahwa pertanyaan penelitian ini adalah :

1. "Bagaimanakah gambaran *job demand-control* pada *salesman* sepeda motor PT X di Bandung?"
2. "Tipe kerja apakah yang terdapat pada *salesman* sepeda motor PT X di Bandung?"

### - Definisi Variabel

Terdapat satu variabel yang akan diukur dalam penelitian ini, yaitu *Job Demand-Control*, dimana terdiri dari dimensi *job demand* dan *job control*.

Menurut Karasek dan Theorell (1990), *job demand* atau *psychological demand* merupakan gambaran dari seberapa keras seseorang bekerja (*How hard you work*).

*Job control* atau yang biasa disebut *decision latitude*, is a high level of skill gives the worker control over which specific skills use to accomplish the task. (Karasek & Theorell, 1990).

### - Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai kategori *job demand-control* pada *salesman* sepeda motor PT X di Bandung.
2. Mengetahui tipe kerja pada *salesman* PT X tersebut berdasarkan gambaran mengenai tingkat *job demand-control* hasil penelitian.

- **Kajian Pustaka**

**a. Definisi *Job Demand***

Karasek tidak menjelaskan secara gamblang mengenai definisi *job demand* dalam bukunya yang ditulis bersama Theorell pada tahun 1990. Dalam buku tersebut, juga jurnal-jurnal yang menggunakan referensi dari buku yang sama, Karasek dan Theorell (1990) menjelaskan bahwa *Job demand* atau *psychological demand* merupakan gambaran dari seberapa keras seseorang bekerja (*how hard you work*).

Dalam jurnal yang ditulis oleh Preston pada tahun 2007 "*Job demands pertain to perceived work load, unexpected tasks, and job-related interpersonal conflict*" (p.2).

Menurut Kristensen (2004), *job demand* adalah tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan tersebut, di mana di dalamnya terdapat aspek waktu kerja dan kecepatan kerja yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

*Job demand* disebut Karasek dan Theorell (1990) sebagai *unidimensional construct*, yang artinya hanya memiliki satu dimensi, yaitu *Job demand* itu sendiri (dalam Sale & Kerr, 2001). Dimensi ini berkaitan dengan persepsi seseorang mengenai seberapa keras ia bekerja, di mana subdimensi yang digunakan adalah beban kerja (*workload*), tekanan dalam waktu, dan *personal conflict* (Karasek & Theorell, 1990).

Dalam bukunya, Karasek dan Theorell (1990) menjelaskan bahwa *Job demand* dipengaruhi oleh beban kerja, yaitu berat atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan seseorang, dan apakah pekerjaan yang dilakukan berlebih, atau lebih banyak dari deskripsi kerja yang diberikan. Selain itu, *job demand* juga berkaitan dengan tekanan dalam waktu, yaitu adanya batas waktu yang diberikan kepada pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan, dan seberapa cepat seseorang harus menyelesaikan pekerjaannya. Kemudian, *job demand* juga berkaitan dengan konflik personal yang dialami pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Pada kenyataannya, teori ini terus berkembang. Kristensen (2001) mengembangkan *Job demand* menjadi berbagai bentuk, yaitu *quantitative demands*, *cognitive demands*, *emotional demands*, *demands for hiding emotions*, dan *sensory demands*. Namun dalam teori ini, hanya *quantitative demands* yang dapat diterapkan pada seluruh jenis pekerjaan, dan konsep *quantitative demands* ini sama dengan *job demand* yang dikembangkan Karasek dan Theorell pada tahun 1990.

**b. Definisi *Job Control***

*Job control* atau yang biasa disebut *decision latitude*, is a high level of skill gives the worker control over which specific skills use to

*accomplish the task* (Karasek & Theorell, 1990, p.58). Di sisi lain, *job control or decision latitude refers to employees' control over their tasks and how those tasks are executed* (Jones & Bright, 2001, p. 21).

*Job control* dapat dilihat dari dua subdimensi, yaitu *skill discretion* dan *decision authority*. *Skill discretion is skills usable on the job* (Karasek & Theorell, 1990). Kemudian, Jones dan Bright (2001) mengatakan bahwa *Skill discretion focuses on a person's skill set in which he or she required to apply or learn in his or her respective job* (Jones & Bright, 2001, p.22).

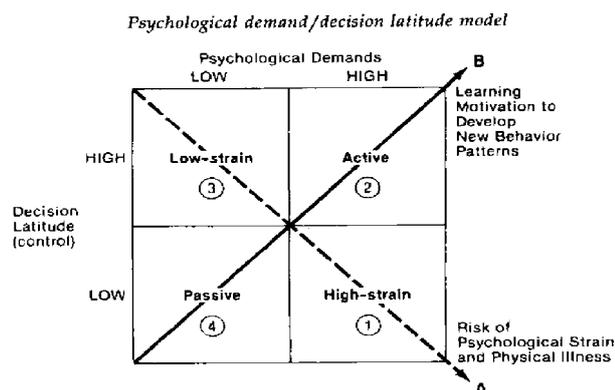
Menurut jurnal mengenai alat ukur *Job Content Questionnaire* (JCQ) yang ditulis oleh Karasek et al. pada tahun 1998, *skill discretion asses the level of skill and creativity required on the job and the flexibility permitted the worker in deciding what skills to employ* (p. 323). Di sisi lain, dalam jurnal hasil penelitian yang ditulis Sale dan Kerr pada tahun 2002, *Skill discretion has been referred to as "task variety"*(p. 146).

Dalam bukunya, Karasek dan Theorell (1990) menjelaskan bahwa *Skill discretion* menggambarkan bagaimana berbagai macam keterampilan dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan, berkaitan dengan mempelajari keterampilan baru, pengembangan kompetensi, dan penggunaan kreatifitas dalam menyelesaikan pekerjaan.

