

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Ida Laila Uar (1998: 55), tentang Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Garuda Denpasar, dari penelitian tersebut didapatkan adanya korelasi atau hubungan yang positif dan sangat signifikan antara kematangan emosi dan stres kerja yang ditunjukkan oleh $F_{hit} - 9,677 > F_{tab} 5\% (3,94)$, hal ini menunjukkan bahwa semakin matangnya emosi yang dimiliki individu maka akan berpengaruh positif terhadap stres kerja individu.

Ah. Sholahuddin Ar Roniri (2006: 76), tentang Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Auto 2000 Malang, dari hasil penelitiannya didapatkan hasil yang signifikan positif karena semakin dekat nilai koefisien korelasi ke +1, maka semakin kuat korelasi positifnya, hal ini ditunjukkan dengan angka sebesar 0,798. Yang artinya ada sumbangan efektif 63,68% variabel motivasi berprestasi dengan aspek yang terkandung didalamnya terhadap kinerja karyawan.

Mohammad Nizar (2006: 139), tentang Pengaruh Aspek Penilaian Kerja Terhadap Motivasi Berprestasi Karyawan di Kantor Pusat PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III Surabaya, diperoleh hasil korelasi penilaian kerja dengan motivasi berprestasi menunjukkan angka sebesar 0,754 dengan $p < 0,000$. Jadi keduanya mempunyai hubungan yang positif signifikan karena $p < 0,050$. Hal ini

menunjukkan bahwa penilaian kerja memiliki pengaruh terhadap motivasi berprestasi dan begitu pula sebaliknya,

M. Abd Azizi Rohman (2010), tentang Hubungan antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan di Bagian Pembelajaran PT. Bunga Wangsa Sejati Jawa Timur Park. Dari uji korelasi dengan menggunakan bantuan SPSS 11.5, didapatkan hasil koefisien korelasi berbanding terbalik, r hitung dari hasil korelasi diatas memiliki nilai $r_{hit} 0.303 < r_{tabel} 0,349$, berarti H_a ditolak dan H_o diterima. Artinya stres kerja memiliki hubungan dengan kinerja, dimana “semakin rendah stres kerja maka semakin tinggi kinerja”

Dwi Ratna (2010), Tentang pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Berdasar hasil penelitian tersebut diperoleh persamaan regresi $Y = 17,825 + 0,301X$. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada tingkat signifikansi ($\alpha = 0\%$) sehingga pada tingkat $\alpha = 5\%$ stres kerja pasti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Tabel 2.1 penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang

No.	Nama dan Judul	Variabel	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nur Ida Laila Uar (1998: 55), tentang Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Garuda Denpasar	Pengaruh Kematangan Emosi (X) terhadap stres kerja (Y)	Kuantitatif Menggunakan korelasi Metode pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara.	Adanya korelasi atau hubungan yang positif dan sangat signifikan antara kematangan emosi dan stres kerja.

2.	Ah. Sholahuddin Ar Roniri (2006: 76), tentang Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Auto 2000 Malang,	Hubungan Motivasi kerja (X) terhadap Kinerja (Y)	Kuantitatif Menggunakan korelasi. metode pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dan wawancara.	ada sumbangan efektif 63,68% variabel motivasi berprestasi dengan aspek yang terkandung didalamnya terhadap kinerja karyawan.
3.	Dwi Septianto, (2010) Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Pataya Raya Semarang).	Pengaruh Lingkungan kerja (X) terhadap kinerja (Y)	Kuantitatif Korelasi. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan observasi.	menunjukkan bahwa penilaian kerja memiliki pengaruh terhadap motivasi berprestasi dan begitu pula sebaliknya.
4.	M Abd Azizi Rohman (2010) Hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan di bagian pembelajaran PT. Bunga Wangsa Sejati Jawa Timur Park	Hubungan stres kerja (X) dengan (Y) Kinerja	Kuantitatif (Korelasi) metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumenter , observasi dan wawancara.	stres kerja memiliki hubungan dengan kinerja, dimana “semakin rendah stres kerja maka semakin tinggi kinerja”.
5.	Dwi Ratna (2010) PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA KANTOR PUSAT DIREKTORAT	Pengaruh stres (X) terhadap kinerja (Y)	Kuantitatif (Regresi) Metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi.	stres kerja pasti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

	JENDERAL KEKAYAAN NEGARA			
6.	Ahmad Fauzi F. (2012) Pengaruh Stres kerja terhadap kinerja Pekerja di CV. Gunung Jati	Pengaruh (X) stres kerja terhadap (Y) kinerja	Kuantitatif (Regresi) Metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi, wawancara, dan observasi.	Hipotesa Awal (Ha): : "Ada pengaruh antara Stres Kerja terhadap Kinerja karyawan, dimana Semakin rendah stres kerja, semakin tinggi pula kinerja karyawan".

2.2 Kajian Teori

2.2.1. Definisi Stres

Pengertian stres kerja dalam kehidupan kerja dianggap sebagai sesuatu yang rumit dan kompleks sehingga dalam banyak peristiwa stres kerja dapat diartikan berbeda-beda. Ditinjau dari asal katanya, stres kerja berasal dari beberapa bahasa, di antaranya berasal dari bahasa Inggris kuno, yakni "*hardship*, *distres kerjairs*" yang artinya "stres kerja"; dalam bahasa Prancis kuno disebut dengan "*narrowness*" yang artinya "stres kerja"; sedangkan dalam bahasa latin kuno disebut "*strictia*" yang artinya '*tight*'*narrow*.

Stres merupakan satu situasi yang mungkin dialami manusia pada umumnya dan karyawan pada khususnya di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Stres menjadi masalah yang penting karena situasi itu dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja, sehingga perlu penanganan dalam

upaya mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Dalam banyak kasus, hal itu bisa mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga harus menjadi perhatian pihak perusahaan terutama manajemen personalia. Ada banyak pengertian yang dikemukakan oleh para ahli mengenai stres diantara adalah:

Menurut Hans Selye seorang tokoh yang pertama kali mengemukakan konsep stres kerja dengan pendekatan biologi pada tahun 1930-an. Stres kerja dipandang sebagai suatu sindrom adaptasi umum yang ditampilkan organisme dalam menghadapi tuntutan atau tantangan. Tuntutan dan tantangan yang dihadapi dapat mengakibatkan respon yang positif (eustres kerja) maupun mengakibatkan respon yang negatif (distres kerja). (Gibson dkk, 1985: 204).

Mangkunegara (2005: 28), ia mengatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *symptom* antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bias rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Veithzal Rivai (2004:15) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, menyatakan bahwa : *Stress* adalah suatu kondisi ketergantungan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi proses berpikir dan kondisi seorang karyawan, stresss terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Menurut Handoko (2001: 200), stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir pada kondisi seseorang. Robbins (dalam

Anwar 2003: 11), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi dinamis, dimana seseorang dihadapkan dengan sebuah peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang berkaitan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya di persepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Siagian (1995: 300), mengemukakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang ditimbulkan oleh tuntutan individu dan lingkungan yang berlebihan pada seseorang.

