

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA
DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI PADA PT. SEMEN PADANG)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh :
INDRIKI PUTRA
2009/98562

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

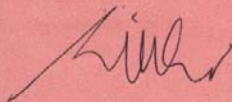
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA
DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada PT. Semen Padang)**

Nama : Indriki Putra
BP/NIM : 2009/ 98562
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, September 2013

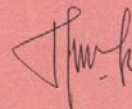
Disetujui oleh:

Pembimbing I



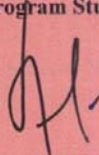
Rini Sarianti, SE, M.Si
NIP. 19650306 199001 2 001

Pembimbing II



Firman, SE, M.Sc
NIP. 19800206 200312 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19740424 199802 2 001

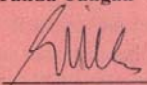
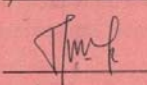
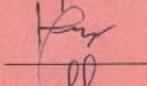
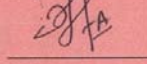
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada PT. Semen Padang)
Nama : Indriki Putra
BP/NIM : 2009/ 98562
Fakultas : Ekonomi

Padang, 1 Agustus 2013

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Rini Sarianti, SE, M.Si	1. 
2. Sekretaris	: Firman, SE, M.Sc	2. 
3. Anggota	: Hendri Andi Mesta, SE, M.M, Ak	3. 
4. Anggota	: Chichi Andriani, SE, M.M	4. 

ABSTRAK

Indriki Putra (2009/98562) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada PT. Semen Padang).

Pembimbing I. Rini Sarianti, SE, M.Si

Pembimbing II. Firman, SE, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja dan pengaruh stres kerja terhadap kinerja yang telah dimoderasi oleh dukungan sosial pada karyawan PT. Semen Padang.

Sampel penelitian menggunakan teknik *total sampling*, yang mana peneliti mengambil seluruh populasi penelitian, yakni sebanyak 44 sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan metode uji nilai selisih mutlak melalui bantuan *software SPSS 16.0 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : dari hasil uji F menunjukkan terdapat pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja pada karyawan PT. Semen Padang dilihat dari nilai F hitung sebesar 9,049 dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha$ ($\alpha=0,05$) menunjukkan bahwa variabel stres kerja, dukungan sosial dan variabel nilai selisih mutlak secara bersama-sama mempengaruhi kinerja. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja (H1) dengan nilai t hitung $-3,264 > t$ tabel 2,020 dan variabel interaksi antara hubungan stres kerja dengan dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja (H2) dengan nilai t hitung $2,793 > t$ tabel 2,020. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.360 atau 36% artinya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 36% sedangkan 64% ditentukan oleh faktor lain.

Kata kunci : Stres Kerja, Dukungan Sosial, dan Kinerja.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan pada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada PT. Semen Padang)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program S-1 dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan dorongan. Sehingga pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran, waktu dan tenaga serta bantuan moril maupun materil khususnya kepada:

1. Ibu Rini Sarianti S.E, M.Si selaku pembimbing I& Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, saran dan nasehat kepada penulis.
2. Bapak Firman, S.E, M.Sc selaku Pembimbing II dengan penuh kesabaran memberikan ilmu, pengarahan, masukan serta waktu bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Erni Masdupi, S.E, M.Si. Ph.D selaku ketua program studi Manajemen dan Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan waktunya dalam urusan birokrasi dan kelancaran proses penulisan skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Hendra Mianto, A.Md selaku staf tata usaha Program Studi Manajemen yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi.
6. Bapak dan Ibu staf perpustakaan pusat dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan sumber bacaan.
7. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini, serta kepada karyawan dan karyawan yang telah membantu di bidang administrasi.
8. Bapak Hanafi selaku wakil diklat PT. Semen Padang yang telah membantu dalam kelancaran pengambilan data di PT. Semen Padang.
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa & dukungan baik materil maupun moril kepada Penulis sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
10. Nena selaku kakak yang selalu mensupport baik materi maupun nasehat.
11. Best thanks to Jel, Acenk, Ichi, Oki, Ch, Ewin, Eckoy, dan rekan-rekan seperjuangan Manajemen2009 yang telah memberikan motivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan, petunjuk, arahan dan kerja sama yang diberikan tidak sia-sia di kemudian hari dan semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sebuah kesempurnaan baik segi materi maupun teknik penulisan. Masih banyak hal-hal yang harus dibenahi dan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Padang, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	
1. Kinerja	10
a. Pengertian Kinerja	10
b. Indikator Kinerja	13
c. Tujuan serta Fungsi Kinerja	14
d. Metode Penilaian Kinerja	14
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	17
2. Stres Kerja	18
a. Pengertian Stres Kerja	18
b. Model Stres ditempat Kerja	19
c. Dampak Stres ditempat Kerja	24
d. Faktor Pemoderasi Stres Kerja	26

3. Dukungan Sosial .	27
a. Pengertian Dukungan Sosial	27
b. Indikator Dukungan Sosial	30
c. Bentuk Dasar Dukungan Sosial	30
4. Penelitian Relevan	33
B. Kerangka Konseptual	34
C. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Jenis Data Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
a. Variabel Penelitian	40
b. Definisi Operasional	40
G. Instrument Penelitian	41
H. Uji Coba Instrument Penelitian	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	43
I. Hasil Uji Coba Instrument Penelitian	44
J. Teknik Analisis Data	46
a. Analisis Deskriptif	46
b. Analisis Induktif	48
K. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Heterokedastisitas	49
c. Uji Multikolinearitas	49
L. Analisis Selisih Mutlak	49
d. Uji Regresi Linear	50
e. Uji Nilai Selisih Mutlak	50

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan	52
1. Gambaran Umum Perusahaan	52
a. Sejarah Singkat Perusahaan	52
b. Visi dan Misi Perusahaan	58
c. Struktur Organisasi	59
2. Karakteristik Responden	62
B. Deskriptif Variabel Penelitian	64
1. Variabel Kinerja	64
2. Variabel Stres Kerja	66
3. Variabel Dukungan Sosial	68
C. Analisis Hasil Penelitian	69
1. Uji Asumsi Klasik	69
d. Uji Normalitas	70
e. Uji Heterokedastisitas	71
f. Uji Multikolinearitas	72
2. Analisis Selisih Mutlak	72
3. Uji Hipotesis	74
D. Pembahasan	75
1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja	75
2. Pengaruh Antara Nilai Selisih Mutlak Stres Kerja dengan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR KEPUSTAKAAN	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Presensi periode 01.06.2013 s/d 30.06.2013 (Departemen Akuntansi & Pengendalian Keuangan)	3
Tabel 1.2 Laporan Presensi periode 01.06.2013 s/d 30.06.2013 (Departemen Perbendaharaan)	4
Tabel 1.3 Data Kerja Lembur Biro Kas dan Bank	5
Tabel 1.4 Data Kerja Lembur Biro Penagihan Piutang Semen	5
Tabel 3.1 Rekapitulasi Jumlah Karyawan di departemen Akuntansi & Pengendalian Keuangan dan Departemen Perbendaharaan PT Semen Padang Per 1 jan 2013	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Coba Validitas	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Coba Reliabilitas	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa kerja	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi Kinerja	65
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Stres Kerja	67
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi Dukungan Sosial	68
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Selisih Mutlak	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Modeling the stress-strain relationship in work setting	20
Gambar 2 Kerangka Konseptual	38

