BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stres Kerja

2.1.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh ***Stepen P. Robbins*** (2003 : 793), bahwa stress kerja adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikannya sebagai tidak pasti tetapi penting.

Menurut ***T. Hani Handoko*** (2001 : 200) bahwa Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Sedangkan menurut ***Marihot Tua Efendi*** (2002 : 303) mengemukakan bahwa

> "Stres kerja adalah ketegangan atau 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 diambil kesimpulan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi yang dinamik yang didalamnya individu yang sedang menghadapi ketegangan atau tekanan emosional, peluang, kendala atau hambatan dan tuntutan yang besar yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang dengan apa yang diinginkannya dan hasil yang dipersepsikan tidak pasti tetapi penting.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan

Hampir setiap kondisi pekerjaan bisa menyebabkan stres tergantung pada reaksi karyawan. Sebagai contoh, seorang karyawan akan dengan mudah menerima dan mempelajari prosedur kerja baru, sedangkan seorang karyawan lain tidak atau bahkan menolaknya. Bagaimanapun juga, ada sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan. Menurut ***T. Hani Handoko*** (2001 : 201) di antaranya kondisi-kondisi tersebut yaitu :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisi yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Frustasi
8. Komplik antar pribadi dan antar kelompok
9. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
10. Berbagai bentuk perubahan

Di lain pihak, stres karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar perusahaan. Penyebab-penyebab stres diluar pekerjaan itu menurut ***T. Hani Handoko*** (2001 : 201) yaitu diantaranya

1. Kekuatiran financial
2. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah-masalah phisik

4. Masalah-masalah perkawinan (misalnya perceraian)
5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara

2.1.3 Gejala-gejala Stres

Menurut ***Marihot Tua Efendi*** (2002 : 306), gejala adalah merupakan dari suatu sikap atau perasaan. Penampakan rasa senang bisa dalam bentuk tertawa, ceria, dan girang, dan penampakan rasa tidak senang bisa dalam bentuk diam, murung, marah, dan lain-lain, atau dapat juga dikatakan indikasi atau tanda-tanda dalam berbagai bentuk dari sesuatu yang abstrak. Stres sebagai ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang dan abstrak gejalanya, stres muncul lewat sejumlah cara misalnya individu mengalami tingkat stres yang tinggi dapat menderita tekanan darah tinggi, gangguan lambung, sulit membuat keputusan rutin, hilang selera makan, rawan kecelakaan, dan lain-lain. Para ahli mengelompokan gejala ini kedalam tiga kategori yaitu :

1. Gejala Fisiologis

   Yaitu perubahan-perubahan yang terjadi pada metabolisme organ tubuh seperti denyut jantung yang meningkat, tekanan darah yang meningkat, sakit kepala, dan sakit perut yang bisa kita alami dan harus diwaspadai. Sebagian besar perhatian dini atas stres diarahkan ke gejala fisiologis. Ini terutama karena topic itu diteliti oleh spesialis ilmu kesehatan dan medis. Riset ini memandu ke kesimpulan bahwa stress dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menigmbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

Hubungan antara stres dan gejala fisiologis tertentu tidaklah jelas. Kalau memang ada, pasti hanya sedikit hubungan yang konsisten ini terkait dengan kerumitan gejala-gejala itu dan kesulitan untuk secara objektif mengukurnya. Tetapi yang lebih relevan adalah fakta bahwa gejala fisiologis mempunyai relevansi langsung yang lebih penting bagi kita.

2. Gejala Psikologis

Yaitu perubahan-perubahan sikap yang terjadi seperti ketegangan, kegelisahan, ketidaktenangan, kebosanan, cepat marah dan lain-lain. Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Memang itulah dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Tetapi stres muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda.

3. Gejala Keperilakuan

Yaitu perubahan-perubahan atau situasi di mana produktivitas seseorang menurun, absensi meningkat, kebiasaan makan berubah, merokok bertambah, banyak minum-minum keras, tidak bisa tidur, berbicara tidak tenang, dan lain-lain. Gejala yang berkaitan dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan kosumsi alcohol, bicara cepat,gelisah, dan gangguan tidur.

