

Pengaruh Kemampuan Pengembangan Diri Dan Pengelolaan Stress Terhadap Kualitas Pelayanan Atas Pelanggan Internal

Herlambang Adi Gunawan
STIE BPKP Jakarta
E-mail: menaraconsulting@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan mengembangkan diri dan kemampuan mengelola stress dengan kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan internal di perusahaan manufakturing PT. Fajarindo Faliman Zipper, Tangerang. Ada tiga hipotesis didalam penelitian ini. Pertama, terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan pengembangan diri karyawan dengan kualitas pelayanan terhadap pelanggan internal. Kedua, Terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan pengelolaan stress karyawan terhadap kualitas pelayanan terhadap pelanggan internal. Ketiga, Terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan pengembangan diri dan kemampuan pengelolaan stress secara bersama dengan kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan internal. Populasi penelitian ini adalah para karyawan di PT. Fajarindo Faliman Zipper, Tangerang yang berjumlah total sebanyak 1207 orang. Sampel penelitian diambil secara acak proporsional berstrata sebanyak 106 orang.

Kata Kunci : kemampuan pengembangan diri, kualitas pelayanan, konsumen internal, adaptasi.

ABSTRACT

The objectives of this research were to enable the relationship of the self development ability and the ability to manage stress with the services quality for internal customer. As employee Fajarindo Faliman Zipper, PT in Tangerang. There were three hypothesis produced, first there is a significant correlation between the ability to manage stress and quality services employee to internal customer. Second, there is significant correlation between the ability to manage self development an internal quality services. Third there is a significant correlation between both skill for self development ability as well as the ability to manage stress and the services quality employees for internal customer. The population this research was the 1207 employees in Fajarindo faliman Zipper, PT Tangerang. The sample consisted of 106 person that was selected form the population by using the proporsional stratified random sampling technique the instrument of this research were arranged in a likes terms of content and face validities, as well as items analysis. The reliability of the instruments was established by using the alpha cronbach technique.

Keywords : ability to manage stress, quality service, internal customer, adaptation.

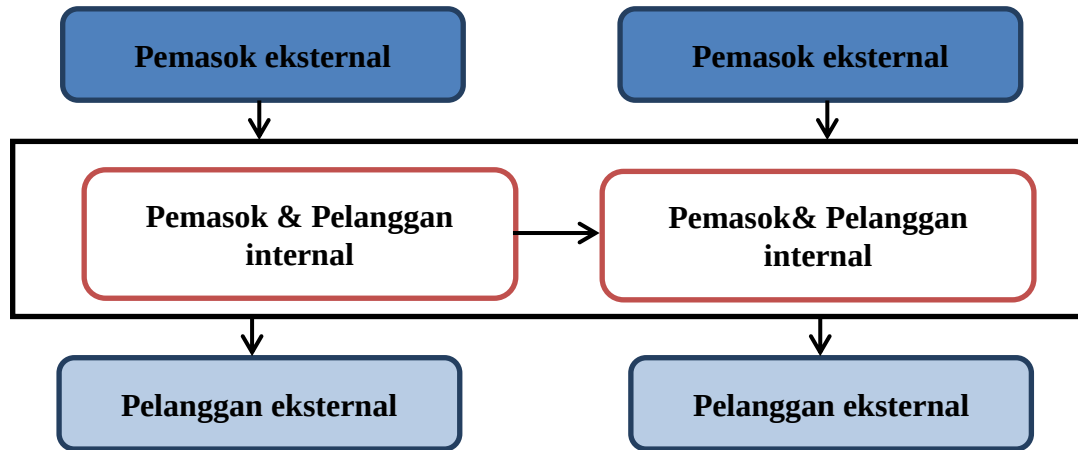
PENDAHULUAN

Zeithaml & Mary Jo; 2001, Atep Adya Barata; 2003 menyatakan bahwa dalam hal pelayanan untuk memenuhi

kepuasan pelanggan eksternal maka perusahaan harus terlebih dahulu menambah tingkat kepuasan pelanggan internal di dalam perusahaan.