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Uji Normalitas	70
Grafik 4.2 Uji Heterokedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisioner Penelitian	84
2. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Penelitian	88
3. Hasil Uji Validitasdan Reliabilitas	91
4. Tabulasi Data Penelitian	97
5. Hasil Uji Normalitas	99
6. Hasil Uji Heterokedastisitas	101
7. Hasil Uji Multikolinearitas	102
8. Hasil Uji Moderating	103
9. Surat Keterangan Penelitian Dari Perusahaan	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era yang modern seperti saat ini semuanya harus dikerjakan secara cepat dan tepat, kalau tidak perusahaan akan kalah dalam persaingan yang semuanya serba canggih, cepat, dan harus tepat waktu. Sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, metode, dan mesin semuanya tidak cukup untuk memenangkan persaingan. Semua ini harus didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Untuk menentukan apakah SDM tersebut berkualitas, dapat dilihat dari kinerjanya, yaitu SDM yang mempunyai kinerja yang baik dan memuaskan. Douglas (1996) dalam Nugroho (2006) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang memiliki kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Menurut Timpe (1993) faktor yang mempengaruhi kinerja baik seorang karyawan adalah faktor internal (pribadi) yakni berupa kemampuan tinggi dan kerja keras, faktor eksternal (lingkungan) berupa pekerjaan mudah, nasib baik, bantuan rekan-rekan, dan pemimpin yang baik. Siagian (2002) menjelaskan bahwa kinerja karyawan menyangkut motivasi dan kepuasan kerja, penanggulangan stres, konseling dan sanksi disiplin, sistem komunikasi perubahan dan pengembangan organisasi.

Seperti yang telah disebutkan diatas kinerja juga erat kaitannya dengan stres kerja yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi rutinitasnya dalam perusahaan. Untuk itu dalam meningkatkan kinerja karyawan harus bisa mengelola stres kerja yang dialaminya, seperti disebutkan dalam Siagian (2002) yang salah satunya dengan penanggulangan stres. Kreitner dan Kinicki (2005) mengatakan bahwa stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka.

Cobb (1976) menyebutkan salah satu dasar dari dukungan sosial adalah dukungan emosi (*emosional support*), kondisi dimana seseorang merasa ia mempunyai orang lain yang dapat memberi rasa aman dan nyaman pada saat ia menghadapi masa-masa sulit. Dukungan emosi meliputi ekspresi dari empati, kepedulian, dan rasa perhatian yang penuh dari seseorang agar ia merasa aman dan nyaman, dicintai dan merasa bagian dari kelompok saat ia mengalami stres. Jadi dapat dikatakan bahwa dukungan sosial sangat erat kaitannya dalam mengelola stres kerja yang diderita oleh karyawan.

PT. Semen Padang merupakan pabrik semen tertua di Indonesia dan merupakan salah satu perusahaan industri Sumatera Barat yang terletak di Kelurahan Indarung Kecamatan Lubuk Kilangan yang jaraknya 14 Km dari Pusat Kota Padang dengan ketinggian 200 M dari permukaan laut. PT. Semen Padang adalah salah satu perusahaan semen terbaik di Indonesia. Perusahaan industri yang pertama melakukan ekspor kesuksesan dan pengembangan produksi dengan membantu unit pabrik baru sampai kepada kemampuan

rancangan bangunan dan perekayasaan dengan aplikasi membuat peralatan pabrik yang serba canggih.

Untuk mempertahankan semua keunggulannya, PT. Semen Padang harus menggunakan SDM yang dapat diandalkan, yaitu SDM yang berkualitas dan tentunya mempunyai kinerja terbaik dari yang lainnya. Untuk melihat baik atau tidaknya kinerja dapat digunakan penilaian kinerja. Menurut Rivai (2004) penilaian kinerja mengacu pada sistem formal yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan perilaku dan tingkat ketidakhadiran.

Dalam PT. Semen Padang terdapat berbagai departemen dan biro yang melakukan tugasnya masing-masing, diantaranya adalah Departemen Perbendaharaan dan departemen Akuntansi & pengendalian keuangan. Dapat dilihat pada tabel I dan II, tingkat ketidakhadiran pada 2 departemen ini masih cukup tinggi.

Tabel I Laporan Presensi periode 01.06.2013 s/d 30.06.2013 (Departemen Akuntansi & Pengendalian Keuangan)

No	Nama Bidang/Unit	absensi	Keterangan
1	<i>Bureau of Financial Accounting</i>	3	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
2	<i>Section of Budget Planning & Controlling</i>	1	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
3	<i>Section of Account Receivable</i>	4	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
4	<i>Section of Account Payable</i>	2	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
5	<i>Section of Cost & Inventory Accounting</i>	1	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
6	<i>Section of Accounting Master Data</i>	1	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
	Total	12	

Data dari bag. SDM (2013)

Tabel II Laporan Presensi periode 01.06.2013 s/d 30.06.2013 (Departemen Perbendaharaan)

No	Nama Bidang/Unit	absensi	Keterangan
1	<i>Section of Cash & Bank</i>	6	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
2	<i>Section of Funding & Debt</i>	1	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
3	<i>Bureau of Collecting</i>	11	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
4	<i>Section of Receivable & Invocing</i>	1	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
5	<i>Bureau of Tax & Funding Management</i>	8	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
6	<i>Section of Tax & Insurance</i>	1	Tidak <i>check in</i> dan <i>check out</i>
	Total	28	

Data dari bag. SDM (2013)

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa masih ada karyawan yang tidak mengambil absen/mangkir yang dibuktikan dengan tidak adanya data *check in* dan *check out* pada mesin *checkclock*. Ini mengindikasikan bahwa kinerja di dua departemen tersebut belum begitu optimal.

Departemen-departemen ini mempunyai aktifitas yang sangat sibuk dari bagian lainnya, karena mengurus masalah yang vital dalam perusahaan yaitu menyangkut keuangan perusahaan, yang mana jika terjadi kesalahan ataupun keterlambatan dalam menangani masalah akan berdampak langsung bagi perusahaan. Sebagai contoh jika biro kas & bank terlambat mentransfer pembayaran dalam pembelian bahan pencampur semen dari gresik, maka kapal pengangkut barang tersebut tidak akan jalan dan ini berdampak kepada kegiatan operasional pabrik.

Ini bisa dilihat dari data kerja lembur biro Kas & Bank dan biro Penagihan Piutang Semen yang merupakan dua bidang tersibuk di dalam departemen Perbendaharaan.