*Decision authority is social authority over making decisions* (Karasek & Theorell, 1990, p.58). Dalam Jones & Bright (2001, p.22), *decision authority is person's ability or jurisdiction in which he or she can make to do their respective jobs correctly and effectively*. Kemudian, dalam jurnal yang ditulis Karasek et al. pada tahun 1998, dikatakan bahwa *decision authority assesses the organizationally mediated possibilities for workers to make decisions about their work* (p.323). Di sisi lain, dalam jurnal yang ditulis Sale dan Kerr (2002, p.146), *decision authority has been referred to as "social authority" over making decisions, or "autonomy"*.

Dalam buku yang ditulis oleh Karasek dan Theorell pada tahun 1990, dijelaskan bahwa dimensi pengambilan keputusan (*decision authority*) menggambarkan sejauh mana pekerja memiliki wewenang dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan pekerjaannya, dan kendali pekerja terhadap pekerjaannya (Karasek & Theorell, 1990).

### c. Tipe Kerja berdasarkan Tingkat *Job Demand-Control*



Terdapat empat tipe kerja menurut Karasek dan Theorell (1990). Pada setiap tipe kerja, terdapat jenis pekerjaan yang termasuk dalam kategori tertentu, berdasarkan kekhasan dari pekerjaan tersebut. Tipe – tipe kerja tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Passive Job* , yaitu ketika *job demands* maupun *job control* berada pada taraf yang rendah. Hal ini ditandai dengan tuntutan kerja yang rendah, yaitu ketika karyawan tidak memiliki beban kerja yang berat, memiliki tenggat waktu penyelesaian yang longgar, dan karyawan tidak memiliki kebebasan dalam cara mengatur pekerjaannya, serta tidak memiliki wewenang untuk memutuskan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Situasi dalam tipe kerja ini adalah ketika pekerja tidak hanya tidak membutuhkan tantangan yang signifikan dalam pekerjaan, tetapi juga tidak diperbolehkan untuk mengejar aktivitas tertentu secara enerjik, atau mengalami penolakan yang sering dari inisiatif yang dilakukan . Hal ini akan menyebabkan penurunan kemampuan dari keterampilan yang sudah dipelajari secara berangsur-angsur (Karasek & Theorell, 1990).

Karasek dan Theorell (1990) memprediksi bahwa fenomena dari *negative learning* atau penurunan kemampuan dari keterampilan yang sudah dimiliki secara berangsur-angsur akan menyebabkan pekerja memiliki tingkatan aktivitas masa senggang dan politik di luar pekerjaan lebih rendah dibandingkan rata-rata.

Lebih jauh lagi, kehilangan keterampilan, kekurangan tantangan dalam pekerjaan, dan pembatasan yang kaku dari lingkungan akan menghambat pekerja dari menguji ide mereka untuk mengembangkan proses dalam bekerja. Hal ini berarti setting kerja tidak memotivasi, sehingga hasilnya dalam jangka panjang akan menyebabkan kehilangan motivasi dalam bekerja dan kehilangan produktivitas.

Pada tipe *passive job*, *psychological strain* dan resiko penyakit memiliki tingkat yang lebih rendah dibandingkan rata-rata. Tuntutan kerja yang rendah dalam situasi kerja ini berarti stressor yang dihadapi lebih sedikit (Karasek & Theorell, 1990).

Menurut Karasek dan Theorell, jenis pekerjaan dari tipe kerja ini adalah *clerical worker*, dimana pekerja memiliki pekerjaan yang cenderung monoton setiap harinya. Tipe pekerjaan ini juga tidak memiliki tantangan signifikan yang mengharuskan pekerja meng-*upgrade* keterampilan yang mereka miliki. Pekerja tidak dapat mengujicoba ide dan gagasannya untuk mengembangkan proses bekerjanya, sehingga apabila hal ini terjadi dalam jangka panjang, maka motivasi dan produktivitas dapat menghilang. Contoh jenis pekerjaan dari tipe kerja ini adalah kasir, pramuniaga, *salesman*, *billing clerk*, kurir (*deliveryman*), buruh konstruksi, *stationery engineer*, dan *janitor*.

2. *High Strain Job* merupakan prediksi utama reaksi yang paling merugikan dari adanya *psychological strain* (kelelahan, gangguan kecemasan, depresi, dan penyakit fisik) adalah ketika *psychological demands* dari pekerjaan tinggi, dan *job control* dari pekerjaan rendah (Karasek & Theorell, 1990).

Tipe ini ditandai dengan beban kerja yang banyak, memiliki tenggat waktu dalam penyelesaian, dan tuntutan kerja yang harus cepat dalam menyelesaikannya. Tuntutan-tuntutan tersebut dapat memicu adanya konflik antarpribadi dalam pekerjaan.

Ketika terdapat situasi di mana *demands* meningkat, misalnya seperti percepatan waktu pencapaian target, hal ini bukan hanya menimbulkan dorongan respon yang konstruktif, tetapi seringkali menimbulkan keputusan, pengalaman negatif yang bertahan lama dari *psychological strain*, sehingga dapat menyebabkan perilaku agresif atau mengucilkan diri dari lingkungan sosial (Terkel, 1972 dalam Karasek & Theorell, 1990).

Karyawan tidak memiliki kebebasan dalam cara mengatur pekerjaannya, dan memiliki keterbatasan dalam memutuskan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya. Apabila dukungan sosial yang didapatkan pekerja juga rendah, maka dapat meningkatkan resiko terjadinya stress kerja (Karasek et al., 1998).

Menurut Karasek dan Theorell (1990), pekerjaan yang biasanya memiliki dinamika tipe kerja ini adalah pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan mesin, (*machine-paced operatives*), misalnya petugas pemasangan mesin tertentu, petugas yang menggunakan alat untuk memotong, pekerja kasar pengangkut barang, dan pelayan. Selain itu, biasanya pekerjaan yang lebih banyak didominasi oleh perempuan, seperti penjahit garmen, operator telepon, dan perawat. Contoh lain pekerjaan yang termasuk dalam tipe kerja ini adalah teknisi alat kesehatan, pemadam kebakaran, dan lain sebagainya.

3. *Low Strain Job* dideskripsikan sebagai situasi kerja yang sarat dengan relaksasi. Situasi kerja pada tipe ini adalah tidak tergesa-gesa dalam bekerja, hampir terlalu baik untuk jadi kenyataan. (Karasek & Theorell, 1990).

