

**PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM  
IBNU SINA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ekonomi sebagai salah satu persyaratan Guna  
memperoleh Gelar Sarjana Non Pendidikan*



**Oleh**

**TAUFIK AKBAR**

**BP. 2003 / 43090**

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

**2008**

## ABSTRAK

**Taufik Akbar 2003/43090 : Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang. Fakultas Ekonomi. Pembimbing I Ibu DR. Sulastri M.Pd M.M. Pembimbing II Bapak Hendri Andi Mesta SE Akt MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan (1) Pengaruh stress kerja terhadap motivasi karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang (2) Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang (3) Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang . Penelitian initerdiri dari dua variable eksogen/penyebab yaitu stress kerja (X1) dan motivasi kerja (X2), serta mempunyai satu variable endogen/akibat yaitu kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kausatif yang dilakukan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang dengan jumlah populasi karyawan bagian pelayanan sebesar 73 orang. Sample dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pelayanan RSI Ibnu Sina Padang yang diambil berdasarkan total sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dan uji hipotesis dengan menggunakan uji t

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) stress kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan (2) stress kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan (3) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Berdasarkan pembahasan dan simpulan, maka hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan disarankan (1) perusahaan harus mengefektikan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan sehingga dorongan motivasi kerja karyawan meningkat . Dorongan motivasi itu dapat berupa pemberian insentif, pelatihan motivasi. (2) pihak rumah sakit menyediakan program yang membuat karyawan mampu mengelola stres kerja dengan baik seperti pelatihan relaksasi dukungan social (*social support*), meditasi (*meditation*), *biofeedback* (bimbingan medis melalui dokter dan psikiater), dan program kesehatan pribadi (*personal wellness programs*).

## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur ke Hadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya. Sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Stress Kerja dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Rumah Sakit Ibnu Sina Padang** ”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (SI) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulisan ini tidak luput dari bantuan dan bimbingan serta dukungan berbagi pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalamnya kepada Ibu Dr. Sulastri M.Pd, MM. Selaku pembimbing I dan Bapak Hendri Andi Mesta SE Ak MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Dan juga ucapan terimakasih kepada:

1. Tim Penguji terdiri dari Ibu Dr. Sulastri M.Pd , Bapak Hendri Andi Mesta SE Ak, MM, Bapak Dr. Hasdi Aimon. M.Si, Bapak Drs. Zul Azhar M.Si, Bapak Drs. Akhirmen M.Si
2. Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen, staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
4. Direktur RSI Ibnu Sina Padang yang telah memberikan izin penelitian kepada kami
5. Kepala bidang Administrasi dan SDM

6. Kepala seksi SDM RSI Ibnu Sina Padang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua yang kusayangi dan keluargaku yang memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat, rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selaku hamba Allah, penulis tak luput dari kesalahan sehingga masih banyak kelemahan baik dari segi materi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk kesempurnaan dimasa mendatang.

Akhirnya kepada Allah jualah penulis bermohon dan bersujud semoga keikhlasan selalu diberikan-Nya. Terima kasih dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DRAF SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL dan</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teori .....	8
1. Kinerja.....	8
a. Pengertian Kinerja.....	8
b. Penilaian Kinerja.....	10

. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	13
d. Indikator-Indikator Kinerja.....	14
2. Stres Kerja.....	15
a. Pengertian Stres Kerja.....	15
b. Indikator Stres Kerja.....	18
c. Hubungan Stres dan Kinerja .....	19
d. Hubungan Stres, Motivasi dan Kinerja.....	20
3. Motivasi Kerja .....	21
a. Pengertian Motif, Motivasi, dan Motivasi Kerja .....	21
b. Teori-Teori Motivasi.....	23
c. Manfaat Motivasi Kerja.....	27
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	27
e. Indikator-Indikator Motivasi Kerja.....	28
B. Penelitian yang Relevan.....	30
C. Kerangka Konseptual .....	31
D. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
D. Jenis dan Sumber Data.....	34
E. Definisi Operasional.....	35
F. Operasional Variabel .....	38