Szilagyi dalam Gitosudarmo dan Sudita (2000:50) mengemukakan stres adalah pengalaman yang bersifat internal yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis dalam diri seseorang sebagai akibat dari faktor lingkungan eksternal, organisasi atau orang lain.

Menurut Hariandja (2005:303) stres adalah situasi ketegangan/tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja itu dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan aspek yang ada dalam pekerjaan karyawan yang tak jarang karyawan mengalami ketidakstabilan daya tahan tubuh, dalam hal ini dapat mempengaruhi daya tahan stres seorang karyawan. juga dapat disimpulkan bahwa kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya.

2.2.1.1 Jenis Stres Kerja

Menurut Harjana (1994: 22) pada dasarnya stres kerja dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu:

a. Eustres kerja

Stres kerja positif atau menguntungkan yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performan yang tinggi.

b. Distres kerja

Stres kerja yang merusak dan merugikan yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan organisasi yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

Hans Selye (Dalam Gibson 1985: 205) menganggap stres sebagai tanggapan yang tidak khas terhadap setiap tuntutan terhadap organisme. Ia memberi nama ketiga fase tersebut pertahanan yang dibentuk seseorang jika terjadi stres sebagai Sindrom Adaptasi Umum (SAU). Ketiga fase yang berbeda tersebut diacu sebagai peringatan, perlawanan dan perbedaan.

Tahap peringatan (*Alarm Stage*) adalah awal pengerahan dimana tubuh bertemu tantangan yang ditimbulkan penekanan, mencakup denyut jantung meningkat, tekanan darah naik, pupil mata membesar, otot menegang, dan lain-lain. Tahap perlawanan mencakup kejenuhan, kecemasan dan ketegangan. Tahap

terakhir ialah perbedaan (*exhaustion*), perlawanan yang panjang dan terusmenerus pada akhirnya menghabiskan kekuatan adaptif yang tersedia, dan system perlawanan menjadi kendur.

2.2.1.2 Penyebab Stres Kerja

Menurut Hasibun (2005: 203). Faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja antara lain: Beban kerja yang terlalu sulit (berlebihan), tekanan dan sikap pemimpin yang kurang wajar (adil), waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, dan masalah keluarga.

Sondang P. Siagian (2008:301) menyatakan bahwa pada dasarnya berbagai sumber stress kerja digolongkan menjadi dua bagian diantaranya :

1. Dalam pekerjaan ialah beban kerja wewenang yang tidak seimbang ketidakjelasan tugas lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, rekan kerja yang tidak menyenangkan,
2. Dari luar pekerjaan ialah kekuatiran financial kehidupan keluarga yang tidak harmonis dan perilaku negatif anak.

Sedangkan menurut Robbins (1998: 306), ada tiga kategori yang dapat menyebabkan stres kerja, yaitu:

a. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi disain dari struktur suatu individu. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dan individu tersebut. Faktor lingkungan juga dipengaruhi oleh:

a) Ketidakpastian Ekonomi

Apabila perekonomian suatu bangsa dalam keadaan mengerut, orang akan mengalami kecemasan dan keamanan mereka, karena ayunan kebawah dalam ekonomi sering diiringi dengan pengurangan akan tenaga kerja yang permanen, pemberhentian masal sementara, gaji yang dikurangi, pecat kerja yang lebih pendek, dan semacamnya.

b) Ketidakpastian Politik

Ancaman dan perubahan politik dapat menyebabkan stres. Oleh karena itu, untuk mencegah kondisi ini, politik suatu negara haruslah stabil sehingga tidak akan cenderung menciptakan stres.

c) Ketidakpastian Teknologi

Komputer, robotika, otomatisasi, dan berbagai macam inovasi teknologi yang lain merupakan ancaman bagi banyak orang dan dapat menyebabkan para pekerja menjadi stres.

b. Faktor Organisasi

a) Tuntunan Tugas

Tuntunan tugas merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang, yaitu yang mencakup disain pekerjaan individu (otonomi keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak kerja lingkungan.

b) Tuntunan Peran

Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam individu.

c) Tuntunan antar Pribadi

Tuntunan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, karena itu kurang dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan antara pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres.

d) Struktur Organisasi

Struktur organisasi menentukan tingkat *defferensiasi* (pembeda) dalam individu, tingkat aturan dan pengaturan dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurang partisipasi dalam keputusan mengenai seseorang karyawan merupakan suatu contoh dari variable struktural yang mungkin merupakan sumber potensial dari stres.

e) Kepemimpinan Individu

Kepemimpinan individu, yaitu tipe kepemimpinan yang menggunakan gaya manajerial dari eksekutif senior individu. Tipe kepemimpinan ini dilakukan oleh beberapa pejabat eksekutif yang menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh suatu ketegangan, rasa takut, dan kecemasan. Mereka membangun tekanan yang tidak realitas untuk berprestasi dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang lebih ketat, dan secara rutin mencatat karyawan yang tidak dapat mengikuti.

f) Tahap Organisasi

Individu berjalan melalui suatu daur (siklus). Didirikan tumbuh menjadi dewasa, dan akhirnya merosot. Suatu tahap kehidupan individu yakin dimana dia ada dalam daur tempat tahap ini menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda untuk para karyawan. Tahap pendirian dan

kemerosotan terutama penuh dengan stres. Yang pertama didirikan oleh besarnya kegairahan dan ketidakpastian, sedangkan yang kedua lazimnya menuntut pengurangan, pemberhentian, dan suatu perangkat ketidakpastian yang berbeda.

c. Faktor Individu

a) Masalah Keluarga

Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai suatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan, dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres.

b) Masalah Ekonomi

Masalah ekonomi yang diciptakan individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres.

c) Masalah Kepribadian

Faktor individu penting yang mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar dari seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan.

2.2.1.3 Reaksi-reaksi Stres

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan yang berkembang berbagai macam gejala-gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala-gejala ini menyangkut kesehatan lingkungan maupun kesehatan

mental. Orang yang mengalami stres bisa menjadi gelisah dan merasakan kekhawatiran, mereka menjadi mudah marah, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Lebih lanjut, mereka melarikan diri dengan alkohol (minuman keras) atau merokok secara berlebihan. Disamping itu, mereka bahkan bisa terkena berbagai penyakit lingkungan, seperti masalah pencernaan, tekanan darah tinggi serta sulit tidur. (Handoko 1992: 200).

Menurut Robbins (1996: 228), pada umumnya ada tiga kategori gejala yang ditimbulkan oleh stres.

a. Gejala Fisiologis

Stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

b. Stres Individu

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan, tetapi stres juga muncul dalam keadaan individu lain, misalnya: ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda.

c. Gejala Perilaku

Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur.