Pelanggan yang berada didalam organisasi atau biasa disebut pelanggan internal merupakan orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau penyediaan barang, sampai

dengan pemasaran, penjualan dan administrasi. Seperti digambarkan oleh Fandy Tjiptono; 1997, dimana interaksi antara para pelanggan dan pemasok sangat erat hubungannya (lihat gambar berikut) ;



Gambar 1. Hubungan pelanggan internal dan eksternal

Manufaktur adalah suatu cabang industri yang mengaplikasikan mesin, peralatan dan tenaga kerja dan suatu medium proses untuk mengubah bahan mentah menjadi barang jadi untuk dijual. Dengan sistem kerja mekanistik yang cepat, terukur dan sistematis serta sedikit kesalahan menuntut para karyawannya untuk memiliki performa kinerja yang baik. Kesalahan pada awal proses dapat memberikan dampak buruk bagi proses berikutnya, sehingga sangat dibutuhkan kepedulian kualitas hasil kerja setiap unit untuk dapat melayani unit berikutnya dengan baik.

Tekanan atas tugas-tugas yang diberikan serta keadaan lingkungan sangat mempengaruhi kondisi fisik dan psikologis karyawan, mendorong untuk merasa jenuh dan stres, dan ini akan mengakibatkan dampak yang kurang baik terhadap kinerja dan kerjasama dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan. Selain tekanan yang dihadapi yang adapadalingkungan internal perusahaan/organisasi personil jugadituntut untuk dapat mengembangkandirisesuaidenganpe rubahankebutuhanpasar. Pengembangan diri ini penting dilakukan padatiappersonilperusahaanmanufaktur mengingat besarnya jumlah kary

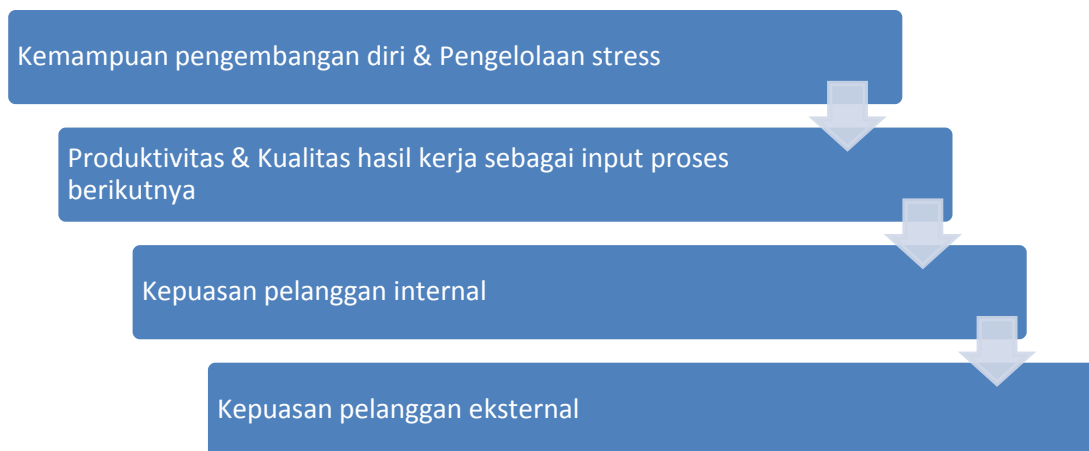
awan yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah dan pengalaman minim. Mereka dituntut untuk dapat mengembangkandirisesuaidenganpe rubahankebutuhanpasar. Pengembangan diri ini penting dilakukan padatiappersonilperusahaanmanufaktur mengingat besarnya jumlah kary

Menurut Daniel Goleman; 1996 “Lima karakteristik orang-orang yang dapat meraih sukses di tempat kerjanya yaitu”

1. Kemampuan beradaptasi dengan berbagai hirarki sosial (*extroversion*)
2. Keinginan bekerjasama (*agreeableness*)
3. Kapasitas untuk dipercaya dan bertahan pada suatu komitmen (*conscientiousness*)
4. Kemampuan untuk bertahan untuk menghadapi stres atau tekanan (*emotional stability*)
5. Keterbukaan diri menghadapi masalah dan berpikir inovatif serta kecerdikan menghadapi masalah (*openness*) (Buss:1991, Digman:1990, Goldberg:1992, McCrae: 1987).