G. Uji Validitas dan Rentabilitas Instrumen Penelitian .....	39
H. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
C. Pembahasan.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
A. Simpulan .....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Sebuah organisasi atau perusahaan agar mampu bersaing pada era globalisasi harus memiliki sumber daya yang baik, khususnya sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang dapat berprestasi maksimal dan berkinerja tinggi. Karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas dan kinerja orang yang bekerja didalamnya.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diwewenangkan kepadanya selama periode tertentu. Jika kinerja setiap karyawan yang ada di dalam suatu organisasi baik maka kinerja organisasi juga akan baik dan begitu pula apabila kinerja orang yang berada di dalam jelek juga akan berdampak pada kinerja organisasi yang rendah pula, sehingga kinerja karyawan sangat menentukan kinerja organisasi tersebut.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang yang merupakan salah satu yayasan yang bergerak dalam bidang kesehatan masyarakat di Sumatera Barat memiliki komitmen membantu sesama melalui pelayanan kesehatan sebagai amal sholeh, dan menjadi Rumah Sakit bernuansa islami, memiliki sumber daya berkualitas serta mampu memberikan pelayanan secara profesional. Sesuai dengan visi dan misi tersebut, Rumah Sakit Islam Ibnu

Sina selalu melakukan perubahan baik dari aspek organisasi maupun manajemennya .

Harapan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang terhadap para karyawan yaitu para karyawan dapat memberikan service/ pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan (pasien). Para karyawan tersebut membutuhkan konsentrasi kerja yang sangat tinggi dan kesabaran dalam melaksanakan pekerjaannya dikarenakan pekerjaan mereka adalah di bidang jasa yang dituntut untuk melayani dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan (pasien).

Namun berdasarkan observasi dan wawancara dengan pasien dan bagian SDM dan umum yang telah penulis lakukan kinerja karyawan bagian pelayanan RSI Ibnu Sina Padang masih kurang baik.. Misalnya kemampuan karyawan khususnya bidang pelayanan yang masih kurang dan tidak merata, ketidakefektifan dalam pelaksanaan tugas, dan karyawan yang kurang dapat mengambil resiko dalam pengambilan keputusan, Selain itu dalam bekerja pegawai kurang mempunyai inisiatif untuk menanggapi berbagai masalah yang ada di dalam wewenangnya ,sedangkan karyawan pada umumnya hanya menunggu perintah dari pimpinan, sehingga dalam melaksanakan tugasnya karyawan tidak bisa bekerja dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan pengamatan penulis, diduga rendahnya kinerja karyawan tersebut disebabkan oleh rendahnya motivasi kerja. Motivasi ini dapat dilihat dari kurangnya keterampilan organisasi khususnya

keterampilan melayani pasien dengan ramah dan menyenangkan, keinginan untuk melakukan perbaikan dan tentunya melihat tingkat absensi karyawan tersebut.

**Tabel I.1**

**Tingkat Absensi karyawan bagian pelayanan RSI Ibnu Sina Padang periode Januari sampai Desember 2007**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah karyawan</b>	<b>Hari kerja</b>	<b>Hari kerja karyawan</b>	<b>Jumlah absensi</b>	<b>Tingkat absensi %</b>
Januari	73	31	2263	16	0.707
Februari	73	29	2117	14	0.661
Maret	73	31	2263	10	0.491
April	73	30	2190	17	0.776
Mei	73	31	2263	20	0.883
Juni	73	30	2190	25	1.141
Juli	73	31	2263	27	1.193
Agustus	73	31	2263	23	1.016
September	73	30	2190	15	0.685
Oktober	73	31	2263	23	1.016
November	73	30	2190	20	0.913
Desember	73	31	2263	22	0.972

Sumber : Bagian Administrasi dan SDM RSI Ibnu Sina Padang, 2007

Keterangan:

Jumlah karyawan : jumlah karyawan yang hadir pada masing-masing bulan

Hari kerja : jumlah hari kerja efektif

Hari kerja karyawan: jumlah karyawan x hari kerja

Tingkat absensi :  $\frac{\text{jumlah absensi}}{\text{hari kerja karyawan}} \times 100\%$

Dari tabel di atas jelas terlihat rata-rata tingkat absensi pegawai selama Bulan Januari sampai Desember 2007 mencapai lebih dari 0.871 dan tingkat absensi tertinggi terdapat pada Bulan Juli dengan tingkat absensi 1.193%. Hal ini disebabkan karyawan yang mengambil cuti dan izin serta sakit.

Penulis menduga bahwa rendahnya kinerja karyawan bagian RSI Ibnu Sina Padang disebabkan oleh adanya tingginya stress kerja. Menurut

penulis penyebab diantaranya adalah beban kerja yang berlebihan, dimana jumlah pasien tidak sebanding dengan jumlah perawat yang melayani. Terbukti dari terjadinya keterlambatan dalam pemberian makanan pasien. Kemudian tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan dikantor. Hal ini dapat berkaitan dengan hak dan kewenangan seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. karyawan mengalami stres kerja ketika mereka tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya.