Pekerja dalam grup ini dapat diprediksi memiliki tingkat sisa *psychological strain* dan resiko penyakit yang lebih rendah dibandingkan kebanyakan pekerja lainnya. Hal ini terjadi karena *job control* memungkinkan seseorang untuk berespon terhadap setiap tantangan pekerjaan secara optimal, dan juga karena tantangan dalam pekerjaan dalam grup ini relatif sedikit (Karasek & Theorell, 1990).

Tipe kerja ini ditandai ketika *job demands* rendah, dan *job control*-nya tinggi. Tuntutan kerja dalam tipe kerja ini termasuk

dalam kategori yang rendah, yaitu ketika karyawan tidak memiliki beban kerja yang berat, dan tenggat waktu penyelesaian yang longgar (Karasek & Theorell, 1990).

Di sisi lain, Karasek dan Theorell (1990) juga mengatakan bahwa pada tipe kerja ini karyawan memiliki kebebasan dalam cara mengatur dan menyelesaikan pekerjaannya, memiliki kendali atas pekerjaannya, dan dapat memutuskan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Tipe pekerjaan yang termasuk dalam kelompok ini adalah pekerjaan yang melibatkan pelatihan yang signifikan dan pekerjaan yang membutuhkan pekerjaannya untuk mandiri. Jenis pekerjaan dalam tipe kerja ini disebut *self-paced occupations*. Contoh jenis pekerjaan dalam kelompok ini adalah tukang reparasi, arsitek, masinis, pengrajin kayu, *programmer*, penjaga garis (*lineman*), dan peneliti ilmiah (Karasek & Theorell, 1990).

4. *Active Job*, yaitu ketika *job demands* dan *job control* sama-sama berada dalam kategori tinggi. Tipe kerja ini ditandai dengan beberapa situasi kerja yang menantang, tipe dari kerja profesional, di mana membutuhkan level kinerja yang maksimal, tetapi tanpa *psychological strain* yang negatif (Karasek & Theorell, 1990).

Situasi-situasi menantang tersebut ketika tuntutan pekerjaan dirasa intens, dan melibatkan pekerja dalam aktifitas-aktifitas di mana mereka memiliki kontrol yang tinggi terhadap pekerjaannya, kebebasan tersebut biasanya berkaitan dengan penggunaan semua keterampilan yang mereka miliki (Karasek & Theorell, 1990).

Tipe kerja ini juga ditandai dengan beban kerja yang tinggi, memiliki tenggat waktu dalam penyelesaiannya, kebebasan dalam cara mengatur dan menyelesaikan pekerjaannya, memiliki kendali atas pekerjaannya, serta dapat memutuskan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya. Selain itu, tipe kerja ini dapat memprediksi mengenai motivasi, perilaku belajar yang baru, dan pengembangan cara penanggulangan dalam pekerjaan (Karasek et al., 1998).

Di Swedia dan Amerika, pekerja dalam tipe kerja ini biasanya orang yang sangat aktif dalam kegiatan senggang dan populer di samping pekerjaannya, meskipun mereka memiliki *job demand* yang tinggi (Karasek & Theorell, 1990).

Dari tipe kerja ini, kita dapat memprediksi *an optimistic set of psychosocial outcomes*, yaitu *learning* dan *growth*, yang sangat kondusif untuk mencapai produktivitas yang tinggi (Karasek & Theorell, 1990).

Dalam tipe kerja ini, energi yang besar akan timbul dari *active job*, dan energi ini akan menerjemahkan macam-macam stressor (tantangan dalam pekerjaan) sebagai tindakan sehingga menciptakan penyelesaian masalah yang efektif. Selain itu, energi ini akan meninggalkan sedikit *psychological strain* yang tidak

mengganggu, dan masih dalam taraf yang relatif normal atau rata-rata (Karasek & Theorell, 1990).

Konversi energi kepada aksi ini juga merupakan salah satu prasyarat penting dari proses *learning* yang efektif oleh pekerja. Pemberian kebebasan untuk memutuskan jalan yang paling efektif dari sebuah aksi untuk merespon stressor akan membuat individu mengetahui sejauh mana cara tersebut efektif. Hal ini akan memperkuat seseorang untuk menggunakan cara tersebut apabila cara itu berhasil, atau memodifikasi cara tersebut apabila cara tersebut gagal (Karasek & Theorell, 1990).

Jenis pekerjaan yang biasanya memiliki tipe kerja ini adalah petugas yang melayani publik, dokter, teknisi, perawat, dan segala jenis manajer (Karasek et al., 1998). Jenis pekerjaan dalam tipe kerja ini disebut Karasek dan Theorell (1990) sebagai *high-prestige occupations*, di mana biasanya seseorang harus terus menerus mengembangkan keterampilan yang ia miliki sehingga ia memiliki berbagai ide dan menerapkannya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Contoh pekerjaan yang termasuk dalam tipe kerja ini adalah guru, teknisi listrik, petani, petugas bank, pelayan publik, dan lain sebagainya.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan berdasarkan rancangan penelitian non-eksperimental dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005). Metode kuantitatif menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2013).

### - **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah seluruh *salesman* sepeda motor departemen *retail* PT X yang berjumlah 60 orang. Teknik *sampling* yang dipilih adalah *purposive sampling*, di mana pemilihan sampel didasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai karakteristik tertentu yang dianggap memiliki sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Hadi, 1998).

Ukuran sampel penelitian didapatkan dari jumlah seluruh *salesman* yang memenuhi karakteristik sampel, yaitu *salesman* tetap di PT X. Jumlah *salesman* yang memenuhi kriteria sampel, yaitu yang bekerja sebagai pegawai tetap berjumlah 37 orang.