Uraian diatas menggambarkan bahwa banyak sekali reaksi-reaksi yang ditimbulkan oleh stres diantaranya kondisi fisik yang tidak stabil dikarenakan banyaknya rangsangan baik itu dari dalam maupun dari luar individu karyawan,

lalu tidak bisa mengelola dengan baik sehingga individu karyawan mudah agresif dan tidak bisa rileks.

Sedangkan menurut Agus M Hardjana (1994: 23-26) indikator-indikator stres sebagai berikut:

1) Gejala fisik berupa

- (a) Sakit kepala, pusing, pening
- (b) Tidur tidak teratur: insomnia (susah tidur), tidur terlanjur, bangun terlalu awal
- (c) Sakit punggung terutama dibagian bawah
- (d) Mencret- mencret dan radang usus besar
- (e) Sulit buang air besar, sembelit
- (f) Gatal- gatal pada kulit
- (g) Urat tegang- tegang terutama pada leher dan bahu
- (h) Terganggu pencernaanya atau bisulan
- (i) Tekanan darah tinggi atau serangan jantung
- (j) Keluar keringat banyak
- (k) Selera makan berubah
- (l) Lelah atau kehilangan daya energi
- (m) Bertambah banyak melakukan kekeliruan atau kesalahan dalam kerja dan hidup.

2) Gejala emosional

- (a) Gelisah atau cemas
- (b) Sedih, depresi, mudah menangis
- (c) Merana jiwa dan hati atau mood berubah- ubah cepat

- (d) Mudah panas dan marah
- (e) Gugup
- (f) Rasa harga diri menurun atau merasa tidak aman
- (g) Terlalu peka dan mudah tersinggung
- (h) Marah- marah
- (i) Gampang menyerang orang dan bermusuhan
- (j) Emosi mengering atau kehabisan sumber daya mental (*burn out*)

3) Gejala intelektual

- (a) Susah berkonsentrasi atau memusatkan pikiran
- (b) Sulit membuat keputusan
- (c) Mudah terlupa
- (d) Pikiran kacau
- (e) Daya ingat menurun
- (f) Melamun secara berlebihan
- (g) Pikiran dipenuhi oleh satu pikiran saja
- (h) Kehilangan rasa humor yang sehat
- (i) Produktivitas atau prestasi kerja menurun
- (j) Mutu kerja rendah
- (k) Dalam kerja bertambah jumlah kekeliruan

4) Gejala interpersonal

- (a) Kehilangan kepercayaan kepada orang lain
- (b) Mudah mempersalahkan orang lain
- (c) Mudah membatalkan janji atau tidak memenuhinya

- (d) Suka mencari- cari kesalahan orang lain atau menyerang orang dengan kata- kata
- (e) Mengambil sikap terlalu membentengi dan mempertahankan diri
- (f) Mendingkan orang lain.

2.2.1.4 Gejala dan Efek Stres Kerja

Banyak orang yang tidak menyadari gejala timbulnya stres tersebut dalam kehidupannya padahal apabila kita mengetahui lebih awal mengenai gejala stres tersebut kita dapat mencegahnya. Pencegahan ini dapat dilakukan dengan maksud agar terjaminnya keamanan dan kenyamanan dalam bekerja. Apabila seseorang yang mengalami stres melakukan pekerjaan itu malah akan mengganggu kestabilan dalam bekerja.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa stres dalam bekerja pasti akan terjadi pada setiap karyawan/pekerja. Mereka mengalami stres karena pengaruh dari pekerjaan itu sendiri maupun lingkungan tempat kerja. Seseorang yang mengalami stres dalam bekerja tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Disinilah muncul peran dari perusahaan untuk memperhatikan setiap kondisi kejiwaan (stres) yang dialami oleh pekerjanya. Dalam hal ini perusahaan dapat menentukan penanganan yang terbaik bagi pekerja tersebut serta tidak mengurangi kinerja karyawan tersebut.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan Holmes dan Rahe atas 80 residen di negara Seattle USA selama dua tahun, disimpulkan sebagai berikut:

- a. 86 % orang mendapa skor di atas 300 dalam satu periode 1 tahun, mendapat sakit berat.
- b. 48 % orang mendapat skor antara 150-300 menjadi sakit.
- c. 33 % dari mereka mendapat skor kurang dari 150, mengalami perubahan dalam kesehatan mereka (Latting, 2002 : 2).

Cooper dan Strow (dalam Umar 2001: 2). Stres kerja dapat menimbulkan gejala lingkungan, gejala ditempat kerja dan tingkah laku.

Mengenai dampak terjadi sebagai akibat stres kerja pada seseorang, Siagian (1995: 300) mengatakan bahwa stres kerja yang menampakan dirinya dalam berbagai bentuk seperti tekanan darah tinggi, mudah tersinggung, sukar mengambil keputusan yang sederhana sekalipun, kehilangan nafsu makan, cenderung mengalami kecelakaan kerja dan berbagai bentuk lainnya.

Ada empat pendekatan terhadap stres kerja, yaitu dukungan sosial (*social support*), meditasi (*meditation*), *biofeedback*, dan program kesehatan pribadi (*personal wellness programs*). Pendekatan tersebut sesuai dengan pendapat Keith Davis & John W. Newstrom, (dalam Mangkunegara, 2002: 157-158).

Tabel berikut ini menyajikan dua pendekatan dalam mengelola stres kerja.

Tabel 2.2

Pendekatan Mengelola Stres Kerja

Secara individu	Secara organisasi
1) Meningkatkan keimanan	1) Melakukan perbaikan pada individu
2) Melakukan meditasi dan pernafasan	2) Melakukan perbaikan pada lingkungan
3) Melakukan kegiatan olah raga	3) Mewujdkan sarana olah raga
4) Melakukan relaksasi pernafasan	4) Melakukan struktur dan proses individu
5) Melakukan kegiatan olah raga	5) Meningkatkan kinerja dalam proses
6) Melakukan relaksasi	
7) Dukungan sosial dan teman	

8) Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan	pengembalian keputusan
9) Manajemen waktu	6) Melakukan restrukturisasi tugas
10) Meningkatkan keimanan	7) Mendisain ulang pekerjaan
11) Melakukan meditasi	8) Meningkatkan komunikasi secara terbuka
	9) Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran

Sumber Robbins, Stephen p 1999: 225

Pendapat lain mengungkapkan, bahwa ada tiga komponen yang digunakan dalam mengendalikan atau mengelola stres kerja, yaitu: (Suroto, 2001: 148- 151)

a. Logika, Logika yang digunakan disebut logika timbangan, kalau sebelah kiri (keinginan) lebih berat dari yang kanan (realitas, maka ada tiga pilihan yang mungkin dilakukan.