Tabel III Biro Kas dan Bank

Bulan	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana yang lembur	Jumlah Pelaksana yang tidak lembur
November (2012)	3 orang	3 orang	-
Desember (2012)	3 orang	3 orang	-
Januari (2013)	3 orang	3 orang	-

Data dari bag. SDM PT Semen Padang (2013)

Table IV Biro Penagihan Piutang Semen

Bulan	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana yang lembur	Jumlah Pelaksana yang tidak lembur
November (2012)	2 orang	2 orang	-
Desember (2012)	2 orang	2 orang	-
Januari (2013)	2 orang	2 orang	-

Data dari bag. SDM PT Semen Padang (2013)

Dapat dilihat pada tabel diatas biro Kas & Bank dan biro Penagihan Piutang Semen terlihat selalu sibuk. Karena semua pelaksana selalu lembur. Ini dikarenakan adanya pekerjaan yang harus diselesaikan tepat pada waktunya dan jika menggunakan jam kerja biasa tidak akan cukup. Dan jika ini berlangsung lama dan terus menerus bisa menimbulkan stres kerja bagi

karyawan. Jika terjadi stres kerja yang berlebihan ini akan berdampak negatif pada kinerja karyawan tersebut. Diperkirakan hal yang dapat meminimalisir dampak stres kerja tersebut adalah dukungan sosial berupa dukungan dari rekan kerja, atasan, ataupun keluarga.

Melalui hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan PT. Semen Padang tentang dukungan sosial terhadap mereka, mereka menyatakan dukungan dari keluarga memang agak kurang, seperti karyawan merasa keluarga agak kurang perhatian tentang masalah kerja yang diderita oleh karyawan, ini disebabkan beberapa faktor, seperti karyawan yang tinggal jauh dari keluarga, karyawan yang hidup sendiri atau belum punya pasangan untuk berbagi masalah pribadi, namun dukungan dari rekan kerja dan atasan sangat baik dimana suasana kekeluargaan dan keakraban di lingkungan kerja terasa sangat baik dan tidak pernah terjadi konflik antara sesama karyawan maupun dengan atasan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (studi pada PT. Semen Padang).”**

B. Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah masalah yang akan dibahas dan mempermudah dalam pengumpulan data, maka perlu adanya identifikasi masalah. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja karyawan pada PT. Semen Padang terlihat belum begitu optimal.
2. Masih ada karyawan yang memiliki tingkat stres kerja yang cukup tinggi.
3. Masih kurangnya dukungan sosial terhadap karyawan pada PT. Semen Padang khususnya dukungan dari keluarga.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka pembatasan permasalahan dalam penelitian ini adalah variabel stres kerja yang diduga erat hubungannya dengan kinerja dan variabel dukungan sosial sebagai variabel moderasi antara kedua hubungan variabel tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Padang?

2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang telah dimoderasi oleh dukungan sosial pada karyawan PT. Semen Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Padang.
2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang telah dimoderasi oleh variabel dukungan sosial pada karyawan PT. Semen Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai pengalaman yang sangat berarti bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan terutama pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam menanggulangi stres kerja dengan melihat faktor dukungan sosial dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai Masukan kepada perusahaan dalam mengambil keputusan ataupun menentukan kebijakan mengenai permasalahan ini. Tulisan ini juga dapat dijadikan salah satu sumber bacaan yang dapat dipertimbangkan dalam pemecahan masalah yang relevan, dan diharapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi masyarakat ilmiah yang berminat melakukan penelitian pada bidang yang sama khususnya mengenai masalah Sumber Daya Manusia.

4. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi lain yang sedang menghadapi permasalahan yang sama.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja menurut *Oxford Dictionary*, kinerja (*performance*) merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi (dalam Moeheriono, 2012). Menurut Sulistiyani (2003), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sedangkan menurut Bernadin dan Russel dalam Sulistiyani (2003) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Kinerja sangat penting sekali bagi organisasi sebagai tolok ukur untuk menentukan tingkat keefektifan pelaksanaan dari seorang karyawan atau pegawai. Kinerja menurut Griffin (2002) adalah “evaluasi formal terhadap seorang karyawan untuk menentukan keefektifan pelaksanaan pekerjaan karyawan tersebut”. Kinerja merupakan hal yang sangat penting bagi pegawai maupun instansi,

sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja harus diperhatikan dan ditingkatkan.

Simamora (1997) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan Moehariono (2012) mengatakan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam Moh As'ad, 2003) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Poter menyatakan bahwa kinerja adalah "*succesfull roleachievement*" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (Moh As'ad, 2003).

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006). Menurut Rivai dan Basri (2005) pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu

kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Setiap individu dalam suatu organisasi memiliki dorongan yang berbeda-beda agar mau bekerja dengan baik. Yang dimaksud mau bekerja dengan baik disini adalah bahwa dorongan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang lebih tinggi kearah tercapainya sasaran bahkan tujuan organisasi. Akan tetapi kemungkinan tingkat upaya yang lebih tinggi ini tidak menghantarkan pada hasil kinerja yang menguntungkan jika tidak diarahkan sesuai dengan tujuan organisasi.

Pengertian lain mengenai kinerja menurut Gomes (2003) “Kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu”. Selanjutnya menurut Rivai (2005) definisi kinerja yaitu:

Hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Hasibuan (2002) mengemukakan kinerja adalah ”suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.”. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu catatan hasil pekerjaan seorang karyawan

berdasarkan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya selama periode waktu tertentu.

b. Indikator Kinerja

Menurut Desler (1998) indikator kinerja pegawai antara lain:

- 1) Mutu, adalah hasil kerja yang meliputi kecermatan dalam mengerjakan, penuntasan dalam penyelesaian pekerjaan
- 2) Produktifitas, meliputi mutu dan efisiensi dari kerja yang dihasilkan selama periode tertentu
- 3) Pengertian jabatan, merupakan keterampilan dan informasi praktis atau teknis yang digunakan dalam jabatan
- 4) Keandalan, kapabilitas individu yang dapat diandalkan dan mampu untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan yang diharapkan
- 5) Ketersediaan, meliputi keberadaan pegawai saat jam kerja, catatan kehadiran istirahat bpada waktu yang ditentukan
- 6) Ketidak tergantungan seseorang dalm menjalankan pekerjaan dengan sedikit atau tanpa supervisor

Sedangkan menurut pendapat Mangkunegara (2001) indikator-indikator dari kinerja antara lain, yaitu:

- 1) Kualitas kerja, terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan
- 2) Kuantitas kerja, kuantitas kerja yang diperhatikan instruksi, hati-hati, kerajinan, output rutin dan output kerajinan ekstra dan juga seberapa cepat penyelesaian kerja ekstra
- 3) Dapat tidaknya diandalkan, merupakan kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah, penguasaan terhadap kerja, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan
- 4) Sikap, yang diperhatikan adalah sikap terhadap pimpinan, pegawai lain dan lingkungan kerja

Sedangkan menurut Gomes (2003) dimensi-dimensi dari kinerja antara lain, yaitu:

- 1) *Quantity of work*; jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan,
- 2) *Quality of work*; kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya,
- 3) *Job knowledge*; luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya

- 4) *Creativeness*; keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul,
- 5) *Cooperation*; kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi),
- 6) *Dependability*; kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja,
- 7) *Initiative*; semangat untuk menyelesaikan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya,
- 8) *Personal qualities*; menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

c. Tujuan Serta Fungsi Kinerja

Bagian terpenting dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penilaian kinerja (*performance appraisal*). Menurut Griffin (2002) tujuan serta fungsi kinerja antara lain :

- 1) Sebagai pembanding (*benchmark*) dalam menilai secara lebih proses-proses *recruitment* dan seleksi.
- 2) Sebagai tolok ukur dalam menilai apakah strategi-strategi dari organisasi berjalan dengan baik, efektif dan efisien.
- 3) Penilaian kinerja membantu para manajer menilai apakah mereka telah merekrut dan memiliki karyawan terbaik.
- 4) Penilaian kinerja menyumbang pada pelatihan, pengembangan dan pemberian kompensasi yang efektif.

d. Metode Penilaian Kinerja

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi dari masing-masing individu. Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. Pada saat yang sama pekerja memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan mereka pada masa yang akan datang. Hasil penilaian kinerja dapat

menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas.