Berdasarkan uraian tadi maka dapat dikatakan bahwa masalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan internal juga dipengaruhi oleh kemampuan para karyawan yang berkaitan dalam hal

pengembangan diri dan kemampuan menghadapi.
pengelolaan stres atas masalah kerja yang



Gambar 2. Hubungan pengembangan diri dan pengelolaan stress terhadap kepuasan konsumen

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Jasa Pelayanan Kepada Konsumen Internal

Konsumen atau pelanggan adalah individu, instansi atau organisasi yang menjadi pengguna jasa pelayanan yang disediakan, pelanggan ini menurut A.A Barata 2003 dapat dibagi menjadi dua, yaitu ;

1. Pelanggan Eksternal :Semua orang yang berada diluar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari sebuah organisasi atau perusahaan.
2. Pelanggan Internal :Orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasian.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan mengakibatkan kepuasan kepada pengguna jasa tersebut (Gummesson 1987 yang dikutip oleh Sampara L. 2000). Didalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan

seseorang. Bagi konsumen pelayanan adalah setiap kegiatan yang menawarkan penjualan dan menyediakan keuntungan yang berharga (Bessom 1973). Seperti diketahui sebelumnya bahwa pelanggan internal yaitu merupakan orang-orang yang terlibat di dalam proses operasional perusahaan.

Menurut A.A. Barata; 2003, kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia, aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan internal, antara lain ;

1. Pola manajemen umum organisasi/perusahaan.
2. Penyediaan fasilitas pendukung.
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia.
4. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
5. Pola insentif.

Zeithaml, A. Parasuraman dan L.L Barry ;1990 juga menyatakan bagaimana kesenjangan spesifikasi mutu jasa yang dijanjikan dengan pemberian jasa banyak dipengaruhi oleh factor-faktor pelanggan internal perusahaan yang antara lain :

1. *Teamwork*
2. *Employee-Job fit*

3. *Technology-Job fit*
4. *Perceived control*
5. *Supervisory control systems*
6. *Role conflict*
7. *Role ambiguity*

Dari uraian tentang kajian-kajian teori diatas maka dimensi kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan internal pada penelitian ini yaitu :

1. Tanggung jawab personil atas proses dan hasil kerja.
2. Respon personil atas kebutuhan pelanggan internalnya.
3. Kemampuan personil dalam melakukan tugas.
4. Keinginan karyawan untuk melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus.
5. Keterampilan komunikasi personil terhadap pelanggan internalnya.
6. Perencanaan, pengukuran proses dan evaluasi hasil kerja.

Kemampuan Pengembangan Diri

Pengembangan menurut Schumpter (1981), merupakan perubahan spontan dan diskontinu didalam keadaan stabil yang mengakibatkan perubahan itu dan penggantian keadaan sebelumnya. Dari pendapat tersebut maka dapat dikatakan bahwa pengembangan adalah suatu proses yang mantap dan bertahap dalam jangka waktu tertentu dan membawa akibat adanya peningkatan dan perubahan yang mantap, spontan dan discontinue dari keadaan sebelumnya. Dimana keadaan sebelumnya mempunyai kedudukan yang sudah tidak memadai atau bahkan telah mengganggu situasi dan kondisi tertentu di lingkungannya.

Hal ini sama dengan yang dikatakan Williams (1989), bahwa kemampuan pengembangan diri adalah tanggapan sadar individu terhadap kenyataan adanya tuntutan untuk menumbuhkan, mengembangkan dan meningkatkan potensi diri. Sedangkan Terry (1972), mendefinisikan kemampuan pengembangan diri merupakan usaha dari seseorang untuk memanfaatkan peluang-

peluang dalam rangka meningkatkan hasil yang berorientasi masa depan. Atau dapat dikatakan bahwa pengembangan diri tersebut pada prinsipnya merupakan usaha peningkatan kualifikasi seorang karyawan untuk kepentingan bersama, organisasi dan karyawan yang bersangkutan. Boydel pada tahun 1986 mengatkan bahwaf faktor-faktor yang mendorong pengembangan diri

1. Dapat mempelajari kecakapan-kecakapan baru.
2. Meningkatkan job performance.
3. Membuat yang terbentuk dari diri mereka.
4. Peningkatan hasil.
5. Kepuasan pribadi
6. Pengakuan yang lebih besar