- a) Realitasnya ditambah atau dibuat sesuai dengan keinginannya.
- b) Keinginan yang diubah atau dikurangi, agar seimbang dengan realitasnya.
- c) Kompromi, realitas diupayakan semaksimal mungkin dan keinginannya disesuaikan dengan realitas yang bisa diupayakan.

b. Sikap-sikap yang mendasar semua tingkah laku agar bisa mengendalikan (menghindari, mencegah, mengatasi stres kerja).

- a) Sikap utama: iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, sikap cinta kasih, realitas, objektif, positif, dan konstruktif.
- b) Sikap penting antara lain: optimistis, pemurah, bersahaja, sabar, serius serta santai.

c. Teknik pengendalian stres kerja

- a) Rasa panik dihilangkan dengan jalan memperkirakan atau mengantisipasi akibat buruk dalam mengambil sikap
- b) Rasa iri dibalik dengan kompensasi menjadi aspirasi positif

- c) Rasa benci dihilangkan dengan mencari kebaikan objek atau kelebihan dan unsur positif dari objek
- d) Kalau kita yang dibenci, jangan kita bereaksi, anggaplah tidak ada apaapa meskipun waspada
- e) Amarah dicegah dengan mencari, memahami dan menerima baik penyebabnya.
- f) Kesedihan diatasi dengan tiga langkah :
 - 1) Bersikap *reality*, menerima kasusnya sebagai realitas yang tidak bisa dihindari
 - 2) Melupakan kesedihan dengan mengisi seluruh waktu dengan mencari kesibukan.
 - 3) Rasa takut dihadapi dengan cara: menyakinkan diri, mengakui kekurangan atau kelemahan yang terdapat dalam diri kita, rasa kecewa kita atasi dengan keikhlasan dan kesabaran.

Gejala stres kerja dapat menimbulkan dampak negatif yang berpengaruh terhadap kondisi fisiologis apabila tidak dapat mengatasinya. Berbagai gejala tersebut pada umumnya menampakkan diri pada berbagai perilaku yang tidak “normal” seperti gugup, tegang, selalu cemas, gangguan pencernaan, tekanan darah tinggi (Siagian, 2002:300).

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa gejala-gejala dari stres kerja meliputi gejala fisik, psikologis dan perilaku. Gejala fisik yang dimaksud antara lain sakit kepala (migran, vertigo), nyeri atau kaku di punggung dan leher, meningkatnya detak jantung, sering dan mudah berkeringat, pingsan, mual, muntah, rasa tersumbat di kerongkongan, dada rasa panas atau nyeri. Gejala

psikologis meliputi gangguan emosional, gangguan kognitif, kebosanan kerja, ketidakpuasan kerja, pandangan putus asa, depresi. Gejala perilaku di antaranya yaitu menunda-nunda pekerjaan, perubahan dalam prestasi, kinerja dan produktivitas, meningkatnya frekuensi absensi, meningkatnya *turn over* karyawan, perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan), *agresivitas*, menarik diri dari pergaulan sosial, bicara cepat, dan kecenderungan untuk bunuh diri.

Oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan untuk pengendalian stres kerja diantaranya relaksasi karena relaksasi merupakan cara efektif untuk mengembalikan dan memperoleh kondisi yang tenang dan sikap yang utama dalam pengendalian stres yaitu dengan iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

2.2.1.5 Stres Kerja dalam Perspektif Islam

Firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 286.

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ
رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا
كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ
لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى

الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan kami,

janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. beri ma'afilah Kami; ampunilah Kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, Maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir." (QS. Al-Baqarah 286)

Khamala berarti beban, bagi semua umat islam untuk menjalankan ibadah.

Hal ini merupakan beban yang harus dijalankan dan tidak boleh ditinggalkan, berkaitan dengan ini beban yang harus dilakukan akan menimbulkan stres karena adanya tekanan.

Allah juga berfirman dalam surat As Sajdah ayat 16:

تَتَجَافَى جُنُوبُهُمْ عَنِ الْمَضَاجِعِ يَدْعُونَ رَبَّهُمْ خَوْفًا وَطَمَعًا وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴿١٦﴾

“ Lambung mereka jauh dari tempat tidurnya [1193] dan mereka selalu berdoa kepada Rabbnya dengan penuh rasa takut dan harap, serta mereka menafkahkan apa apa rezki yang kami berikan.” (QS. Al-Baqarah 286)

Dalam ayat tersebut terdapat kata *Khoufan* yang berarti takut, karena takut merupakan gejala fisiologis yang dapat mengakibatkan stres. Secara individu maupun secara kelompok (organisasi), mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam pengendalian stres kerja. Stres kerja tidak sama penanganannya dengan stres kerja yang dialami oleh organisasi. Untuk stres kerja individu tidak hanya dibebankan saja, akan tetapi juga harus dapat berperan aktif dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Dalam surat Yusuf Ayat 87 Allah juga berfirman :

يَبْنِي أَذْهَبُوا فَتَحَسَّسُوا مِنْ يُوسُفَ وَأَخِيهِ وَلَا تَأْيَسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ

إِنَّهُ لَا يَأْيَسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ ﴿٨٧﴾

“ Hai anak-anakku, pergilah kamu, maka carilah berita tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”. (Q.S. Yusuf 87).

Dalam Al-Qur'an dijelaskan sebagai berikut :

يَأْتِيهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَتْكُمْ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِمَا فِي الصُّدُورِ

وَهُدًى وَرَحْمَةً لِلْمُؤْمِنِينَ ﴿٥٧﴾

“ Hai manusia, Sesungguhnya Telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman.” (Q.S. Yunus: 57).

Menurut Quraish Shihab (2002: 102), Ayat ini menegaskan bahwa al-Qur'an adalah obat bagi apa yang terdapat dalam dada (hati). menunjukkan bahwa wahyu-wahyu Ilahi ini berfungsi menyembuhkan penyakit-penyakit ruhani seperti ragu, dengki, takabur, dan lain sebagainya. Hati juga yang mampu melahirkan ketenangan dan kegelisahan serta menampung sifat-sifat baik dan terpuji.

Dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman :

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ

نَبْرَاهَا إِنْ ذَلِكِ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ﴿٢٢﴾ لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا

بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿٢٣﴾

“Tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (Tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan Telah tertulis dalam Kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah. (Kami jelaskan yang demikian itu) supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu, dan supaya kamu jangan terlalu gembira[1459] terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. dan Allah tidak menyukai setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri.” (Q.S. Al-Hadid:22-23).

Dalam Islam juga menjelaskan bahwa dalam organisasi akan sangat

berpengaruh terhadap stres kerja karyawan, sebagaimana telah dijelaskan dalam

ayat Al-Qur'an:

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ^ط وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي

لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-Ku sangat pedih".(QS. Ibrahim:7).

Dalam Al-Quran juga dijelaskan terkait cara individu untuk manajemen stres yaitu dengan sabar, sehingga bisa tenang dalam semua masalah yang ada.

Firman Allah :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٢٠٠﴾

“ Hai orang-orang yang beriman, Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetapkan bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung. ” (Q.S. Al-Imran:200).