Menurut Rivai (2004) “penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran”. Metode-metode penilaian kinerja membantu manajer dalam mengevaluasi kinerja karyawannya dengan lebih mudah. Menurut Rivai (2004) “metode atau teknik penilaian kinerja dapat digunakan dengan pendekatan yang berorientasi masa lalu dan masa depan”.

1) Metode Penilaian Berorientasi Masa Lalu

Ada beberapa metode untuk menilai prestasi diwaktu yang lalu, metode penilaian ini meliputi:

a) Skala peringkat (*Rating Scale*)

Merupakan metode yang paling tua dan paling banyak digunakan dalam penilaian prestasi, dimana para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala-skala tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Penilaian didasarkan pada pendapat para penilai, dan seringkali kriterianya tidak berkaitan langsung dengan hasil kerja.

b) Daftar pertanyaan (*Checklist*)

Penilaian dalam metode ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menjelaskan beraneka macam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu. Penilai tinggal memilih kata atau pertanyaan yang menggambarkan karakteristik dan hasil kerja karyawan. Selain itu, sebagai penilai biasanya atasan langsung.

c) Metode dengan pilihan terarah (*Forced Choice Methode*)

Metode ini dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan mengurangi subjektivitas dalam penilaian. Salah satu sasaran dasar pendekatan pilihan ini adalah untuk mengurangi dan menyingkirkan kemungkinan berat sebelah penilaian dengan memaksakan suatu pilihan antara pernyataan-pernyataan deskriptif yang kelihatannya mempunyai nilai yang sama.

d) Metode peristiwa kritis (*critical incident method*)

Metode ini merupakan pemilihan yang mendasarkan pada catatan kritis penilai atas perilaku karyawan, seperti sangat baik atau sangat jelek di dalam melaksanakan pekerjaan. Pernyataan-pernyataan tersebut disebut sebagai insiden kritis dan biasanya dicatat oleh atasan selama masa penilaian untuk setiap karyawan yang amat berguna dalam memberikan umpan balik karyawan yang bersangkutan.

e) Metode catatan prestasi

Metode ini berkaitan erat dengan metode kritis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan terutama oleh para profesional.

f) Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku

Metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk satu kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

g) Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*)

Disini penyelia turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM. Spesialis SDM mendapat informasi dari atasan langsung perihal prestasi karyawannya, lalu mengevaluasi berdasarkan informasi tersebut.

h) Tes dan observasi prestasi kerja

Karena berbagai pertimbangan dan keterbatasan penilaian prestasi dapat didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan, berupa tes tertulis dan peragaan, syaratnya tes harus valid dan reliabel. Untuk jenis pekerjaan tertentu penilaian dapat berupa tes dan observasi.

i) Pendekatan evaluasi komparatif

Metode ini menggunakan perbandingan prestasi kerja seseorang dengan karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.

2) Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan

Metode penilaian berorientasi masa depan menggunakan asumsi bahwa karyawan tidak lagi sebagai objek penilaian yang tunduk dan tergantung pada penyelia, tetapi karyawan dilibatkan dalam proses penilaian. Metode ini terdiri dari dua cara, yaitu :

a) Penilaian Diri Sendiri (*Self Appraisal*)

Penilaian diri sendiri adalah penilaian yang dilakukan karyawan sendiri dengan harapan karyawan tersebut dapat lebih mengenal kekuata-kekuatan dan kelemahannya sehingga mampu mengidentifikasi aspek-aspek perilaku kerja yang perlu diperbaiki pada masa yang akan datang.

b) Penilaian Berdasarkan Sasaran (*Management By Objective*)

Manajemen berdasarkan sasaran artinya adalah salah satu bentuk penilaian dimana karyawan dan penyelia

bersama-sama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang.

c) **Penilaian Secara Psikologis**

Penilaian secara psikologis adalah proses penilaian yang dilakukan oleh para ahli psikologi untuk mengetahui potensi seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan seperti kemampuan intelektual, motivasi, dan lain-lain yang bersifat psikologis.

d) **Pusat Penilaian (*Assesment Center*)**

Pusat penilaian adalah penilaian yang dilakukan melalui serangkaian teknik penilaian dan dilakukan oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pekerjaan yang menarik, gaji, keamanan dan perlindungan dalam bekerja, penghayatan atas maksud dan makna pekerjaan, lingkungan atau suasana kerja, promosi dan pengembangan diri, keterlibatan dalam organisasi, pengertian dan simpati pemimpin, kesetiaan dan disiplin kerja Anoraga dan janti (1996).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Timpe (1993) yaitu “lingkungan kerja, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, perilaku, sikap, dan tindakan rekan-rekan. Disini dapat dilihat bahwa lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan tindakan rekan-rekan sangat mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Ivancevich et al (2007) mendefinisikan stres sebagai respon adaptif dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan khusus pada seseorang. Dan lebih lanjut mereka menjelaskan stres kerja tidak dapat dihindari, namun dapat dikurangi dan dikelola.

Stres berpengaruh terhadap kinerja karyawan, stres dapat membantu atau mengganggu kinerja karyawan tergantung pada tingkatan stresnya. Menurut Rivai (2008) Apabila dalam suatu pekerjaan tidak ada stres, kinerja karyawan akan rendah, dan apabila dalam pekerjaan terlalu besar tingkat stresnya, kinerja karyawan juga akan rendah. Rivai menyatakan untuk menghasilkan kinerja yang tinggi maka tingkatan stres harus di control agar tetap sedang-sedang saja.

Robbins (2009) mengemukakan stres dan ketegangan di tempat kerja dapat memperburuk suasana hati seorang karyawan menyebabkan mereka mengalami banyak emosi negatif. Ia menambahkan emosi negatif dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut.