Keterlibatan seseorang dalam kebutuhan mengembangkan diri pada dasarnya disebabkan oleh berbagai macam tuntutan, apakah memang ada harapan untuk peningkatan prestasi diri, atau pengembangan keterampilan baru dan pengembangan pada peranan baru. Dari pembahasan yang telah diuraikan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan seseorang untuk mengembangkan diri pada prinsipnya merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh seseorang untuk meningkatkan diri, mengadakanperubahan-perubahansecaramantap, spontan dan discontinue

dalamrangkamengantisipasisperubahan dan peluang di masamendatangmakadengandemikiandimen sikemampuandiridisiniadalahmenyangkut ;

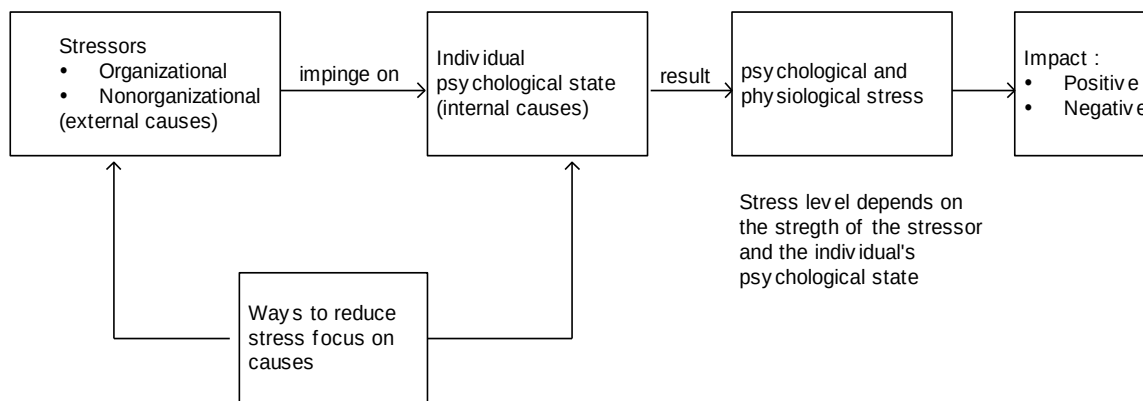
1. Kemampuan beradaptasi.
2. Pengembangan pengetahuan dan keterampilan.
3. Peningkatan prestasi.
4. Orientasi masa depan.

Kemampuan Pengelolaan Stress

Dari sudut pandang tanggapan, stres adalah tanggapan fisiologis seseorang terhadap tekanan lingkungannya dimana tekanan berupa peristiwa atau situasi eksternal yang dapat berbahaya.Dari sudut

pandang rangsangan maka stres merupakan kekuatan atau perangsang yang menekan individu yang menimbulkan tanggapan terhadap ketegangan. Stres dapat berdampak fisik dan psikologis positif atau negatif pada seseorang yang merasakan, tergantung dari bagaimana individu tersebut menyikapi

peristiwa yang dihadapi berdasarkan persepsi dan pengalaman yang pernah ditemukan sebelumnya. "Stewart; 1989". James M. Higgins ; 1986, menggambarkan penyebab munculnya stres seperti dibawah ini .



Gambar 3. Penyebab dan Dampak Stress Pada Individu

Untuk menjawab berbagai tantangan dan hambatan yang terjadi pada seseorang sehingga muncul tekanan pada dirinya diperlukan suatu analisis tentang berbagai penyebab dari keberadaan tekanan tersebut. Sehingga dampak positif dapat dirasakan bilamana stres yang muncul dikelola dengan baik, karena sesungguhnya dengan menjawab tantangan dalam berbagai cara dan tingkat kita akan memperoleh sebagian dari kepuasan kita dalam kehidupan sebaliknya ketidak mampuan mengatasinya mengakibatkan konflik dan frustrasi.