Islam mengajarkan agar seorang mukmin harus kuat dalam berbagai hal, baik dalam keimanan, kejiwaan, keilmuan. Kalau sudah memiliki kekuatan tersebut maka mereka menjadi orang yang unggul. Hal ini sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Ahmad 8436 :

حَدَّثَنَا خَلْفُ بْنُ الْوَلِيدِ قَالَ حَدَّثَنَا ابْنُ مُبَارَكٍ عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ عَجْلَانَ عَنْ رَبِيعَةَ عَنِ الدَّاعِرِجِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمُؤْمِنُ الْقَوِيُّ خَيْرٌ وَأَفْضَلُ وَأَحَبُّ إِلَى اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ مِنَ الْمُؤْمِنِ الضَّعِيفِ وَفِي كُلِّ خَيْرٍ اِخْرَصَ عَلَيَّ مَا يَنْفَعُكَ وَلَا تَعْجِزْ فَإِنَّ عِلْبَكَ أَمْرٌ فُقِلَ قَدْرَ اللَّهِ وَمَا شَاءَ صَنَعَ وَإِيَّاكَ وَاللَّوَّ فَإِنَّ اللَّوَّ يَفْتَحُ مِنَ الشَّيْطَانِ

“ Telah menceritakan kepada kami Khalaf bin Walid telah menceritakan kepada kami Ibnu Mubarak dari Muhammad bin ‘Ajlan dari Rabi’ah dari Al A’raj dari Abu Hurairah berkata ; Rasulullah saw. bersabda : “Seorang mukmin yang kuat lebih baik dan lebih utama serta lebih dicintai oleh Allah ‘azza wajallah daripada mukmin yang lemah. dan dalam setiap masing-masing darinya terdapat kebaikan, bersungguh-sungguhlah terhadap apa saja yang memberikan manfaat kepadamu dan janganlah lemah, apabila kamu tertimpa suatu masalah maka katakanlah; “Allah telah mentakdirkannya dan apa yang telah dikehendaki-Nya pasti terlaksana, dan janganlah kalian mengatakan; ‘kalau seandainya’ karena sesungguhnya ucapan “kalau seandainya” membuka peluang bagi setan”.

Hadis ini mengandung pengertian bahwa seorang mukmin dianjurkan menjadi pribadi yang kuat atau unggul dengan cara :

1. Memperkuat keimanan

Keimanan seseorang akan membuat pada kemuliaan baik di dunia maupun di akhirat. Jika kualitas keimanannya kuat dan selalu diikuti dengan melakukan amal shaleh maka ia akan mendapat manisnya iman. Kuat dan lemahnya iman dapat dilihat dari perilakunya. Misalnya selalu tegar, tidak mudah putus harapan, bekerja keras, berdoa memohon kepada Allah dan berserah diri.

2. Menggali kemampuan (Ability)

Seorang mukmin diwajibkan bekerja dengan baik agar menjadi kategori yang kuat dalam berbagai hal, baik dalam keimanan, kejiwaan, keilmuan. Kalau sudah memiliki kekuatan tersebut maka mereka menjadi orang yang unggul. Orang yang unggul akan menghasilkan prestasi-prestasi dalam hidupnya. Prestasi tersebut dapat dilihat dari kualitas kerja, yang dilakukan seseorang dengan baik.

3. Memperbanyak perbuatan yang bermanfaat

Dalam bekerja seorang muslim dianjurkan meraih prestasi yang terbaik dan bermanfaat, tidak boleh berandai-andai, dan tidak boleh hanya merencanakantetapi tidak melaksanakannya.(Nurdiana 2008: 204)

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja disini sendiri adalah suatu beban yang dirasakan oleh karyawan karena adanya tekanan kerja baik tekanan itu muncul dari dalam maupun dari luar pekerjaan sehingga karyawan yang mengalami stres tidak dapat memaksimalkan kerjanya. Apabila tidak dapat mengatasinya, maka akan menimbulkan dampak yang berpengaruh terhadap kondisi fisiologis individu maupun perilaku. Dalam perspektif Islam, pengertian stres adalah suatu cobaan yang harus dihadapi dengan sabar untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaan manusia pada Allah.

2.2.2 Kinerja

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup untuk mengerjakan sesuatu pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Adapun beberapa definisi kinerja karyawan menurut para ahli diantaranya adalah sebagai berikut :

Kinerja berarti prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika (Sedarmayanti 2007:260).

Gomes 1995: 195 (dalam mangkunegara 2000: 67), mengungkapkan definisi kinerja karyawan sebagai "Ungkapan Seperti *Output*, efisiensi serta efektivitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas'. Selanjutnya kinerja karyawan (prestasi kerja) juga didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya' (Mangkunegara 2000 : 64).

As'ad (1991: 47), mengemukakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Sedangkan kinerja menurut Saiyadin (dalam Moekijat : 1999 : 191) bahwa *Productivity is the ratio of a given amount of output to a given amount of input for a specific period of time* (Produktivitas adalah jumlah keluaran (*output*) tertentu dengan jumlah masukan (*input*) tertentu untuk suatu jangka waktu tertentu).

Ragam definisi kinerja diatas, menunjukkan bahwa pengertian kinerja berbeda diantara penulis. Namun, kinerja yang dimaksud peneliti adalah prestasi kerja yang telah diperoleh oleh karyawan berdasarkan standar yang berlaku untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam waktu tertentu.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*out put*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM dalam persatuan periode waktu untuk melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara 2005: 9)

Untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM, maka karyawan harus dibantu untuk mengerti semakin jelas peranannya, mengenai

peluang untuk mengambil resiko, mengandalkan percobaan dan pertumbuhan didalam peranannya, mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan diri sendiri dalam menjalankan berbagai fungsi dalam peranannya tersebut, meskipun didalam pelaksanaannya tidak mudah sebab banyak faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya seseorang (Dessler, 1998: 3).

2.2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Sesuai dengan pendapat Devis (dalam Mangkunegara 2000: 67). Ada dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu: kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), dimana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Human performance} = \text{Ability} + \text{Motivation}$$

$$\text{Motivation} = \text{Attitude} + \text{Situation}$$

$$\text{Ability} = \text{Knowledge} + \text{Skill}$$

Penjelasan:

a) Faktor kemampuan (*Ability*)

Secara individu, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (*Intelektual Quotion*) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*)

b) Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan individu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Menurut Simamora (2005 : 15) bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: faktor individual (kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi), faktor psikologi (persepsi, attitude, personality, pembeljaan, motivasi) dan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan), struktur, dan desain pekerjaan. Sedangkan menurut

Handoko (2000: 193) mengatakan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan bekerja produktif atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan aspek ekonomis, teknis, serta perilaku lainnya.