2.1.4 Cara Menanggulangi Stres

Stress sebagaimana disebutkan di atas menjadi sesuatu yang melekat dalam kehidupan manusia dalam suatu perusahaan dan dapat mempengaruhi prestasi kerja. Oleh karena itu, masalah stres perlu mendapat perhatian dan pengelolaan dalam usaha mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Penanganan ini jelas berkaitan dengan usaha memenuhi sasaran perusahaan, sasaran individu, sasaran sosial, dan sasaran fungsional manajemen sumber daya manusia, yaitu penaganan stres dapat dapat meningkatkan produktivitas karyawan sebagai salah satu tantangan dalam menghadapi persaingan, dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan penganan stres kerja, setiap karyawanakan mendapatkan kondisi kesehatan mental dan fisik yang baik, yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut dalam melakukan berbagai peran sosialnya, di rumah sebagai ayah/ibu atau sebagai anggota masyarakat dengan lebih baiok. Penganan ini akan meningkatkan profesionalisme manajemen sumber daya manusia perusahaan atau organisasi.

Dengan ini, menurut ***Marihot Tua Efendi*** (2002 : 309) beberapa pedoman untuk menanggulangi stres sebagaimana dikatakan para ahli secara umum yaitu :

1. Mengelola Waktu

   Waktu yang kita miliki memang terbatas, sehingga bilamana kita menghadapi berbagai tuntutan dapat mengakibatkan stress. Tetapi, bilamana waktu diatur dengan baik, akan dapat meningkatkan penyelesaian berbagai pekerjaan dengan lebih efektif. Berbagai prinsip yang dapat dipegang adalah :

   a. membuat daftar mengenai aktivitas yang harus dilakukan.

b. Menentukan prioritas aktivitas berdasarkan kepentingan dan seberapa pentingnya.

c. Menentukan waktu pelaksanaan sesuai dengan prioritas.

2. Latihan Fisik

Melakukan berbagai kegiatan fisik yang menyenangkan seperti jogging, jalan kaki, naik sepeda, bermain tenis, golf, dll. Latihan ini dapat meningkatkan kesehatan seperti kesehatan jantung, melancarkan peredaran darah atau kesehatan fisik secara umum, yang tentu saja akan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi berbagai tantangan.

3. Relaksasi

Sebuah kegiatan menenangkan pikiran untuk mencapai suatu situasi di mana semua komponen tubuh istirahat dan relaks, yang dapat digunakan dalam beberapa menit, kurang lebih 20 menit setiap hari, yang dilakukan dengan cara :

a. Duduk santai dengan mata tertutup di sebuah tempat yang sepi.

b. Secara perlahan-lahan menyebutkan kata-kata atau kalimat yang mendamaikan pikiran dan perasaan anda secara berulang-ulang.

c. Menarik napas secara santai melalui hidung dan mengeluarkan melalui mulut.

d. Menghindari pikiran-pikiran yang mengganggu, dengan sikap mental menerima.

4. Terbuka pada Orang lain

Mendiskusikan secara terbuka dengan orang lain yang dekat dengan anda masalah-masalah, ketakutan yang dihadapi, dan lain-lain.

5. Perencanaan Diri

Rencanakan hari-hari anda secara fleksibel. Tidak melakukan dua hal dalam waktu yang bersamaan, bersikap tenang tidak terburu-buru, dan berfikir sebelum bereaksi.hidup berlandaskan hari, bukan menit per menit.

Cara lain untuk mengurangi stres adalah dengan merancang kembali pekerjaan-pekerjaan sehingga karyawan mempunyai pilihan keputusan lebih banyak dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab mereka. Desain pekerjaan juga dapat mengurangi kelebihan beban kerja, tekanan waktu dan peranan. Selanjutnya komunikasi dapat diperbaiki untuk memberikan umpan balik pelaksanaan kerja, dan partisifasi dapat ditingkatkan.

Departemen personalia hendaknya juga membantu para karyawan untuk memperbaiki kemampuan mereka dalam menghadapi stres. Komunikasi yang lebih baikbisa memperbaiki pemahaman karyawan terhadap situasi-situasi stres, dan program-program latihan dapat diselenggarakan untuk mengembangkan keterampilan dan sikap dalam menangani stres. Bagaimanapun juga, pelayanan konseling mungkin merupakan cara efektif untuk membantu para karyawan dalam menghadapi stres.