Stres kerja juga diduga akibat sirkulasi udara di dalam ruangan kerja kurang baik, beberapa ruangan karyawan bagian pelayanan tidak dilengkapi dengan AC walaupun ruangan lain terdapat AC tetapi AC yang digunakan sudah tidak layak pakai. Sehingga kondisi di atas sangat mempengaruhi kinerja pegawai selama bekerja di dalam kantor.

Karyawan juga kurang memiliki kerja sama yang baik dalam menyelesaikan suatu tugas dan kurangnya dukungan yang positif antara sesama rekan kerja. Pimpinan sebagai penanggung jawab, belum dapat menjalin hubungan yang erat dengan para bawahannya. Kondisi di atas membuat kinerja karyawan kurang baik karena bekerja tidak sesuai dengan prosedur, kurang bertanggung jawab, kurang disiplin dan kurang menguasai tugasnya masing-masing.

Maka berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam untuk melihat pengaruh kedua fenomena di atas terhadap kinerja

karyawan melalui judul “ **Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka diidentifikasi beberapa masalah:

1. Tingginya tingkat stres kerja karyawan.

Hal ini dapat dilihat pada:

- beban kerja yang berlebihan
- lingkungan kerja yang tidak nyaman
- hubungan yang belum terjalin dengan baik antara pimpinan dan karyawan

2. Rendahnya motivasi kerja karyawan.

Hal ini dapat dilihat pada:

- tingkat absensi yang tinggi
- masih rendahnya keterampilan organisasi, khususnya keterampilan melayani pasien dengan ramah dan menyenangkan

## **C. Pembatasan Masalah**

Menurut Arikunto banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, baik yang datang dari dalam diri pegawai maupun yang datang dari lingkungan tempat pegawai bekerja Untuk itu penulis memfokuskan permasalahan dan data yang akan dibahas dan dikumpulkan dalam

penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan masalah. Untuk itu penulis hanya meneliti tentang keterkaitan stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan di salah satu bagian pelayanan

#### **D. Perumusan Masalah**

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendapatkan bukti empiris, tentang stress kerja terhadap motivasi kerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris, tentang stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris, tentang motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam dunia industri tentang stres kerja yang ada hubungannya dengan kinerja karyawan sehingga dapat dilakukan usaha-usaha untuk mengurangi stres kerja pada karyawan.

2. Untuk menambah wawasan masyarakat ataupun bagi organisasi perusahaan untuk menaruh minat terhadap permasalahan nasib para karyawan.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat dipakai sebagai pedoman di dalam penelitian lebih lanjut terutama untuk mengkaji variabel variabel lain yang berkaitan dengan stres kerja, motivasi kerja dan kinerja.

## BAB II

### KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kinerja

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun keompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.

##### a. Pengertian Kinerja

Di Indonesia istilah kinerja telah populer digunakan dalam massmedia dan media massa Indonesia memberi padanan kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja tersebut, yakni “*performance*”. Dalam Rivai (2005:14) bahwa,

Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary*, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata “*to perform*” dengan beberapa “*entries*” yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*). Beberapa pengertian berikut ini akan memperkaya wawasan kita tentang kinerja.

Ada beberapa definisi atau batasan mengenai kinerja atau performance. Menurut Donnelly et.al dalam Rivai (2005:15) mengatakan bahwa kinerja seorang karyawan pada dasarnya merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Sementara menurut Sulistiyani dalam wikipedia, kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Menurut Rivai ( 2004 : 309) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sejalan dengan itu, Menurut Cushway dalam wikipedia menyatakan bahwa kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan.

Pengertian lain mengenai kinerja menurut Bernardi dan Russel dalam Ruky (2002:15) adalah catatan tentang hasil hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Dari batasan batasan tersebut jelaslah bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang

untuk ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja karyawan adalah suatu proses kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang mana hasil kerja tersebut sesuai dengan standar dan kriteria yang ditentukan dan tepat waktu.

### **b. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang obyektif bukanlah tugas yang sederhana, Penilaian harus dihindarkan adanya "*like dan dislike*" dari penilai, agar obyektifitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan keputusan personalia dengan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka.