Menurut Gibson, (2008:123-124) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor yang mempengaruhi kinerja yang kedua adalah faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Sedangkan faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

Aspek dari variabel psikologi adalah persepsi. Persepsi adalah proses kognitif individu dalam memilih, mengatur, menyimpan, dan menginterpretasikan rangsangan menjadi gambaran dunia yang utuh dan berarti. Oleh karena setiap orang memberi arti dalam setiap rangsangan, individu berbeda dalam melihat hal yang sama dengan cara yang berbeda. Cara seorang pekerja dalam melihat keadaan sering kali mempunyai arti yang lebih banyak untuk mengerti perilaku daripada keadaan itu sendiri (Gibson et al, 2008:133-134).

Aspek dari variabel psikologi yang kedua adalah Sikap. Sikap merupakan determinan perilaku sebab yang berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap adalah perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari, dan diatur melalui pengalaman yang

memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, obyek-obyek dan keadaan (Gibson et al, 2008:144).

Aspek dari variabel psikologi yang ketiga adalah kepribadian. Kepribadian merupakan himpunan karakteristik dan kecenderungan yang stabil serta menentukan sifat umum dan perbedaan dalam perilaku seseorang. Kepribadian dipengaruhi oleh keturunan, budaya, dan faktor sosial. Tinjauan determinan yang membentuk kepribadian menunjukkan bahwa para manajer mempunyai sedikit kendali terhadap determinan dan tidak ada manajer yang harus menyimpulkan bahwa kepribadian bukan faktor penting dalam perilaku di tempat kerja hanya karena kepribadian bukan faktor penting dalam perilaku di tempat kerja hanya karena kepribadian dibentuk di luar organisasi. Perilaku seseorang tidak dapat dimengerti tanpa mempertimbangkan konsep kepribadian. Pada kenyataannya, kepribadian adalah juga saling berhubungan dengan persepsi, sikap, belajar, dan motivasi setiap usaha untuk mengerti perilaku menjadi tidak lengkap apabila kepribadian tidak diperhitungkan (Gibson et al, 2008:156-157)

Aspek dari variabel psikologi yang keempat adalah motivasi. Motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan dorongan-dorongan yang timbul pada atau di dalam seorang individu yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku. Konsep motivasi digunakan untuk menjelaskan perbedaan-perbedaan dalam intensitas perilaku dan untuk menunjukkan arah tindakan. Manajer lebih suka memotivasi karyawannya secara positif agar karyawan tersebut dapat menjalankan pekerjaannya dan karyawan yang termotivasi akan menghasilkan pekerjaan yang memiliki kualitas yang tinggi. (Gibson et al, 2008:185).

Faktor psikologis yang kelima adalah Kepuasan Kerja. Menurut Gibson et al (2008:150) kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dipunyai individu mengenai pekerjaannya. Hal ini dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya, didasarkan pada faktor lingkungan kerja, seperti gaya penyelia, kebijakan dan prosedur, afiliasi kelompok kerja, kondisi kerja, dan tunjangan.

Faktor psikologis yang keenam adalah Stres kerja. Menurut Gibson et al (2008:339), stres kerja merupakan suatu Persepsi penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan/atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang. Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja dari seorang individu.

Literatur medis menyebutkan stres sebagai energi yang dibutuhkan kehidupan; tanpa stres, kehidupan akan berhenti (Slattery dalam Timpe, 1992:421). Semua orang hidup di bawah suatu tekanan (*stress*) dalam jumlah tertentu. Stres dapat terjadi di rumah, di jalan, di tempat kerja atau di mana saja. Stres berpengaruh pada kinerja, Mondy (1987:514), mengatakan bahwa sedikit stres akan meningkatkan kinerja.

Kemudian menurut Higgins dalam Umar (2001:35), ada korelasi langsung antara stres dan kinerja. Menurutnya, bila karyawan tidak memiliki stres maka tantangan-tantangan kerja tidak ada dan akibatnya kinerja juga rendah. Makin tinggi stres karena tantangan kerja yang juga bertambah maka akan mengakibatkan kinerja bertambah, tetapi jika stres sudah maksimal tantangan-tantangan kerja jangan ditambah karena tidak lagi akan dapat meningkatkan kinerja, tetapi malah akan menurunkan kinerjanya.

Oleh karena itu pengelolaan stres yang dilakukan oleh perusahaan akan selalu mempunyai hubungan dengan kinerja pada setiap karyawan. Sehingga, apabila perusahaan mampu mengelola stres kerja dengan baik, maka kinerjanya dari karyawan akan meningkat sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, karena kinerja tersebut merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

2.2.2.2 Pengukuran Kinerja

Ukuran sukses dan bagian-bagian mana yang dianggap penting dalam suatu pekerjaan memang sulit untuk ditentukan karena berbagai jenis pekerjaan yang beragam mempunyai ukuran yang berbeda-beda. Kinerja individu perlu diukur secara periodik enam bulan atau minimal setiap tahun agar dapat dievaluasi perkembangannya dari tahun ke tahun berikutnya (Mangkunegara 2005: 120).

Menurut Meler (dalam As'ad, 1993: 63), untuk memudahkan pengukuran kinerja seseorang, dapat dilakukan dengan cara membagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Pekerjaan produktif, secara kuantitatif orang bisa membuat suatu standar obyektif.
- b. Pekerjaan non produktif, dimana penentu sukses tidaknya seseorang dalam tugas biasanya dapat melalui *judgments* atau pertimbangan subyektif.

Pengukuran kinerja (prestasi) merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi kinerja karyawan secara periodik. Sementara Dharman (2000: 154) menjelaskan banyak cara pengukuran yang dapat digunakan seperti penghematan kesalahan dan banyak lagi. Hal ini berkaitan dengan:

- a. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standart kerja yang ditetapkan.

b. Kualitas

Kualitas merupakan ketelitaian, ketrampilan dan kesesuaian dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam kurun waktu tertetu berdasarkan standart kerja yang ditetapkan.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan seorang karyawan dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Menurut T. Hani Handoko (dalam Thoyib, 1998: 21-22) ada enam metode penilaian kinerja karyawan:

- a. *Rating Scale*, evaluasi hanya didasarkan pada pendapat penilai, yang membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan kriteria yang dianggap penting bagi pelaksanaan kerja.
- b. *Checklist*, yang dimaksudkan dengan metode ini adalah untuk mengurangi beban penilai. Penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan kinerja karyawan. Penilai biasanya atasan langsung. Pemberian bobot sehingga dapat di skor. Metode ini bisa memberikan suatu gambaran prestasi kerja secara akurat, bila daftar penilaian berisi item-item yang memadai.