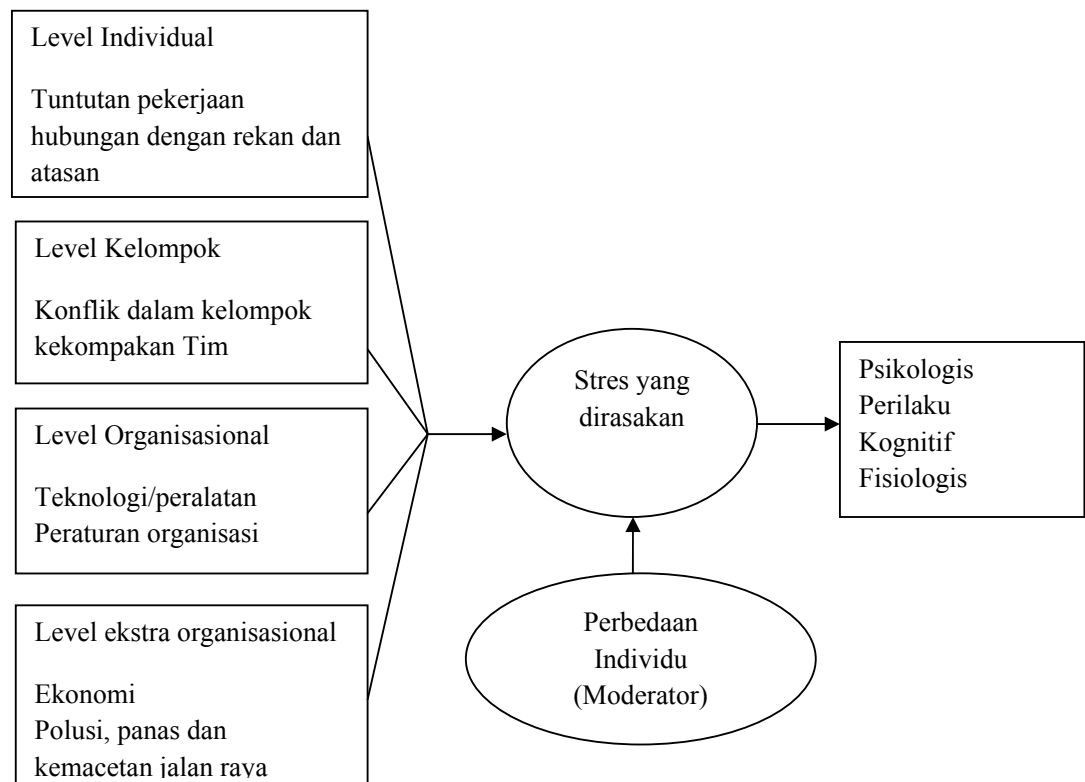
Sedangkan Siagian (2008) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran,

dan kondisi fisik seseorang. stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kinerja karyawan tersebut. Mangkunegara (2005) menjelaskan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

b. Model stres di tempat kerja

Masalah-masalah tentang stres kerja pada dasarnya adalah proses interaksi antara seorang karyawan dengan aspek-aspek pekerjaannya. Charles D. Spielberger dalam Rivai (2005) menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Ivancevich dan Matteson (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005) telah mengembangkan suatu model stres ditempat kerja sebagaimana diilustrasikan pada gambar berikut ini :



Gambar. 1

Sumber : modifikasi dari M. Koslowsky (1998) “*modeling the stress-strain relationship in work setting*”, dalam Kreitner dan Kinicki (2005:354)

Pada gambar 1 nampak bahwa stressor mendorong terjadinya stres, dan pada gilirannya akan menghasilkan berbagai macam *outcomes*. Model tersebut secara rinci juga menunjukkan beberapa perbedaan individual yang menjadi moderator pada hubungan *stressor-*

stres-outcome. Moderator adalah suatu variabel yang menyebabkan hubungan antara dua variabel seperti stres dan kinerja menjadi lebih kuat untuk sebagian orang, dan menjadi lebih lemah untuk bagian yang lain.

Stressor adalah faktor-faktor lingkungan yang menimbulkan stres (Kreitner dan Kinicki, 2005:353). Dengan kata lain stressor adalah prasyarat untuk mengalami respon stres. Konsep stres kerja diadaptasi dari model stres kinerja, dan indikator stressor yang dikembangkan oleh Ivancevich dan Matteson, “*Organizational Stressor and Heart Disease*”, (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005:354) yang antara lain meliputi : level individual, level kelompok, level organisasional dan level ekstra organisasional.

Stressor level individual yaitu yang secara tidak langsung dikaitkan dengan tugas dan pekerjaan seseorang (*person-job interface*). Contoh yang paling umum stressors level individual ini adalah

1. *Role overload* merupakan kondisi dimana pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau dibawah tekanan jadwal waktu yang ketat.
2. *Role conflict*, terjadi ketika berbagai macam pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling bertentangan satu dengan yang lainnya. Konflik ini juga terjadi ketika pegawai diperintahkan untuk melakukan sesuatu tugas/pekerjaan yang berlawanan dengan hati nurani atau moral yang mereka anut.

3. *Role ambiguity*, terjadi ketika pekerjaan itu sendiri tidak didefinisikan secara jelas, oleh karena pegawai tidak mampu untuk menentukan secara tepat apa yang diminta organisasi dari mereka, maka mereka terus menerus merasa cemas apakah kinerja mereka telah cukup atau belum.
4. *Responsibility for other people*, hal ini berkaitan dengan kemajuan karir pegawai, kemajuan karir yang terlalu lambat, terlalu cepat, atau pada arah yang tidak diinginkan akan menyebabkan para pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi. Apabila jika mereka harus bertanggung jawab terhadap karir seseorang yang lain akan menyebabkan level stres menjadi lebih tinggi.

Stressor level kelompok disebabkan oleh dinamika kelompok dan perilaku manajerial. Para manajer menciptakan stres pada para pegawai dengan cara : menunjukkan perilaku yang tidak konsisten, gagal memberikan dukungan yang memadai, menunjukkan ketidakpedulian, memberikan arahan yang tidak memadai, menciptakan suatu lingkungan produktifitas yang tinggi, memusatkan perhatian pada hal yang negatif, sementara hal positif diabaikan.

Stressor level organisasi mempengaruhi sejumlah besar pegawai. Budaya organisasi merupakan contoh utama dari stressor level organisasional. Suatu lingkungan kerja yang mempunyai tekanan yang tinggi sementara tidak ada tempat bagi pegawai untuk melepaskan stres mereka, maka akan menimbulkan kobaran respon

stres. Oleh karenanya organisasi perlu mengembangkan budaya organisasi yang dapat mengurangi stres. Stressor level organisasi meliputi: kebudayaan, struktur, teknologi, perubahan dalam kondisi kerja.

Stressor level ekstraorganisasional disebabkan oleh faktor-faktor di luar organisasi seperti permasalahan keluarga, masalah keuangan, dinamika perubahan angkatan kerja, dan kondisi lingkungan seperti polusi udara, kepadatan dan udara.

Munculnya stres, yang disebabkan oleh sesuatu yang tidak menyenangkan akan memberikan akibat tertentu pada seseorang. Koslowsky (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005) membagi 4 jenis konsekuensi yang dapat ditimbulkan stres, yaitu:

- 1) Psikologis, yang berupa kegelisahan, agresi, kelesuan, kebosanan, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, harga diri yang rendah.
- 2) Perilaku, yang berupa peningkatan konsumsi alkohol, tidak nafsu makan, atau makan berlebihan, penyalahgunaan obat-obatan, menurunnya semangat untuk berolahraga yang berakibat timbulnya beberapa penyakit.
- 3) Kognitif, yaitu ketidakmampuan mengambil keputusan, kurangnya konsentrasi, dan peka terhadap ancaman.
- 4) Fisiologis, yaitu menyebabkan gangguan pada kesehatan fisik yang berupa penyakit yang sudah diderita sebelumnya, atau memicu timbulnya penyakit tertentu.