Weelas (1991), Kartono (1983), Atkinson (1991) menyatakan untuk menanggulangi stres memerlukan usaha antara lain ;

1. Menghadapi kenyataan yang ada dengan penyesuaian.
2. Rasa percaya diri.
3. Menjaga keseimbangan emosi.
4. Hadapi dengan rileks.
5. Berpikir rasional.
6. Menyibukkan diri.
7. Menjaga ketahanan fisik
8. Sabar sampai solusi datang
9. Jangan mengasihani diri
10. Bersifat terbuka dan bekerja sama

11. Peka terhadap kebutuhan bimbingan

Bertitik tolak dari pembahasan diatas dan beberapa kajian teori yang lain maka yang dimaksud dengan kemampuan pengelolaan stress bagi penelitian pada karyawan PT. Fajarindo Faliman Zipper yaitu:

1. Pemikiran rasional.
2. Rileksasi.
3. Keseimbangan emosi.
4. Percaya diri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berusaha menggambarkan kepuasan pelanggan internal dalam kualitas kerja dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Hal ini dilakukan dengan melihat hubungan dan kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan uraian tersebut diatas kajian penelitian ini terbatas pada studi regresi dan korelasi.

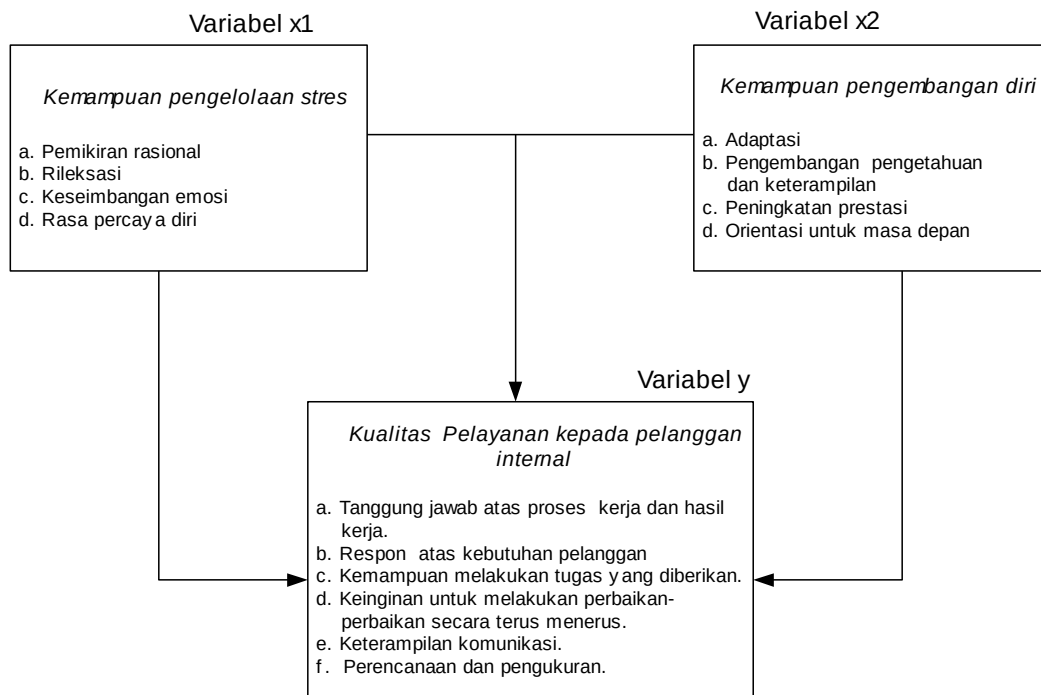
Pengambilan sampel dilakukan dengan metode stratifikasi random sampling dengan total sample 106 dari jumlah populasi sebanyak 939 orang. Penelitian ini dalam pengumpulan datanya menggunakan

instrumen berupa kuisioner berskala *Likert* yang terdiri dari empat kategori Selalu, Sering, Jarang dan Tidak Pernah. Kuisioner ini disusun dari nilai skor yang sangat tinggi ke yang terendah dengan empat pilihan alternatif tersebut diatas

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, diskripsi teoritis, dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Terdapat hubungan antara kemampuan mengembangkan diri dengan kualitas jas pelayanan terhadap pelanggan internal.
2. Terdapat hubungan antara kemampuan pengelolaan stres dengan kualitas jasa pelayanan terhadap pelanggan internal.
3. Terdapat hubungan antara kemampuan mengembangkan diri dan kemampuan mengelola stres secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pelanggan internal PT. Fajarindo Faliman Zipper.