### - **Waktu dan Tempat Penelitian**

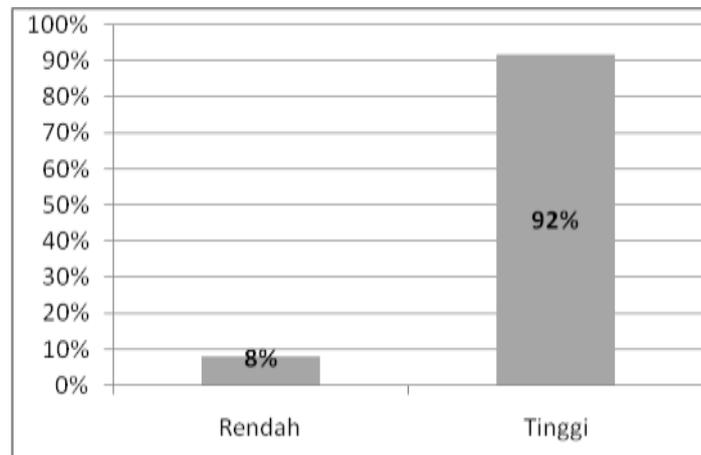
Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada sampel penelitian. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Januari 2014 di PT X kota Bandung.

- **Alat Ukur**

Alat ukur yang peneliti gunakan diadaptasi berdasarkan alat ukur yang dikembangkan oleh Karasek pada tahun 1985, dinamakan *Job Content Questionnaire*. Peneliti mengambil konstruk *job demand* dan *job control* dalam alat ukur tersebut, dan menurunkannya menjadi subdimensi indikator, dan item.

### III. Hasil dan Pembahasan

- **Gambaran *Job Demand* Salesman Sepeda Motor PT X**



Dapat kita lihat bahwa sebagian besar subjek penelitian (92%) mempersepsikan bahwa tingkat kerja keras mereka dalam bekerja berada dalam kategori tinggi, dan hanya 8% subjek penelitian yang mempersepsikan bahwa tingkat kerja keras mereka berada dalam kategori rendah untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya.

*Job demand* merupakan gambaran dari seberapa keras seseorang bekerja. Hal ini dipengaruhi oleh beban kerja yang dimiliki, tekanan waktu dalam penyelesaian tugas, dan konflik personal dalam pekerjaan. Ketiga hal tersebut merupakan sub dimensi dari *job demand*. Oleh karena itu, *job demand* sangat berkaitan erat dengan produktivitas kerja karyawan.

Sebagian besar subjek penelitian mempersepsikan bahwa beban kerja yang mereka miliki dalam pekerjaan berada dalam kategori tinggi. Dengan kata lain, mereka berpikir bahwa target yang harus mereka selesaikan dalam waktu sebulan cukup berat, sehingga harus membuat mereka bekerja keras dalam pekerjaannya.

Kerja keras subjek penelitian disebabkan oleh tingginya target penjualan setiap bulannya, sehingga banyak tugas-tugas yang harus mereka lakukan untuk mencapai target penjualan tersebut. Tugas-tugas yang harus mereka lakukan adalah pergi ke wilayah-wilayah tertentu untuk melakukan pameran, melakukan pendataan kepada calon konsumen, melakukan *follow up* terhadap calon konsumen yang sudah terdata dan memiliki prospek (memiliki minat) yang tinggi untuk membeli sepeda motor.

Hal ini juga diperkuat dari data sebelumnya yang didapatkan peneliti, dimana terdapat angka *turnover* yang cukup tinggi yang terjadi di bagian *salesman* ini, yaitu pada angka 22% setiap tahunnya. Selain itu, angka penurunan jenjang level dari *salesman* juga cukup tinggi, yaitu 24% per tahun

Tak jarang seorang *salesman* PT X menemui kesulitan dalam pekerjaannya, misalnya ketika belum ada calon pembeli yang berhasil dipersuasi untuk membeli unit. Selain itu, mereka juga harus bersaing dengan *salesman merk* sepeda motor lainnya. Oleh karena itu, mereka juga perlu senantiasa melakukan pelayanan yang maksimal dan sempurna kepada konsumen. Apabila menerima kegagalan untuk mempersuasi konsumen, *salesman* juga harus mengelola emosi dan semangat yang mereka miliki, sehingga tetap fokus dengan tujuan, dan target dapat tercapai.

Selain itu, gaji yang mereka terima seringkali dirasa kurang sebanding dengan usaha yang harus mereka lakukan. Subjek penelitian harus mengorbankan tenaga dan pikirannya untuk mencapai target yang diberikan dalam sebulan. Seringkali mereka sakit karena harus lembur dan kurang istirahat. Hal ini terlihat dari absensi mereka dimana kebanyakan penyebab utama tidak masuk kantor adalah dikarenakan sakit. Akan tetapi, menurut subjek penelitian, absensi tersebut hanya jika mereka benar-benar membutuhkan istirahat. Penyakit yang sering mereka derita adalah flu, batuk, sakit kepala, dan masuk angin.

Menurut mereka, meskipun sudah rajin melakukan pendataan terhadap calon pembeli yang berminat (prospek), bukan berarti banyaknya prospek sama dengan banyaknya peluang. Mereka tetap harus meyakinkan konsumen untuk membeli produk yang dijual. Hal inilah yang paling sulit dalam pekerjaan mereka. Mereka harus memilih bahasa promosi yang meyakinkan, namun tidak membuat seseorang menjadi kesal dan dipaksa untuk membeli produk tersebut. Kemudian ketika ditolak pun, mereka harus menyikapi penolakan tersebut dengan profesional.

Oleh karena itu, mereka harus memiliki sikap gigih dan pantang menyerah untuk mencapai target tersebut. Inilah yang membuat sebagian besar konsumen mempersepsikan bahwa beban kerja yang mereka miliki berada dalam kategori tinggi.

Meskipun target penjualan dan tugas-tugas yang harus dikerjakan subjek penelitian dipersepsikan tinggi, hal ini tidak membuat mereka mundur untuk menyelesaikannya, namun sebaliknya, mereka tetap menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan teori Karasek dan Theorell (1990) yang mengatakan bahwa tekanan-tekanan yang dipersepsi seseorang dalam pekerjaannya akan menciptakan dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan. Subjek penelitian tetap menyelesaikan pekerjaannya meskipun mereka berpikir bahwa beban kerja yang mereka miliki dirasa cukup tinggi.