Menurut Ivancevich et al (2007) tanda-tanda stres pada karyawan adalah terjadinya perubahan perilaku. Beberapa dari banyak

perubahan yang umum terjadi meliputi: seorang pekerja yang biasanya kerja tepat waktu mengembangkan pola keterlambatan/absen, seorang pekerja yang normalnya penggembira menjadi menarik diri, seorang karyawan yang bekerjanya rapi dan teliti melakukan pekerjaan yang kotor, tidak lengkap, atau jorok, seorang pengambil keputusan yang baik tiba-tiba mulai mengambil keputusan yang buruk, seorang karyawan yang mudah bergaul dan akur dengan orang lain menjadi cepat tersinggung dan tidak sopan, seorang karyawan yang biasanya berpenampilan rapi mengabaikan penampilannya. Ivancevich et al (2007) menyatakan ada 3 moderator potensial yang mempengaruhi sifat hubungan stres dan hasil yaitu kepribadian, pribadi tipe A dan dukungan sosial. Ketiga moderator ini sangat penting dalam pengelolaan stres karyawan karena dapat menjadi hal yang sangat efektif dalam memperbaiki konsekuensi stres yang negatif.

c. Dampak Stres di Tempat Kerja

Pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi organisasi. Namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan organisasi diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pekerja atau karyawan yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan perilaku terjadi pada diri manusia

sebagai usaha mengatasi stres. Usaha mengatasi stres dapat berupa perilaku melawan stres (*flight*) atau *freeze* (berdiam diri).

Menurut Cooper dan Straw (1992) dari British Institute of Management dalam Umar (2010) gejala stres dapat dilihat dari tiga sisi berikut :

- a. Gejala Fisik seperti napas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, badan terasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih, sakit kepala, salah urat, dan gelisah.
- b. Gejala Tingkah Laku dapat dilihat dari tiga sisi : 1) perasaan, misalnya cemas, bingung, sedih, salah paham, tak berdaya, gelisah, merasa gagal, merasa diacuhkan, dan kehilangan semangat kerja. 2) kesulitan, misalnya dalam hal berkonsentrasi, berpikir jernih, dan membuat keputusan. 3) kehilangan, misalnya dalam hal kreativitas, gairah dalam berpenampilan, dan minat terhadap orang lain.
- c. Gejala di Tempat Kerja dapat dilihat dari kinerja yang menurun, kepuasan kerja yang rendah, semangat dan energi menurun, komunikasi tidak lancar, pengambilan keputusan yang jelek, kreativitas dan inovasi berkurang, serta selalu berada dalam tugas-tugas yang tidak produktif.

d. Faktor Pemoderasi Stres Kerja

Stres atau tekanan jiwa merupakan keadaan wajar, terbentuk dari dalam diri manusia sebagai respon terhadap setiap hasrat atau kehendak. Untuk memahami sumber stres kerja, harus melihat stres kerja ini sebagai interaksi dari beberapa faktor, yaitu stres dipekerjaan itu sendiri sebagai faktor eksternal, dan faktor internal seperti karakter dan persepsi dari karyawan itu sendiri. Dengan kata lain, stres kerja tidak semata-mata disebabkan masalah internal, sebab reaksi terhadap stimulus akan sangat tergantung pada reaksi subyektif individu masing-masing.

Seseorang tidak mengalami level stres yang sama atau menunjukkan *outcomes* yang sama untuk suatu stressor tertentu. Hal ini disebabkan antara lain karena kepribadian seseorang dapat mempunyai pengaruh penting pada pengalaman stres seseorang. Robbins dan Timothy (2007) menyatakan bahwa kepribadian tipe A lebih mudah terkena stres. Hal ini dikarenakan pola perilaku tipe A cenderung lebih agresif dan ambisius. Sikap permusuhan individu tipe A juga lebih mudah muncul, dan mereka merasakan sangat pentingnya waktu. Pada umumnya kepribadian tipe A ini adalah tipe orang yang tidak sabar, sangat kompetitif, serta pikiran mereka dipenuhi oleh masalah-masalah pekerjaan (Gibson, 1996).

Kepribadian dengan kadar kecemasan (*anxiety*) yang tinggi juga perlu mendapat perhatian. Orang seperti ini mudah mengalami

distres(stres yang negatif), termasuk terhadap stressor normal yang pada orang lain hanya menimbulkan Ustres(stres yang positif).

Perbedaan individual lainnya adalah dukungan sosial. Dukungan sosial adalah salah satu moderator yang sangat potensial dalam memperbaiki konsekuensi stress yang negatif terhadap karyawan (Ivancevich et al, 2007). Artinya stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial disini bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Banyak kasus menunjukkan bahwa, para karyawan yang mengalami stres kerja adalah mereka yang tidak mendapat dukungan (khususnya moral) dari keluarga. Begitu juga ketika seseorang tidak memperoleh dukungan dari rekan kerja(baik pimpinan maupun bawahan) akan cenderung lebih mudah terkena stres. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya dukungan sosial yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya.

3. Dukungan Sosial

a. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai rasa nyaman, bantuan, atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal atau informal dengan individu/kelompok (Ivancevich et al, 2007).Dukungan sosial bisa berbentuk dukungan emosi, dukungan

penilaian, dukungan informasi. Orang yang dapat berperan sebagai sumber dukungan sosial ditempat kerja adalah supervisor, rekan kerja, bawahan/seseorang yang diluar tempat kerja yang dikenal karyawan.

Dukungan sosial telah terbukti mengurangi stress diantara individu yang bekerja, dari pekerja yang tidak terampil hingga seorang professional, hal ini secara konsisten di anggap sebagai teknik yang efektif dalam menghadapi stress yang diderita pekerja (Ivancevich et al, 2007).

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) dukungan sosial merupakan jumlah bantuan yang dirasakan diperoleh dari hubungan sosial. Dijelaskan bahwa stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial disini dapat berupa dukungan sosial dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga.

Beberapa model dukungan sosial meliputi (Kreitner dan Kinicki, 2005):

- I. Dukungan penghargaan (*esteem*) memberikan informasi bahwa seseorang diterima dan dihargai.
- II. Dukungan informasional yaitu memberikan bantuan dalam mendefinisikan, memahami, dan menanggulangi persoalan.
- III. Persahabatan sosial. Menghabiskan waktu dengan orang lain dalam kesenangan dan aktivitas rekreasi.

IV. Dukungan instrumental. Memberikan bantuan keuangan, sumber daya materil, atau pelayanan yang dibutuhkan.

Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan bantuan manusia lainnya untuk berinteraksi dan berkomunikasi dalam mencapai keinginan dan kebutuhannya. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga (Ganster,dkk, 1986). Dukungan sosial didefinisikan sebagai “proses pertukaran sosial yang berkontribusi terhadap perkembangan pola perilaku individu, kognisi, sosial, dan nilai-nilai”.