2.2 Prestasi Kerja

2.2.1 Pengertian Prestasi Kerja

Menurut ***Mangkunegara*** (2005 : 67) bahwa Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Pendapat serupa yang dikemukakan oleh ***Marihot Tua Efendi*** (2002 : 195) mendefinisikan Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

Menurut ***Melayu S.P. Hasibuan*** (2000 : 93), bahwa Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Dengan demikian maka prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang karyawan, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang karyawan. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan yang bersangkutan.

Dari Pengertian stres kerja menurut para ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja seseorang atau karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankannya sesuai dengan tanggung jawab dan peranannya yang berdasakan pada kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan

Hal-hal yang menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan merupakan hal yang sulit dan membutuhkan pertimbangan yang mendalam dari pihak manajemen, sehingga pihak perusahaan mempunyai kriteria yang berbeda dalam menentukan faktor-faktor ini karena dise suaikan dengan kebijaksanaan dari perusahaan itu sendiri.

Walaupun dalam hal menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan berbeda antar satu perusahaan dengan perusahaan yang lainnya, dasar

yang sama sesuai dengan teori-teori mengenai prestasi kerja karyawan yang telah ada sebelumnya. Semua teori ini ada yang diterima dan ada juga yang tidak karena disesuaikan dengan perusahaan, faktor-faktor yang digunakan dalam prestasi kerja menurut ***Mangkunegara*** (2000 : 67) yaitu :

1. Kualitas kerja *(Quality)* menunjukan hasil kerja yang dicapai di segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
2. Kuantitas kerja *(Quantity of work)* menunjukan hasil kerja yang dicapai dari keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri.
3. Kerjasama *(Cooperation)* menyatakan kemampuan karyawan dalam berprestasi dan bekerjasama dengan orang lain menyelesaikan tugas.
4. Tanggungjawab *(Responsibility)* menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya.
5. Inisiatif *(Initiative)* yakni bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, serta kemampuannya dalam membuat suatu keputusan yang baik, tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

2.3 Hubungan Stres Kerja Karyawan Dengan Prestasi Kerja Karyawan

Sebagaimana telah diuraikan bahwa masalah stres kerja karyawan ini menarik untuk diperhatikan dalam setiap perusahaan, hal ini karena stres kerja karyawan menyangkut berbagai kepentingan, baik kepentingan karyawan itu sendiri maupun kepentingan perusahaan. Pengaruh stres kerja karyawan ini akan berpengaruh kepada

penilaian dan peningkatan prestasi kerja tergantung pada besar kecilnya stress kerja tersebut.

Hal tersebut diljelaskan juga oleh ***Marihot Tua Efendi*** (2002 : 307) yang menyatakan bahwa stres sebagai sebuah keadaan yang dapat dialami setiap orang, dalam hubungannya dengan pekerjaan bisa tinggi atau rendah, dan dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja. Pengaruh stres kerja dengan prestasi kerja bukan merupakan hubungan searah yang bersifat linier, tetapi merupakan hubungan nonlinier di mana pengaruhnya terhadap prestasi kerja tergantung pada tingkat stres yang dirasakan seseorang. Karena berbagai tekanan sebagai sumber stres bersifat relatif bagi seseorang, hubungan stress dengan prestasi kerja menjadi tergantung pada kemampuan seseorang dalam menghadapi stres.

Anggapan tersebut diperkuat juga oleh ***T. Hani Handoko*** (2001 : 201) yang menyatakan bahwa stres kerja dapat membantu tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stresnya. Bila tidak ada stres, maka tantangan-tantangan kerja juga tidak ada dan prestasi kerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stres, prestasi kerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Adalah suatu rangsangan sehat untuk mendorong para karyawan agar memberikan tanggapan terhadap tantangan-tantangan pekerjaan. Bila stres telah mencapai puncak, maka stres akan cenderung tidak menghasilkan perbaikan prestasi kerja.

Akhirnya, bila stres menjadi terlalu besar, prestasi kerja akan mulai menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan akan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan-keputusan dan perilakunya menjadi tidak teratur. Akibat paling ekstim, adalah prestasi kerja menjadi nol, karena karyawan menjadi sakit atau tidak kuat bekerja lagi, putus asa, keluar atau melarikan diri dari pekerjaan, dan mungkin diberhentikan.