- c. Metode peristiwa kritis (*critical incident method*), penilaian yang berdasarkan catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat baik atau jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja. Catatan-catatan ini disebut peristiwa kritis. Metode ini sangat berguna dalam memberikan umpan balik kepada karyawan, dan mengurangi kesalahan kesan terakhir.
- d. Metode peninjauan lapangan (*field review method*), seseorang ahli departemen lapangan dapat membantu para personalia dalam penilaian mereka. Spesialis personalia mendapatkan informasi khusus dari atasan langsung tentang kinerja karyawan. Kemudian ahli itu mempersiapkan evaluasi atas dasar informasi tersebut. Evaluasi dikirim kepada personalia untuk di review, perubahan, persetujuan dengan karyawan yang dinilai. Spesialis personalia bisa mencatat penilaian pada tipe formulir penilaian apapun yang digunakan perusahaan.
- e. Tes dan observasi prestasi kerja, bila jumlah pekerja terbatas, penilaian prestasi kerja bisa didasarkan pada tes pengetahuan dan ketrampilan. Tes mungkin tertulis atau peragaan ketrampilan. Agar berguna tes harus valid. Metode evaluasi kelompok ada tiga: *ranking, grading, point allocation method*.
- f. *Method ranking*, penilai membandingkan satu dengan karyawan lain siapa yang paling baik dan menempatkan setiap karyawan dalam urutan terbaik sampai terjelek. Kelemahan metode ini adalah kesulitan untuk menentukan faktor-faktor pembanding, subyek kesalahan kesan terakhir dan *halo effect*, kebajikannya menyangkut kemudahan administrasi dan penjelasannya. *Grading*, metode penilaian ini memisah-misahkan atau menyortir para karyawan dalam berbagai klasifikasi yang berbeda, biasanya suatu proposi tertentu harus diletakkan pada setiap kategori. *Point location*, merupakan

bentuk lain dari grading penilai dibenkan sejumlah nifai total dialokasikan di antara para karyawan dalam kefompok. Para karyawan diberi nilai lebih besar dan pada para karyawan dengan kinerja lebih jelek. Kebaikan dari metode ini, penilai dapat mengevaluasi perbedaan relatif di antara para karyawan.

2.2.2.3 Kinerja dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam bekerja tidak hanya sebatas ubudiyah (ibadah) saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah: amal (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini pekerjaan tidak hanya bersifat ibadah dan ukhrowi, akan tetapi juga kerja-kerja sosial yang bersifat duniawi. Sesuai firman Allah SWT dalam surat (an-Nahl:97):

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

“ Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik[839] dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan.” (Q.S. an-Nahl: 97)

Ditekankan dalam ayat Ini bahwa laki-laki dan perempuan dalam Islam mendapat pahala yang sama dan bahwa amal saleh harus disertai iman.

Firman Allah SWT dalam surat at- Taubah: 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan." (Q.S. at-Taubah: 105).

Firman Allah dalam surat Al Hajj ayat 37

لَنْ يَنَالَ اللَّهُ لُحُومَهَا وَلَا دِمَائُهَا وَلَكِنَّ يَنَالُهُ التَّقْوَىٰ مِنْكُمْ كَذَٰلِكَ
سَخَّرَهَا لَكُمْ لِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَانَا وَبَشِّرِ الْمُحْسِنِينَ ﴿٣٧﴾

“ Daging-daging unta dan darahnya itu sekali-kali tidak dapat mencapai (keridhaan) Allah, tetapi ketakwaan dari kamulah yang dapat mencapainya. Demikianlah Allah Telah menundukkannya untuk kamu supaya kamu mengagungkan Allah terhadap hidayah-Nya kepada kamu. dan berilah kabar gembira kepada orang-orang yang berbuat baik.” (QS. Al Hajj ayat 37)

Dari ayat tersebut Allah SWT memerintahkan kepada umatnya untuk mencari rizki , asalkan manusia bersungguh-sungguh dengan usaha yang baik dan sesuai dengan ketakwaan kepada Allah SWT. Karena sesungguhnya ridho Allah itu tidak akan tercapai melainkan ketakwaanlah yang bisa menyapainya.

Hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam Al-Qur'an surat Al A'raaf 39:

وَقَالَتْ أُولَٰئِهِمْ لِأُخْرَاهُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ فذُوقُوا
الْعَذَابَ بِمَا كُنتُمْ تَكْسِبُونَ ﴿٣٩﴾

“ Dan Berkata orang-orang yang masuk terdahulu di antara mereka kepada orang-orang yang masuk kemudian: "Kamu tidak mempunyai kelebihan sedikitpun atas kami, Maka rasakanlah siksaan Karena perbuatan yang Telah kamu lakukan". (Q.S. Al A'raaf 39)

Ayat diatas menjelaskan bahwasannya segala kelebihan hanya milik Allah, oleh karena itu bekerja tidak hanya sebatas *ubuddiyah* saja, karena pekerjaan

merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ritual dan *ukhrowi*, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial yang bersifat duniawi.

Dari beberapa kutipan ayat di atas, tampak bahwa hubungan teologis antara pekerjaan dengan aspek-aspek ketuhanan, jadi manusia bekerja bukan hanya mencari keuntungan tetapi berdimensi spiritual yang bersumber dari teologi. Dengan pandangan demikian, manusia bekerja pada dasarnya adalah amanat dan kesetaraan, karena hal itu adalah tugas Ilahiyah.

Ayat diatas sesuai dengan hadis Ahmad 1897 :

حَدَّثَنَا يَحْيَى حَدَّثَنَا الْحُسَيْنُ بْنُ دُكْوَانَ عَنْ أَبِي رَجَاءٍ حَدَّثَنِي ابْنُ عَبَّاسٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنْ هُمْ بِحَسَنَةٍ فَعَمَلُهَا كُتِبَتْ عَشْرًا وَإِنْ لَمْ يَعْمَلْهَا كُتِبَتْ حَسَنَةً وَإِنْ هُمْ بِسَيِّئَةٍ فَعَمَلُهَا كُتِبَتْ سَيِّئَةً وَإِنْ لَمْ يَعْمَلْهَا كُتِبَتْ حَسَنَةً

Nabi SAW bersabda: “ *Jika seseorang berniat melakukan suatu kebaikan kemudian ia melakukannya, maka ditulis baginya sepuluh kebaikan. Tapi jika ia tidak melakukannya, maka ditulis baginya satu kebaikan. Jika ia berniat melakukan kejelekan kemudian ia melakukannya, maka ditulis baginya satu kejelekan saja. Tapi ia tidak melakukannya, maka ditulis baginya satu kejelekan.*

Hadis tersebut menjelaskan bahwa seorang muslim harus mempunyai rencana (*planning*) dalam segala hal yang baik. *Planning* adalah kegiatan awal dalam sebuah pekerjaan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan agar mendapat hasil yang optimal. Hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan perencanaan adalah (Nurdiana 2008:164) :

- a. Hasil yang dicapai.
- b. Orang yang akan melakukan.
- c. Waktu dan skala prioritas.
- d. Dana atau modal.