Cohen & Syme (dalam Cohen et al, 1985) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah berbagai sumber daya yang disediakan untuk seseorang oleh pihak lain. Atau dengan kata lain, dukungan sosial adalah sebuah sumber daya yang tersedia dari suatu jaringan sosial atauorang lain yang membantu seseorang untuk berhadapan dengan berbagai permasalahan sehari-hari mereka.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan hubungan antar individu yang berupa pemberian bantuan yang terdiri dari informasi, perhatian emosi, penilaian dan bantuan instrumental yang diperoleh individu melalui interaksi dengan lingkungan, dimana hal itu memiliki manfaat emosional atau efek perilaku bagi penerima, sehingga dapat membantu individu dalam mengatasi masalahnya.

b. Indikator Dukungan Sosial

Indikator dukungan sosial menurut Hendrayani (2006) dan Murtiningrum (2006) dalam Fadhillah (2010) adalah sebagai berikut :

1. Dukungan dari rekan kerja

- a) Rekan kerja dapat di andalkan ketika menghadapi masalah yang berat.
- b) Rekan kerja mau mendengarkan permasalahan yang dihadapi.
- c) Rekan kerja mau memberikan bantuan yang berkaitan dengan masalah pekerjaan yang dihadapi.

2. Dukungan dari atasan

- a) Atasan memberikan saran yang berguna agar dapat mengatasi kesulitan yang dihadapi.
- b) Atasan melakukan pengambilan keputusan secara adil dan bijaksana.

3. Dukungan dari pasangan/keluarga

- a) Keluarga memperhatikan permasalahan kerja yang dihadapi.
- b) Keluarga memberikan bantuan yang berkaitan dengan permasalahan pekerjaan.
- c) Bila mengalami konflik dengan rekan kerja atau atasan, keluarga memberikan petunjuk cara penyelesaiannya

c. Bentuk Dasar Dukungan Sosial

Menurut Cobb (1976) ada 3 bentuk dasar dari dukungan sosial yaitu:

- 1) Dukungan Emosi (*Emotional Support*). Kondisi dimana individu merasa ia mempunyai orang lain yang dapat memberi rasa aman dan nyaman pada saat ia menghadapi masa-masa sulit. Atau dapat juga dikatakan bahwa dukungan emosi meliputi ekspresi dari empati, kepedulian, dan rasa perhatian

yang penuh pada seseorang agar ia merasa nyaman, aman, dicintai, dan merasa menjadi bagian dari kelompok pada saat ia mengalami stres.

- 2) Dukungan penghargaan diri (*self-esteem Support*). Kondisi dimana hubungan sosial membantu untuk menolong individu merasa lebih baik tentang dirinya, tentang keterampilan dan kemampuannya, dengan ekspresi dari penghargaan positif yang diberikan pada individu dan memberikan perbandingan yang positif antara individu dengan orang lain, yaitu orang-orang yang lebih kurang mampu atau keadaannya lebih buruk daripada dirinya. Dukungan seperti ini akan membangun perasaan yang lebih baik tentang dirinya, dan membuat individu merasa lebih berharga.
- 3) Dukungan Informasi (*Appraisal Support*) kondisi dimana seseorang merasa dapat bergantung pada lingkungan untuk mendapatkan petunjuk berupa pemberian arah, nasihat, saran, atau pun umpan balik mengenai apa yang sebaiknya mereka lakukan.

Menurut Rook dan Dooley(1985) dalam Kuntjoro(1997) ada dua sumber dukungan sosial yaitu:

- a. Sumber natural, dukungan sosial yang natural diterima seseorang melalui interaksi sosial kehidupannya secara spontan dengan orang-

orang yang berada disekitarnya. Misalnya anggota keluarga (anak, istri, suami dan kerabat), teman dekat atau relasi. Dukungan Sosial ini bersifat non formal.

- b. Sumber artificial, dukungan sosial artificial adalah dukungan sosial yang dirancang kedalam kebutuhan primer seseorang, misalnya dukungan sosial akibat bencana melalui berbagai sumbangan sosial.

Sarafino (1998) menyatakan bahwa dukungan sosial dapat diperoleh dari bermacam-macam sumber seperti suami, istri, keluarga, teman kerja, dan organisasi kemasyarakatan.

Hurlock (2004) mengatakan bahwa dukungan sosial dari teman sebaya, berupa perasaan senasib menjadikan adanya hubungan saling mengerti dan memahami masalah masing-masing, saling memberi nasihat, simpati, yang tidak didapat dari orang tuanya sekalipun.

Dukungan sosial terpenting berasal dari keluarga (Rodin dan Salovey dalam Smet, 1994). Kekuatan dukungan sosial yang berasal dari keluargamerupakan salah satu proses psikologis yang dapatmenjaga prilaku sehat dalam diri seseorang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dukungan sosial yang diterima individu diperoleh dari anggota keluarganya, teman sebaya, rekan kerja dan pasangan. Dalam penelitian ini, sumber-sumber dukungan bagi karyawan di perusahaan diperoleh dari supervisor, rekan kerja, dan pasangan/keluarga.

4. Penelitian Relevan

Untuk mendukung penelitian ini, terdapat penelitian sebelumnya yang mengkaji dan meneliti masalah serupa yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh M Luthfi Fadhilah(2010) dengan judul pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating. Hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan dukungan sosial dapat mereduksi stress kerja sehingga membuktikan bahwa dukungan sosial adalah variabel moderasi yang memperkuat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hulaifah Gaffar(2012) dengan judul analisis stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri (PERSERO) TBK kantor wilayah X Makassar. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa stress individu dan stress organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Afina Murtiningrum (2005) dengan judul analisis pengaruh konflik pekerjaan-keluargaterhadap stres kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. (studi kasus pada guru kelas 3 smp negeri di kabupaten Kendal). Hasil penelitiannya

menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara variabel konflik pekerjaan-keluarga dengan stres kerja artinya semakin besar konflik pekerjaan keluarga semakin besar stres kerja yang diderita para guru. Dan dukungan sosial adalah variabel yang memoderasi stress kerja yaitu yang dapat mereduksi stres kerja yang diderita guru.

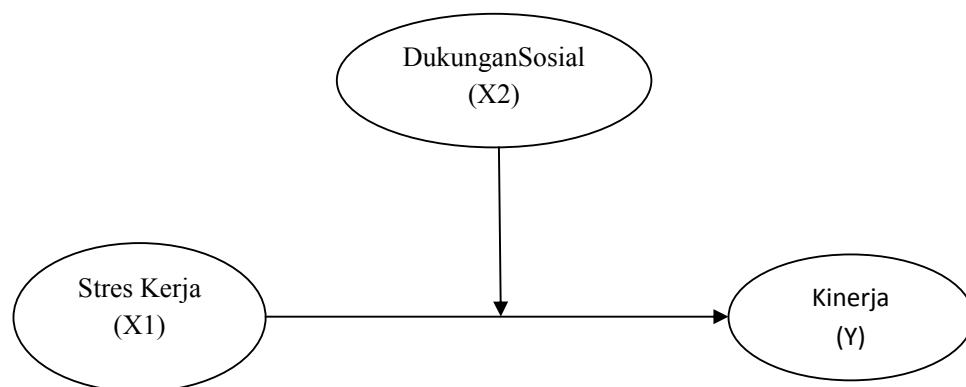
4. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Imam Suroso (2006) pengaruh stres kerja dalam pekerjaan terhadap kinerja karyawan (studi kasus di perusahaan Agribisnis PT NIC). Hasil penelitiannya menyatakan stres kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

B. Kerangka konseptual

Stres kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan timbulnya stres kerja terhadap karyawan maka karyawan tersebut akan mengalami penurunan produktivitas dan ini tentunya jika berlangsung lama akan berdampak buruk bagi kinerja karyawan tersebut. Namun hal ini dapat dihindari dengan menekan stres kerja melalui dukungan sosial yakni dukungan dari rekan kerja sebagai tempat berkeluh kesah tentang masalah yang dihadapi oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya di kantor, dan begitu juga

dukungan dari pimpinan yang harus selalu memperhatikan bawahannya, dan juga kepedulian dan perhatian dari keluarga. Dengan begitu stres kerja dapat dikelola sehingga tidak mengganggu kinerja karyawan tersebut.