Di sisi lain, hanya sebagian kecil subjek penelitian lainnya yang mempersepsi beban kerja dalam pekerjaan mereka berada dalam kategori

rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil *salesman* PT X berpikir bahwa subjek perlu bekerja keras dalam mencapai target penjualan yang sudah ditetapkan, namun masih dalam batas yang tidak membuat individu merasakan bahwa itu sebagai tekanan psikologis bagi mereka.

Pekerjaan yang harus mereka lakukan tidak terlalu banyak, hanya sebatas mencapai target penjualan, meskipun target tersebut tinggi. Target tersebut diartikan sebagai tantangan dalam pekerjaan mereka, bukan sebagai beban dalam pekerjaan. Hal inilah yang memotivasi mereka untuk terus mencapai target penjualan. Selain itu, meskipun *salesman* PT X diberikan target penjualan setiap bulannya, perusahaan tetap memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung subjek untuk mencapai target penjualan, misalnya melalui pameran-pameran yang diikuti oleh PT X. Kemudian, ada juga pelatihan-pelatihan rutin mengenai *product knowledge* terbaru, di mana hal itu merupakan senjata utama mereka dalam melakukan pekerjaan.

Ketika target tidak tercapai, tidak serta merta membuat *salesman* tersebut diturunkan jenjangnya, melainkan dilakukan evaluasi terlebih dahulu, dicari penyebab yang menjadi penghambat *salesman* PT X tersebut mencapai target, dan diberikan arahan bagaimana harus melakukan perbaikan.. Hal inilah yang menyebabkan bahwa *job demand* pada *salesman* PT X dipersepsi dalam kategori rendah, di mana subjek tidak merasakan beban kerja yang terlalu berat dalam pekerjaannya.

Dalam subdimensi tekanan dalam waktu, sebagian besar subjek penelitian mempersepsi bahwa tekanan dalam waktu untuk menyelesaikan pekerjaan mereka berada dalam kategori yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar subjek penelitian berpikir bahwa waktu yang telah ditetapkan dalam menyelesaikan pekerjaannya sebagai salah satu tekanan dalam pekerjaan.

Subjek penelitian perlu menyelesaikan pekerjaannya dengan waktu yang cepat, dan perlu bekerja dengan sangat cepat. Mereka harus menggunakan waktu yang mereka miliki secara efisien. Semakin rajin mereka melakukan *follow up* terhadap calon pembeli, maka akan semakin cepat mereka dapat mencapai target penjualan. Ketika bertemu dengan kegagalan, mereka tidak bisa menyia-nyiakan waktu untuk memikirkan kegagalan tersebut. Waktu tersebut dapat mereka gunakan untuk melakukan *follow up* ke calon konsumen yang lainnya. Akan lebih baik jika mereka dapat mencapai target penjualan sebelum tenggat waktu yang diberikan, sehingga mereka dapat merasa lebih tenang dalam bekerja.

Tekanan dalam waktu ini akan menambah tekanan psikologis dalam pekerjaan pada subjek penelitian. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Karasek dan Theorell (1990) bahwa tekanan waktu dapat meningkatkan besarnya beban kerja yang dipersepsikan mental seseorang (Karasek & Theorell, 1990). Karena selain banyaknya tugas-tugas yang harus diselesaikan, hal ini juga berkaitan dengan tenggat waktu penyelesaian pekerjaan yang ditentukan. Subjek penelitian memiliki target penjualan yang harus dicapai dalam batas waktu satu bulan.

Lebih jauh, menurut penelitian yang dilakukan Karasek dan Theorell (1990), beban kerja yang cukup berat akan memungkinkan munculnya konflik personal dalam pekerjaan. Namun hal ini tidak terjadi pada subjek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian pada *salesman* PT X, beban kerja tersebut tidak memunculkan konflik personal dalam pekerjaan.

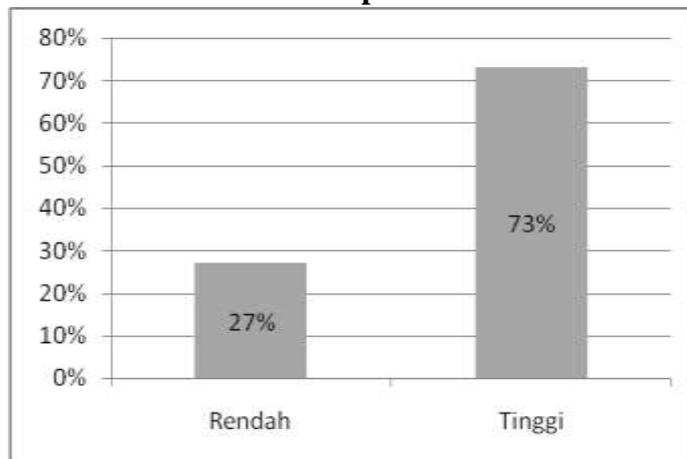
Sebagian besar subjek penelitian mempersepsikan bahwa konflik personal yang terdapat dalam pekerjaannya berada dalam kategori rendah. Subjek berpikir bahwa dalam mencapai target penjualan, mereka terbebas dari konflik personal dengan *salesman* lainnya, sehingga mereka dapat dengan tenang mengerjakan tugas-tugasnya. Mereka lebih berfokus pada bagaimana cara untuk mencapai target penjualan, sehingga tidak memiliki waktu untuk memiliki konflik dengan *salesman* lainnya.

Meskipun terjadi konflik dengan sesama *salesman* PT X, penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan. Misalnya ketika dua *salesman* PT X dihubungi oleh seorang calon konsumen yang sama untuk membeli motor. Cara penyelesaian yang dilakukan adalah memanggil kedua *salesman* tersebut, melakukan pengecekan bahwa calon konsumen tersebut merupakan calon konsumen hasil pendataan siapa terlebih dahulu. Setelah didapatkan nama *salesman* yang bertugas, maka calon konsumen akan ditugaskan kepada *salesman* tersebut. Dan *salesman* lainnya akan menerima dengan lapang dada. Kekeluargaan yang terjalin antara satu *salesman* dengan *salesman* lainnya di PT X sangat erat, sehingga hal-hal semacam itu tidak menjadi gangguan yang berarti dalam pekerjaan mereka.