Gambar 4. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pengumpulan data melalui daftar kuisioner yang diedarkan kepada para karyawan yang terpilih menjadi sampel di PT. Fajarindo Faliman Zipper, Tangerang dilakukan uji terhadap data untuk memastikan fungsi regresi korelasi hasil penelitian sempurna yaitu ;

1. Uji asumsi regresi berganda multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas karena seperti diketahui bahwa model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang berarti diantara variabel bebasnya, didapatkan hasil ;

Tabel 1. Hasil uji multikolinearitas

<i>Parameter</i>	<i>Nilai</i>
▪ Korelasi	▪ -0,18
▪ Signifikasi	▪ 0,025
▪ Toleransi Kolinearitas	▪ Mendekati nilai 1

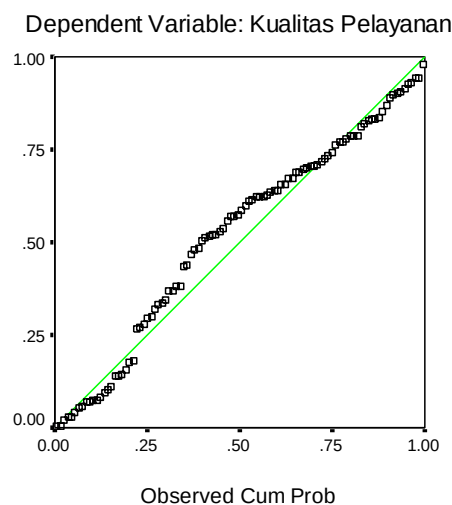
▪ Toleransi VIF	▪ Berada disekitar 1
-----------------	----------------------

Dari hasil analisa tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem multikolinieritas.

2. Uji asumsi Normalitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah data model regresi didalam penelitian ini baik variabel independent ataupun dependennya terdistribusi normal. Dari grafik dilihat penyebaran data berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 5. Grafik Sebaran Data

3. Uji Hipotesis

Seperti yang telah ditetapkan sebelumnya, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan statistik inferensial. Hasil perhitungan analisis statistik mengenai hubungan ketiga variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi

Variabel	Y	X1	X2
Y	1	0,649	0,506
X1	0,649	1	0,188
X2	0,506	0,88	1

Berdasarkan tabel diatas diketahui hubungan antara variabel bebas sangat kecil sedangkan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat cukup besar. Nilai hubungan antara kemampuan pengembangan diri (X1) terhadap kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan kemampuan pengelolaan stres. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai asumsi hipotesis maka dapat dilihat dari hasil uji regresi dan korelasi sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis 1	Hipotesis 2	Hipotesis 3
▪ Nilai korelasi (R)	▪ 0,649	▪ 0,506	▪ 0,667
▪ Determinasi (r^2)	▪ 0,42	▪ 0,25	▪ 0,444
▪ T hitung	▪ 5,919	▪ 7,967	▪ 39,595
▪ T critical (tabel)	▪ 1,66	▪ 1,66	▪ 1,66
▪ Df 1	▪ 101	▪ 101	▪ 2
▪ Df 2	▪ -	▪ -	▪ 99

▪ Alpha (α)	▪ 0,05	▪ 0,05	▪ 0,05
▪ Hubungan	▪ Signifikan	▪ Signifikan	▪ Signifikan

Untuk mengetahui pengaruh dari tiap-tiap variabel bebas maka perlu diketahui koefisien determinasi masing-masing variabel, untuk korelasi dan regresi sederhana maka tiap variabel memiliki koefisien determinasi sebagai berikut ;

1. Kemampuan pengembangan diri (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) : 0,42 atau variabel ini mampu mempengaruhi 42 % variabel kualitas pelayanan.
2. Kemampuan pengelolaan stres terhadap kualitas pelayanan: 0,25 atau variabel ini mampu mempengaruhi 25 % variabel kualitas pelayanan.