Dukungan sosial merupakan kunci dari pengelolaan stres yang dihadapi oleh karyawan karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa sendiri, dengan adanya perhatian dan dukungan dari orang-orang disekelilingnya maka karyawan tersebut akan merasa lebih nyaman dan bahagia. Hal ini tentunya akan berdampak langsung dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan begitu karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik bahkan akan lebih baik dari pada saat tidak ada dukungan sosial. *feedback* nya bagi perusahaan adalah meningkatnya kinerja perusahaan yang tentunya akan mempercepat perusahaan dalam mencapai tujuannya.



Gambar 2. Kerangka konseptual

C. HIPOTESIS

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, dan kerangka konseptual diatas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Semen Padang.
2. Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Semen Padang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengungkap keterkaitan serta bagaimana kontribusi antara variabel stres kerja terhadap kinerja yang dimoderasi oleh dukungan sosial pada karyawan PT. Semen Padang. Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan negatif antara variabel stres kerja terhadap kinerja. Ini berarti stres kerja yang berlebihan yang diderita karyawan dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan pada PT Semen Padang.
2. Terdapat pengaruh signifikan positif antara variabel interaksi stres kerja dengan dukungan sosial terhadap kinerja. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berhasil mereduksi dampak negatif stres terhadap karyawan hingga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Semen Padang.
3. Kontribusi dari variabel independen yaitu stres kerja dan dukungan sosial terhadap variabel dependen yaitu kinerja adalah sebesar 0,360

atau 36% (R^2) sedangkan 64 % ditentukan oleh variabel lainnya yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis menyarankan hal-hal berikut :

1. Variabel stres kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang terlalu tinggi atau berlebihan dapat mengganggu kinerja karyawan yang mana akan berdampak buruk juga terhadap perusahaan. Dari hasil penelitian bahwa stres tertinggi adalah di indikator peralatan yang dibutuhkan karyawan sering tidak bekerja dengan baik, disarankan untuk perusahaan agar melakukan pemeriksaan dan perawatan secara berkala agar selalu bekerja optimal dan tentunya akan berdampak positif bagi kinerja karyawan.
2. Interaksi variabel dukungan sosial dengan stres berpengaruh positif terhadap kinerja. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat meminimalisir stres kerja yang berlebihan sehingga tidak berdampak negatif terhadap kinerja seorang karyawan. Dari hasil penelitian terlihat bahwa dukungan terendah diterima karyawan adalah dukungan dari keluarga, disarankan agar keluarga lebih memperhatikan permasalahan kerja yang terjadi terhadap karyawan. Selanjutnya dukungan dari atasan, sesama rekan kerja harus lebih ditingkatkan lagi

dan juga rasa kekeluargaan seperti perhatian dan kepedulian antar karyawan baik sesama karyawan maupun dengan atasan harus tetap dijaga. Perusahaan harus lebih bisa menjaga hubungan baik antar karyawan agar berjalan harmonis seperti dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang berdasarkan kekeluargaan. Ini akan berdampak positif bagi kinerja karyawan.

3. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan untuk lebih mengembangkan model penelitian ini dengan memasukkan variabel baru atau indikator baru sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kinerja.
4. Untuk penelitian mendatang hendaknya menggunakan objek penelitian yang lebih luas sehingga benar-benar dapat menggambarkan kinerja perusahaan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Janti Soegiastuti. 1996. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Cobb, S (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*.
- Cohen, S, & Syme, S. L. (Eds)(1985). *Social Support and Health*. New York Academic Press.
- Dessler, Gary. 1998. *Manajemen sumber daya manusia, jilid 2*. Jakarta : Prenhallindo.
- Fadhilah, M Luthfi. 2010. *Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating (studi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java)*. Skripsi : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ganster, D.C, Fusilier, M.R, and Meyes, B.T. 1986. *Role of social support in the experience of stress at work*. *Journal of a Applied Psychology*, 71:102-110
- Gary, A.A, dkk. 1996. *Relationship of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction*. *Journal of Applied psychology*. Vol. 81, no. 4, hlm.411-420. Winsconsin : University of Winsconsin.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly 1996, *Organisasi Prilaku, Struktur dan Proses*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi
- Griffin, Ricky W & Ebertt Ronal. 2002. *Bisnis*. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hurlock, E.2004. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : Erlangga Press.
- Imam, Arif S. et al. 2006. Pengaruh Stress Dalam Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Agribisnis PT NIC). *Jurnal Manajemen Agribisnis*. Bekasi.

- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Ivancevich, J. M., Robert, K., Michel T. M., 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jilid 1, Erlangga. Jakarta.
- Kreitner dan Kinicki, 2005. *Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kuntjoro, Z.S. 2002. Dukungan Sosial Pada Lansia. <http://www.e-psikologi.com/epsi/search.asp>. diakses tanggal: 25 maret 2013
- Luthan, F. 2002. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill International Book Comp. Inc. New York.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, PT Refika Cipta, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: pt remaja rosdakarya.
- Moeheriono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*: Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moh As'ad. 2003. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Libery.
- Murtiningrum, Afina. 2005. Analisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stress kerja dengan dukungan social sebagai variable moderasi (studi kasus pada guru kelas 3 smp negeri di kabupaten Kendal). Tesis : Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Nugroho, Rakhmat. 2006. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Studi Empiris pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Cabang Bandung)*. Tesis : Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan, dari teori praktik*. Jakarta : Murai Kencana.
- Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Rivai, veithzal. 2005. *Kepemimpinan dan perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins. 2002. *Prilaku Organisasi*. Jilid 1, 2. Jakarta : Prenhalindo.

- Robbins, dan Judge, Timothy. 2007. *Perilaku Organisasi*, edisi 12. Jakarta: salemba Empat.
- _____. 2009. *Perilaku Organisasi*, edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarafino, E.P. 1990. *Health Psikology*. Second edition. Kanada : John Wiley & Sons, Inc.
- Simamora, Henry, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. STIE : YKPN
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. 18. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Sofyan. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian. Cet 1*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Smet, B. 1994. *Psikologi kesehatan*. Jakarta : PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Tika, P. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Timpe. 1993. Kinerja. Jurnal. [http: //cokroaminoto.wordpress.com. factor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja](http://cokroaminoto.wordpress.com/factor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja).
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Wijaya, Tony. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20 Untuk Olah dan Interpretasi Data*. PT Cahaya Atma Pusaka. Yogyakarta.