Dari ketiga sub dimensi tersebut, dapat kita lihat bahwa *job demand* yang dipersepsi tinggi oleh para *salesman* sepeda motor PT X lebih banyak dipengaruhi oleh subdimensi beban kerja dan tekanan dalam waktu. Beban kerja merupakan komponen utama dari persepsi seorang terhadap *job demand* dalam pekerjaannya, sedangkan tekanan dalam waktu juga memberi andil dari terciptanya persepsi terhadap beban kerja tersebut (Karasek & Theorell, 1990).

Secara umum, *salesman* penjualan sepeda motor PT X di Bandung didapatkan bahwa mayoritas subjek penelitian memiliki persepsi bahwa *job demand* dalam pekerjaan mereka berada pada kategori yang tinggi. Hal ini berarti bahwa subjek penelitian menganggap bahwa mereka perlu bekerja sangat keras untuk dapat menyelesaikan pekerjaan. Di sisi lain, tekanan waktu dalam penyelesaian target juga mempengaruhi persepsi mereka mengenai *job demand*. Subjek penelitian berpikir bahwa tenggat waktu juga merupakan sebuah tekanan dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, *Job demand* keseluruhan pada *salesman* sepeda motor PT X lebih didominasi oleh yang berkategori tinggi.

- **Gambaran *Job Control* Salesman Sepeda Motor PT X**



Dapat kita lihat bahwa persepsi sebagian besar subjek penelitian (76%) mengenai kontrol mereka dalam pekerjaan berada pada kategori yang tinggi, sedangkan hanya 24% yang mempersepsikan bahwa mereka memiliki kontrol yang rendah dalam pekerjaannya.

Secara umum, sebagian besar subjek penelitian memiliki persepsi *job control* dalam kategori yang cukup tinggi mengenai pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kontrol yang dapat dilakukan subjek penelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya dianggap cukup tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa pada subdimensi *skill discretion*, seluruh subjek penelitian mempersepsikan bahwa keterampilan merupakan hal yang sangat penting dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun di sisi lain, hanya sedikit yang mempersepsikan bahwa mereka memiliki banyak wewenang dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh *salesman* PT X berpikir bahwa keterampilan memegang peranan penting dalam mencapai target penjualan yang harus dilakukan. Keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan subjek penelitian setiap harinya. Menurut hasil wawancara peneliti terhadap *salesman* PT X, keterampilan yang paling mereka anggap penting dalam pekerjaan mereka adalah mengenai pengetahuan produk. Selain itu, keterampilan komunikasi sangat memegang peranan penting dalam menunjang penyelesaian pekerjaan mereka. Komunikasi tersebut meliputi bahasa untuk mempengaruhi, melakukan persuasi, meyakinkan, negosiasi, dan menyikapi penolakan konsumen dengan profesional.

*Salesman* PT X juga harus memiliki keterampilan dalam membangun relasi dengan calon konsumen, sehingga pada akhirnya hubungan yang terjalin adalah hubungan jangka panjang. Hubungan jangka panjang ini akan mempermudah mereka dalam mencapai target di masa depan. *Salesman* juga harus kreatif dalam membangun pendekatan dan berkomunikasi dengan calon konsumen. Mereka harus bisa mendengarkan kebutuhan konsumen, sehingga pada akhirnya dapat diarahkan pada produk yang dijual. Pada akhirnya *salesman* dapat melakukan penjualan dengan

menyesuaikan pada kebutuhan konsumen. Selain itu, keterampilan penting lainnya adalah bagaimana memelihara pemikiran positif, mengelola emosi karena ditolak calon konsumen, dan menjaga semangat dalam bekerja.

Pada dasarnya apa yang dilakukan setiap hari adalah sama, yaitu menjual produk sepeda motor, dengan cara melakukan pendataan kepada calon konsumen, melakukan *follow up* dari data tersebut, melakukan *appointment call* dengan calon konsumen, menghadiri pameran produk yang sudah ditetapkan perusahaan, dan lain sebagainya. Sangat jarang mereka melakukan hal-hal baru dan bervariasi dalam pekerjaannya. Meskipun tidak membutuhkan banyak keterampilan yang berbeda, keterampilan yang digunakan setiap harinya akan membuat keterampilan tersebut semakin terasah.

Keterampilan paling penting, yaitu pengetahuan mengenai *product knowledge*, *salesman* PT X difasilitasi oleh perusahaan melalui pelatihan-pelatihan yang dilakukan mengenai *product knowledge* tersebut. Subjek penelitian diberikan bekal-bekal mengenai tata cara penjualan sepeda motor kepada konsumen dan bekal mengenai komunikasi dengan konsumen. Akan tetapi keterampilan komunikasi akan terus berkembang seiring dengan semakin seringnya *salesman* PT X menghadapi calon konsumen.

Yang paling mencolok terlihat berdasarkan hasil penelitian adalah bahwa meskipun subjek penelitian mempersepsikan bahwa keterampilan memegang peranan penting dalam penyelesaian pekerjaannya, namun hal itu tidak membuat wewenang mereka dapat leluasa mengambil keputusan dan mengendalikan pekerjaan mereka. Hal ini terlihat dari subdimensi *decision authority*, di mana sebagian besar *salesman* sepeda motor PT X mempersepsikan sub dimensi ini dalam kategori yang rendah. Dalam pekerjaan ini, kemungkinan adanya keputusan yang diambil oleh subjek penelitian termasuk kecil.

*Salesman* PT X tidak memiliki hak untuk menaikkan atau menurunkan harga produk, kecuali dalam batas-batas yang ditetapkan oleh perusahaan. Mereka juga tidak bisa seenaknya menetapkan berapa jumlah produk minimal yang harus dijual setiap bulannya, karena mereka harus mengikuti target minimal penjualan yang sudah ditetapkan perusahaan. Selain itu, mereka juga harus melaporkan setiap harinya mengenai hasil pendataan calon konsumen dan jumlah penjualan yang sudah terlaksana. Mereka hanya dapat menggunakan wewenang dalam mengambil keputusan dalam pemberian diskon dan hadiah kepada konsumen. Oleh karena itu, dapat kita lihat bahwa adanya wewenang dalam mengambil keputusan dalam pekerjaannya sangatlah terbatas.