2.2.3 HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA

Pada umumnya stres kerja itu merugikan pada diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, nampak dari menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja saja, tetapi dapat meluas ke aktivitas lain di luar pekerjaan. Stres dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang (Robbins 2001: 563).

Apabila pengertian stres dikaitkan dengan penelitian ini maka stres itu sendiri adalah suatu kondisi yang mempengaruhi keadaan fisik atau psikis seseorang karena adanya tekanan dari dalam ataupun dari luar diri seseorang yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Jadi stres dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan negatif tergantung dari sudut pandang mana seseorang atau karyawan tersebut dapat mengatasi tiap kondisi yang menekannya untuk dapat dijadikan acuan sebagai tantangan kerja yang akan memberikan hasil yang baik atau sebaliknya

Stres kerja juga dapat membantu secara fungsional, akan tetapi juga dapat berperan masalah (*dysfunctional*) atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana, hal ini berarti bahwa stres kerja mempunyai potensi untuk mendorong atau

mengganggu pelaksanaan kerja, namun semua itu tergantung seberapa besar tingkat stres kerja Handoko (2001: 202).

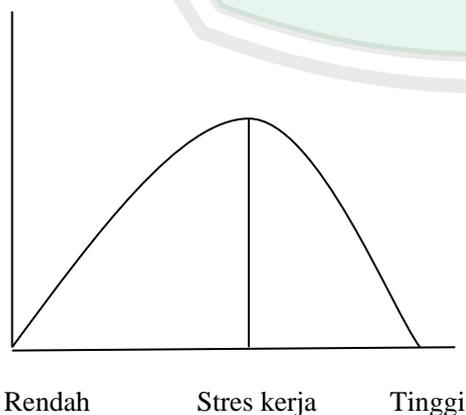
Menurut Mangkunegara (2000: 67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Selain dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada dalam diri individu, stres juga dipengaruhi oleh faktor-faktor dari organisasi dan lingkungan.

Tanpa mengetahui ketiga faktor ini kinerja yang baik tidak akan tercapai. Dengan kata lain, kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan ini berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya.

Gambar 1

Hubungan Stres Kerja pada Kinerja

Tinggi



Sumber: Handoko 2002 : 202

Gambar diatas menyajikan model stres kerja dan prestasi kerja yang menunjukkan hubungan antara stres kerja dan prestasi kerja. Bila tidak ada stres kerja, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan prestasi kerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stres kerja, prestasi kerja cenderung naik, karena stres kerja membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Bila stres kerja mencapai puncak, yang dicerminkan kemampuan pelaksanaan kerja harian karyawan, maka stres kerja tambahan akan cenderung tidak menghasilkan perbaikan prestasi kerja. Pada akhirnya bilastres kerja menjadi terlalu besar, prestasi kerja akan menurun, karena stres kerja mengganggu pelaksanaan kerja.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa tenaga kerja merupakan salah satu aset perusahaan yang paling utama, oleh karena itu perlu dibina secara baik. Stres pada karyawan sebagai salah satu akibat dari bekerja perlu dikondisikan pada posisi yang tepat agar kinerja mereka juga pada posisi yang diharapkan.

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif Hal ini perlu disadari dan dipahami akan sumber-sumber dan penyebab stres di lingkungan pekerjaan disertai pemahaman terhadap penanggulangannya, karena pemahaman ini penting baik bagi para karyawan maupun para eksekutif untuk kelangsungan organisasi yang sehat dan efektif. Disamping itu juga hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana karyawan tersebut bekerja

1.2.4 Model Konseptual

Gambar 2.3 Model Konsep Penelitian



1.2.5 Model Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pemecahan atau jawaban sementara terhadap suatu persoalan yang bertujuan sebagai tuntunan sementara dipenelitian untuk mencari jawaban yang sebenarnya sebelum pada teori yang terbukti kebenarannya. Orang bertindak atas dasar beberapa kepercayaan tentang kenyataan, mungkin sekedar informasi terhadap dugaan, proposisi (ungkapan yang dapat dipercaya, disangsikan, disangkal, atau dibuktikan benar tidaknya) yang secara tentatif sebagai kemungkinan benar, dan sebab itu disebut hipotesis, Kohler (2988: 339).

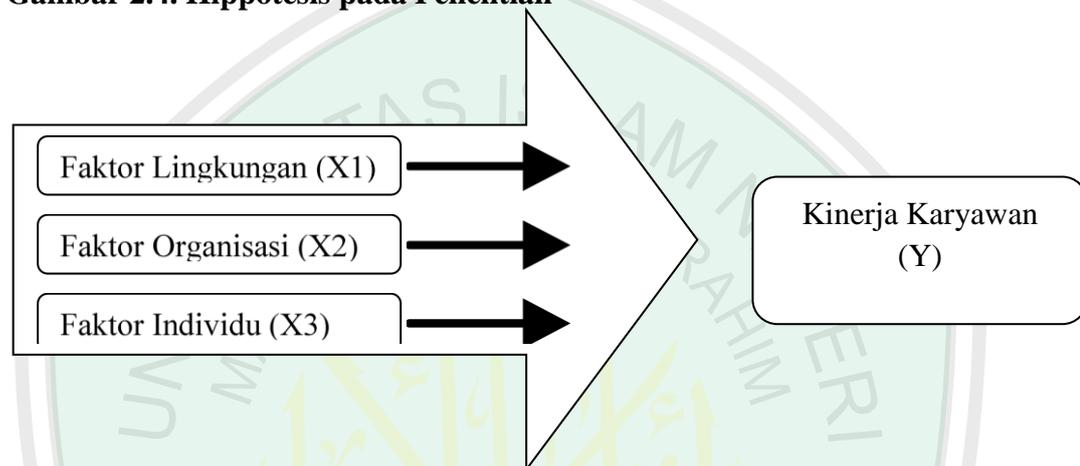
Hipotesis harus dibuat karena alasan sebagai berikut:

1. Hipotesis yang mempunyai dasar kuat menunjukkan bahwa penelitian telah mempunyai cukup pengetahuan untuk melakukan penelitian dibidang itu.
2. Hipotesis memberikan arah pada pengumpulan dan penafsiran data.
Hipotesis dapat menunjukkan kepada peneliti prosedur apa yang harus

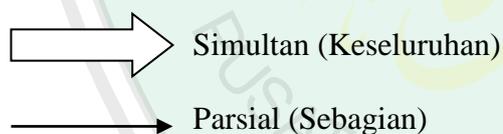
diikuti dan jenis data apa yang harus dikumpulkan. Dengan demikian, dapat dicegah terbuang sia-sianya waktu dan jerih payah peneliti.

Faktor lingkungan (Variabel X1) faktor organisasi (X2), dan faktor individu (X) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (variabel Y).

Gambar 2.4. Hipotesis pada Penelitian



Keterangan:



1. Diduga ada pengaruh yang signifikan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan.
2. Diduga ada pengaruh yang signifikan stres kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan.
3. Diduga variabel faktor individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