Menurut Rivai (2005:324-332) ada enam metode penilaian kinerja karyawan yang berorientasi masa lalu yaitu:

- 1) Skala Peringkat (*Rating Scale*), evaluasi hanya didasarkan pada pendapat penilai, yang membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan kriteria yang dianggap penting bagi pelaksanaan kerja.
- 2) Daftar pertanyaan (*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 bias memberikan suatu gambaran prestasi kerja secara akurat, bila daftar penilaian berisi item-item yang memadai.

- 3) Metode peristiwa kritis (*critical incident method*), penilaian yang berdasarkan catatan-catatan pemilai 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.
- 4) Metode peninjauan lapangan (*field review method*), seseorang ahli departemen main lapangan dan membantu para penyelia dalam penilaian mereka. Spesialis jersonalia mendapatkan informasi khusus dari atasan langsung tentang kinerja karyawan. Kemudian ahli itu mempersiapkan evaluasi atas dasar informasi tersebut. Evaluasi dikirim kepada penyelia untuk di review, perubahan, persetujuan dan serubahan dengan karyawan yang dinilai. Spesialis personalia bisa mencatat penilaian pada tipe formulir penilaian apapun yang digunakan perusahaan.

- 5) Metode Catatan Prestasi, metode ini berkaitan dengan metode peristiwa krisis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan terutama pada para profesional.
- 6) Skala Peringkat di kaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchored Rating Scale*), metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk satu kurun tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.
- 7) Tes dan observasi prestasi kerja (*Performance Test and Observation*), bila jumlah pekerja terbatas, penilaian prestasi kerja bisa didasarkan pada tes pengetahuan dan ketrampilan. Tes mungkin tertulis atau peragaan ketrampilan. Agar berguna tes harus reliable dan valid.
- 8) Pendekatan Evaluasi Komparatif, metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang dengan karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis. Perbandingana demikian di pandang bermanfaat untuk manajemen sumber daya manusia dengan lebih rasional dan efektif, khususnya dalam hal kenaikan gaji, promosi, dan pemberian berbagai bentuk imbalan kepada karyawan. Alasannya ialah dengan perbandingan tersebut dapat disusun peringkat karyawan dilihat dari sudut prestasi kerjanya. Ada tiga metode yang biasa digunakan

dalam penerapan pendekatan adalah metode peringkat, distribusi terkendali, dan metode alokasi angka.

Mengenai manfaat penilaian kinerja, Menurut Alwi dalam Wikipedia mengemukakan bahwa manfaat penilaian kinerja kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- 1) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 4) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.
- 5) Untuk kepentingan penelitian pegawai 6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan, lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktifitas mereka tidaklah sama.

Menurut Mangkunegara (2001:2) ada tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

- 1) Keahlian dan kemampuan dari keryawa itu sendiri
- 2) Motivasi kerja
- 3) Partisipasi dalam bekerja
- 4) Komunikasi kerja
- 5) Disiplin kerja
- 6) Upah dan gaji yang belum adil sesuai jabatan
- 7) Pendidikan

Sedangkan menurut Martoyo dalam Sariyati (2007:62) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ataupun antara lain

- 1) motivasi,
- 2) kepuasan kerja,
- 3) tingkat stres,
- 4) kondisi fisik pekerjaan,
- 5) sistem kompensasi,
- 6) aspek-aspek ekonomis,
- 7) aspek-aspek teknis, dan
- 8) perilaku-perilaku lainnya.

#### **d. Indikator-Indikator Kinerja**

Berdasarkan pendapat Mangkunegara (2001:75) indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas kerja. Terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan.
2. Kuantitas kerja. Kuantitas kerja yang diperhatikan apabila mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan.
3. Dapat tidaknya diandalkan.  
Kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah, penguasaan terhadap kerja, dan tanggung jawab terhadap kerja.
4. Sikap. Sikap, yang diperhatikan adalah sikap terhadap pimpinan, pegawai, dan lingkungan kerja

Sedangkan menurut Flippo dalam Sariyati , pengukuran kinerja dapat dilakukan melalui penilaian (1) kualitas kerja, yakni berkaitan

dengan ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan kerapian pelaksanaan pekerjaan; (2) kuantitas kerja, yakni berkaitan dengan pelaksanaan tugas reguler dan tambahan; (3) ketangguhan, yakni berkaitan dengan ketaatan mengikuti perintah, kebiasaan mengikuti peraturan, keselamatan, inisiatif, dan ketepatan waktu kehadiran; dan (4) sikap, yakni menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan serta bagaimana tingkat kerja sama dengan teman dan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan.