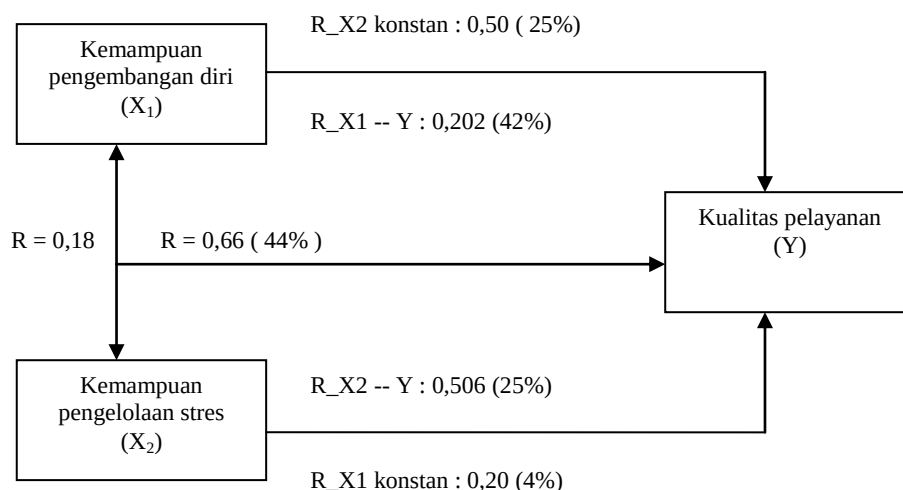
Dengan menggunakan asumsi salah satu variabel bersifat konstan atau terkontrol maka dengan analisis regresi parsial didapatkan hasil determinasi ;

1. Kemampuan pengembangan diri (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) : 0,25 atau variabel ini mampu mempengaruhi 25 % variabel kualitas pelayanan.
2. Kemampuan pengelolaan stres (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y). : 0,04 atau variabel ini mampu mempengaruhi 4 % variabel kualitas pelayanan.

Dan jika diukur secara bersama-sama kedua variabel tersebut memberikan hasil determinasi sebesar ;

1. Kemampuan pengembangan diri (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y). : 0,44 atau variabel ini mampu mempengaruhi 44 % variabel kualitas pelayanan.
2. Kemampuan pengelolaan stres (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y). : 0,057 atau variabel ini mampu mempengaruhi 5,7% variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, hasil analisis ketiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama, kedua dan ketiga dapat diterima. Ini berarti bahwa kemampuan pengembangan diri dan kemampuan pengelolaan stres adalah merupakan dua faktor pendukung yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan internal. Sebab kedua faktor ini terbukti baik secara sendiri-sendiri maupun bersama terbukti dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Besarnya koefisien dan determinasi variabel bebas dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 6. Hubungan Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Gambar tersebut diatas menjelaskan besarnya persentasi pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel kualitas pelayanan baik secara sendiri-sendiri, bersama ataupun jika salah satu dari variabel independen dalam keadaan terkontrol.

Jika dilakukan analisa lebih jauh dengan membagi karyawan menjadi dua kategori yaitu karyawan departemen produksi dan non produksi maka untuk ketiga variabel, kualitas pelayanan terhadap pelanggan internal, kemampuan pengembangan diri dan kemampuan pengelolaan stres karyawan yang berada didalam departemen produksi jauh lebih rendah dibandingkan karyawan yang berada di dalam departemen non produksi, ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Deskripsi Data

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Kemampuan pengembangan diri dept. Prod	72	29.00	47.00	76.00	64.4444	5.62412	31.631
Kemampuan pengembangan diri dept non. Prod	30	15.00	58.00	73.00	66.0333	3.98690	15.895
Kemampuan pengelolaan stres dept. prod	72	24.00	49.00	73.00	62.6667	5.44628	29.662
Kemampuan pengelolaan stres dept. non prod	30	20.00	53.00	73.00	64.5000	4.19975	17.638
Kualitas pelayanan dept prod	72	28.00	49.00	77.00	66.6849	6.88573	47.413
Kualitas pelayanan dept non prod	30	18.00	61.00	79.00	70.7333	4.20126	17.651

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dapat dikatakan bahwa Kemampuan pengembangan diri dan Kemampuan pengelolaan stress pada diri karyawan dapat meningkatkan Kinerja Kualitas Jasa pelayanan bagi unit berikutnya. Ryan dan Cooper ; 1975 mengemukakan bahwa bukti secara empiris dari psikologi mengindikasikan bahwa orang yang tidak dapat menguasai emosinya sendiri tidak akan dapat menghargai apa yang telah dicapai terhadap prestasi dirinya. Frest ; 1996 menyatakan personal inisiatif merupakan hasil dari perilaku yang ada pada seseorang dimana secara aktif dapat langsung mendekati dan mengerjakan tugas baru selain tugas-tugas lain yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan adanya inisiatif dalam diri seseorang maka dapat mungkin timbul suatu inovasi atau pengembangan baru dalam menyelesaikan tugas dan hasilnya.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut.