Pengambilan keputusan dalam pekerjaan berkaitan dengan keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan. Meskipun *salesman* PT X berpendapat bahwa keterampilan yang mereka miliki sangat penting dalam mencapai target, pengambilan keputusan yang dapat dilakukan *salesman* PT X sangat terbatas. *Salesman* PT X tidak dapat membuat keputusan-keputusan selain pemberian diskon dan hadiah kepada konsumen.

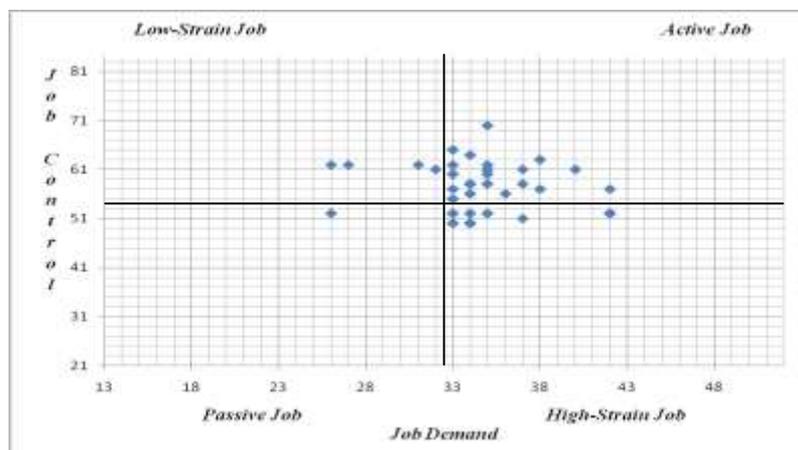
Hanya sedikit subjek penelitian yang memiliki persepsi *job control* yang rendah dalam pekerjaannya. Meskipun mereka memiliki keterbatasan wewenang dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan, namun tetap menganggap bahwa mereka memiliki kontrol dalam pekerjaannya dengan menggunakan keterampilan yang mereka miliki.

Subjek penelitian memandang penting keterampilan dan kreativitas yang diperlukan untuk mencapai target penjualan. Kreativitas berkaitan dengan kesempatan yang dimiliki untuk menerapkan ide sehingga tercipta cara-cara baru yang dapat digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini dapat mereka terapkan dalam berkomunikasi dengan konsumen, misalnya dalam menerapkan cara untuk membangun relasi dengan konsumen.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Karasek dan Theorell (1990) bahwa ketika seting kerja yang dihadapi aktif, maka karyawan dapat mengujicoba ide untuk mengembangkan proses bekerjanya. *Salesman* PT X mengujicobakan ide mereka terhadap keterampilan komunikasinya untuk proses bekerja mereka.

Hanya sedikit subjek penelitian yang memiliki persepsi bahwa mereka dapat mengambil keputusan dalam pekerjaannya. Akan tetapi keputusan yang dapat diambil tersebut terbatas, biasanya ditemukan ketika *salesman* PT X mengambil keputusan dalam menetapkan diskon dan hadiah yang diberikan kepada konsumen.

- **Gambaran Tipe Kerja *Salesman* Sepeda Motor PT X**



Berdasarkan dominansi *job demand-control* pada *salesman* sepeda motor PT X yang sama-sama berada dalam kategori tinggi, maka tipe kerja yang terjadi dalam *salesman* sepeda motor PT X adalah tipe kerja *active job*. Namun dalam penelitian ini, *job demand* dan *job control* tidak begitu berada dalam kategori yang tinggi sekali, sehingga ada cukup banyak subjek penelitian yang bersinggungan dengan tipe kerja *high-strain job*, dan sangat sedikit yang berada pada tipe kerja *low-strain* dan *passive job*. Dalam pembahasan tipe kerja ini, peneliti hanya akan membahas dari tipe kerja yang paling dominan saja, yaitu tipe kerja *active job*.

Berdasarkan hasil penelitian, *job demand* pada *salesman* PT X didominasi oleh yang berkategori tinggi. Subjek penelitian menganggap bahwa mereka memiliki beban kerja yang menekan, ditambah lagi dengan tenggat waktu penyelesaian yang diberikan, menambah tekanan dari pekerjaan itu sendiri. Meskipun begitu, beban kerja yang berat ini tidak memunculkan terjadinya konflik yang begitu besar antara satu *salesman* dengan *salesman* yang lainnya. Ketiga hal tersebut berintegrasi dan menghasilkan *job demand* yang tinggi menurut pandangan mereka.

Target penjualan yang diberikan dianggap sebagai sebuah tantangan oleh *salesman* PT X, sehingga meskipun target penjualan yang diberikan cukup tinggi, namun target tersebut dapat tercapai. *Salesman* PT X mengerahkan seluruh keterampilan yang ia miliki untuk dapat mencapai target penjualan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Karasek dan Theorell (1990) bahwa tipe kerja *active job* merupakan sebuah situasi kerja yang menantang di mana membutuhkan level kinerja yang maksimal dan kebebasan dalam menggunakan semua keterampilan yang dimiliki.

Tipe kerja ini juga ditandai dengan beban kerja yang tinggi, memiliki tenggat waktu dalam penyelesaian, kebebasan dalam menggunakan cara mengatur dan menyelesaikan pekerjaan, memiliki kendali atas pekerjaan, dan dapat memutuskan sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaannya (Karasek & Theorell, 1990). Hal ini sesuai dengan yang terjadi pada *salesman* sepeda motor PT X.

Akan tetapi, keleluasaan dalam memutuskan sesuatu yang berkaitan dalam pekerjaan sangat terbatas. Keputusan yang dapat diambil hanya berupa pemberian diskon dan hadiah cinderamata kepada konsumen. Pemberian diskon itu juga akan berdampak kepada pengurangan bonus yang akan diterima oleh *salesman* PT X. Keleluasaan hanya didapatkan *salesman* dalam penggunaan keterampilan berkomunikasi dengan calon konsumen, misalnya dalam cara pendekatan kepada konsumen, cara bernegosiasi dengan konsumen, melakukan persuasi, dan menyikapi penolakan dari konsumen.

Berdasarkan keterampilan yang dimiliki ini, *salesman* PT X dapat dengan bebas mengujicobakan keterampilan komunikasinya, sehingga mereka dapat belajar mengenai cara yang paling efektif dalam melakukan penjualan dengan calon konsumen. Akibatnya, beban kerja tidak begitu dirasakan sebagai tekanan psikologis yang mengganggu, sehingga mereka tetap dapat mencapai target penjualan, bahkan terkadang melebihi yang telah ditetapkan.

Dengan demikian dapat dikatakan terjadi proses belajar yang efektif oleh *salesman* PT X, dimana pemberian kebebasan tersebut akan membuat mereka mengetahui sejauh mana cara berkomunikasi itu efektif untuk merespon calon konsumen. Apabila ia gagal, ia akan melakukan modifikasi cara yang digunakan agar berhasil di kemudian hari. Dan apabila berhasil, hal itu akan memperkuatnya untuk menerapkan cara yang sama pada jenis pembeli yang sama di kemudian hari. Hal ini sesuai

dengan yang disebutkan oleh Karasek dan Theorell pada tahun 1990 mengenai salah satu ciri dari tipe kerja *active job*.

#### IV. Kesimpulan

1. Sebagian besar *salesman* sepeda motor PT X mempersepsikan bahwa tuntutan kerja (*job demand*) dalam pekerjaannya berada dalam kategori tinggi. Artinya, mereka berpikir bahwa beban kerja yang harus mereka pikul cukup berat, dan perlu usaha yang besar untuk menyelesaikan pekerjaannya.
2. Sama halnya dengan *job demand*, sebagian besar subjek penelitian lebih banyak yang berpikir kontrol kerja dalam menyelesaikan pekerjaan mereka tinggi. Mereka beranggapan bahwa keterampilan sangat memegang peranan penting dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Akan tetapi, mereka memiliki keterbatasan dalam mengambil keputusan mengenai pekerjaan. Meskipun begitu, hal itu dirasa cukup dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, *job control* dipersepsikan dalam kategori tinggi oleh *salesman* sepeda motor PT X.
3. Dari tingkat *job demand* dan *job control* yang dikategorikan tinggi berdasarkan hasil penelitian pada *salesman* sepeda motor PT X, maka tipe kerja yang berada dalam kelompok tersebut adalah tipe *active job*. *Salesman* sepeda motor PT X memandang bahwa target penjualan dengan tenggat waktu satu bulan sebagai beban yang cukup berat dalam pekerjaannya. Mereka memiliki keleluasaan dalam mengorganisir pekerjaannya, akan tetapi terbatas dalam memiliki wewenang dalam memutuskan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan.

#### V. Daftar Pustaka

- Friedenberg, Lisa. 1995. *Psychological Testing, Design, Analysis and Use*. USA : Allyn and Bacon.
- Hutton, H. Patrick. 2012. Wellness Program Variables and Stress : An Extension of The Job Demand-Control Model. *Proquest Dissertation and Thesis no. UMI 3531496*
- Jones, F., and Bright, J. 2001. *Stress: Myth, theory and research*. London: Prentice Hall.
- Jonge, Jan de., Dollard, Maureen F., Dormann, Christian., Le Blanc, Pascale M., & Houtman, Irene L. 2000. The Demand-Control Model : Specific Demands, Specific Control, and Well-Defined Groups. *International Journal of Stress Management, Vol.7, No.4, 269-287*
- Kaplan, Rober M., and Scuzzo, Dennis M. 2005. *Psychological Testing : Principles, Applications, and Issues*. USA : Thomson Wadsworth.
- Karasek, Robert. 1985. *Job Content Questionnaire and User's Guide*. Diunduh pada [www.jcq.org](http://www.jcq.org) Desember 2013.

- Karasek, Robert ; Theorell, Torres. 1990. *Healthy Work : Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. USA : Basic Books.
- Karasek, Robert A, et al. 1998. The Job Content Questionnaire (JCQ) : An Instrument for Internationally Comparative Assesments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, Vol.3, No.4, 322-355*.
- Kephart, Pamela A. 2003. Job stress : An Investigation of the Impact of Gender and Other Workplace Diversity Issues on the Causes, Costs, Consequences, and Constructive Coping Strategies of Job Stress. *Proquest Dissertation and Thesis no. UMI 3083934*
- Kerlinger, Fred N. 2004. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kristensen, T. S., Hannerz H., Hogh, A., & Borg, V. 2004. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-A tool for the assessment & Improvement of the Psychosocial Work Environment. *Scan J Work Environment Health, 31, 6, 438-439*
- Hadi, Sutrisno, Prof. Drs. M.A. 1998. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Magee, Christopher A., Stefanic, Natalie., Caputi, Peter., & Iverson, Don C. 2012. The Association Between Job Demands/Control and Health in Employed Parents : The Mediating Role of Work-to-Family Interference and Enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology, No. 2, 196-205*.
- Nazir, Moh, Ph.D. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Osterlind, S. J. 2010. *Modern Measurement : Theory, Principles, and Applications of Mental Appraisal 2<sup>nd</sup> edition*. USA : Pearson.
- Perbandingan Sistem Transportasi Amerika Serikat, Indonesia, dan Eropa. 2010. Indonesia
- Preston, Mark S. 2007. Job Demands-Control Model : A Multimethod Study Examining the Predictive Validity of Instrumental Feedback as a Second-order Moderator Variable. *Proquest Dissertation and Thesis no. UMI 3272354*.
- Sale, Joanna E.M. & Kerr, Michael S. 2002. The Psychometric Properties of Karasek's Demand and Control Scales within A Single Sector : Data from Large Teaching Hospital. *International Archive Environmental Health, 75, 145-152*.
- Sudjana. 2001. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.