1. Kepada pihak manajemen PT. Fajarindo Faliman Zipper

Untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan tentunya dibutuhkan operasional yang efektif dimana setiap karyawan harus mampu bergerak cepat dan fleksibel dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibutuhkan bagi pelanggan yang ada didalam perusahaan. Untuk itu maka sebaiknya pihak manajemen mau memberikan perhatiannya dalam hal ini meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengembangkan diri maupun kemampuan karyawan dalam mengelola stres.

Dalam hal pengembangan diri sebagai salah satu dari dua factor yang disebutkan diatas yang memiliki kontribusi terbesar dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan internal, maka pihak manajemen harus mau untuk mengambil langkah-langkah peningkatan kreatifitas pada tiap karyawan melalui ;

- Mengembangkan prosedur yang mampu mendorong ide-ide baru didalam organisasi.
- Mengadakan pelatihan-pelatihan pengembangan kreatifitas.
- Menempatkan karyawan pada posisi dimana mereka mampu untuk berkreasi.
- Merubah karakter orang-orang melalui perubahan struktur, budaya atau apa saja yang mampu memfasilitasi kreativitas pada tiap karyawan seperti kepemimpinan yang ada ditiap departemen harus mampu memberikan pandangan positif atas kreativitas.

Sedangkan untuk meningkatkan pengelolaan stres maka pihak manajemen harus dapat memprediksi sumber-sumber penyebab stres pada karyawan dan paling tidak dapat mengurangi tingkat stres karyawan di saat bekerja, ini dapat dilakukan dengan,

- Mengurangi beban tugas yang terlalu berat bagi karyawan yang terlihat kurang cakap dalam bekerja dengan cara memindahkan posisi orang tersebut.
- Memperhatikan infrastruktur seperti bangunan, kondisi ruangan sehingga mampu memberikan rasa nyaman pada saat bekerja.
- Mengurangi ambiguitas dalam pengambilan keputusan tiap karyawan untuk menyelesaikan tugas.
- Meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menyelesaikan tugas melalui training peningkatan skill.

2. Kepada para karyawan PT. Fajarindo Faliman Zipper

Dari temuan penelitian ini maka sebaiknya para karyawan dapat memahami bagaimana pentingnya pengembangan diri serta pengelolaan stres dalam hal peningkatan kualitas kerja. Selain itu para karyawan juga sebaiknya memahami mengenai keperluan pelanggan baik eksternal maupun internal sehingga mereka mampu bekerja secara efektif sesuai apa yang

diharapkan pelanggannya. Tuntutan pekerjaan yang cepat dan kadang berubah-ubah sesuai kebutuhan pelanggan maka tanpa adanya usaha untuk selalu berorientasi pada penyesuaian diri sebagai salah satu usaha pengembangan diri, maka pada gilirannya akan mengalami tekanan-tekanan. Dan hal ini tidak menutup kemungkinan akan berdampak negatif pada stabilitas fisik dan mental para karyawan sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Anthony Dio Martin; 2003.*Emotional Quality Management*. Arga, Jakarta.

Furlong Nancy, Lovelace Eugene, Lovelace Kristin ; 2000, *Research methods and statistics an integrated approach*. Harcourt Brace, United States of America.

Juran J.M and Frank Gryna; 1993 *Quality planning and analysis* Third Edition, Mc graw hill, Arizona.

Sampara Lukman; 2000.*Manajemen kualitas pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.

Stamatis D.H; 1996.*Total quality service, principles, practices and implementation*. S.S Mubarak & Brothers Pte.Ltd, Singapore.

Sulaiman Wahid; 2003.*Statistik non parametric*. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy; 1997.*Total Quality Service*. Gramedia, Jakarta.

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry; 1990. *Delivering quality service*. The Free Press, New york.

Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner ; 2002. *Services marketing, integrating customer focus across the firm*. Mc graw hill, Arizona.