## 2. Stres Kerja

### a. Pengertian Stres Kerja

Weems dalam Gibson et.al (1996:339), stres adalah tanggapan yang paling baik ketika sesuatu yang melibatkan interaksi antara pribadi-pribadi dan lingkungan. Sedangkan Stres, menurut Selye, pelopor penelitian stres, memperkenalkan sebagai *eustress* (dari kata Yunani *eu* yang berarti baik, seperti dalam kata *euphoria*) adalah merangsang dalam pengertian positif.

Behr dan Newman dalam Gibson et.al (1996:339) mengemukakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- 1) gejala psikologis, yaitu kecemasan, ketegangan, bingung, marah, sensitif, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri, depresi, merasa terasing dan mengasingkan diri, kebosanan, ketidakpuasan kerja, lelah mental, menurunnya fungsi intelektual, dll
- 2) gejala psikis, yaitu meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, mudah terluka, mudah lelah secara fisik, lebih sering berkeringat, gangguan pernafasan, problem

- tidur (sulit tidur, terlalu banyak tidur, ketegangan otot, kepala pusing, migrain dll
- 3) perilaku, yaitu menunda ataupun menghindari pekerjaan/tugas, penurunan prestasi dan produktivitas, meningkatnya frekuensi absensi, meningkatnya kecenderungan perilaku beresiko tinggi, penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman,dll.

Dari beberapa uraian diatas, stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir 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. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Menurut Mangoenprasodjo (2005:5-9) mengemukakan bahwa

Stress kerja dikonseptualisasi dari beberapa pendekatan, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai interaksi antara individu dengan lingkungan. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stresor. Sedangkan pendekatan stres sebagai respon memfokuskan pada reaksi seseorang terhadap stresor. Pendekatan stres sebagai interaksi antara individu dengan lingkungan memandang bahwa stres bukan sekedar sebuah stimulus atau respon, tetapi juga suatu proses dimana seseorang adalah pengantar (agent) yang aktif dapat mempengaruhi stresor melalui strategi-strategi perilaku, kognitif, dan emosional.

Mangoenprasodjo (2005:8) mendefinisikan sebagai kondisi disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan yang menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan tuntutan yang berasal dari

situasi dengan sumber-sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial dari seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

Ubaidillah dalam e-psikologi memandang stress kerja sebagai keadaan di mana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berikhtir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja karyawan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti : mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

#### **b. Indikator Stres Kerja**

Menurut House et.al dalam Fields (1994:135), Dimensi stres kerja terdiri dari :

##### 1) Konflik kerja

Konflik kerja ini dapat terjadi antar sesama karyawan dan atau karyawan dengan atasan serta bisa terjadi konflik pada diri sendiri. hal ini

dapat dilihat dari adanya persaingan tidak sehat,

2.) Beban kerja (*workload*),

Beban kerja ini dapat berasal dari internal dan eksternal. Keadaan di mana karyawan dihadapkan pada banyak pekerjaan dan tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan beban pekerjaan. Karyawan merasa tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut karena standar pekerjaan yang terlalu tinggi

3) Karakteristik tugas

Sifat-sifat tugas yang menimbulkan perasaan bosan, tidak bersemangat, merasa cepat lelah dan tidak nyaman serta ketidakpuasan.

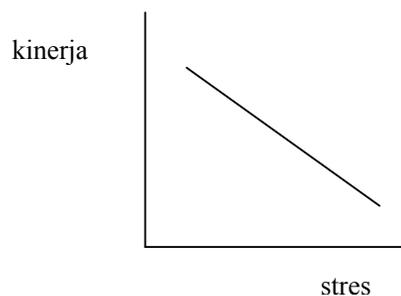
4) *Personal discrimination* (hubungan dengan pimpinan)

Gejala yang timbul dapat berupa karyawan merasa tidak memiliki peranan dalam pengambilan keputusan dan karyawan tidak mengetahui bagaimana metode penilaian yang ditetapkan oleh perusahaan.

**c. Hubungan Stres dan Kinerja**

Menurut Iswanto (2002:13) bahwa selama ini untuk menjelaskan hubungan stres kerja dan kinerja, beberapa para ahli biasanya menggunakan hipotesis bentuk U terbalik. Namun demikian, beberapa studi terakhir tidak mendukung hipotesis tersebut. Miner dalam Iswanto (2002:13) telah berulang-ulang menemukan kinerja cenderung menurun dengan meningkatnya level stres. Hal itu setidaknya juga didukung oleh Sullivan dan Bhagat dalam Iswanto (2002). Dalam studi mereka mengenai stres kerja (yang diukur dengan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role*

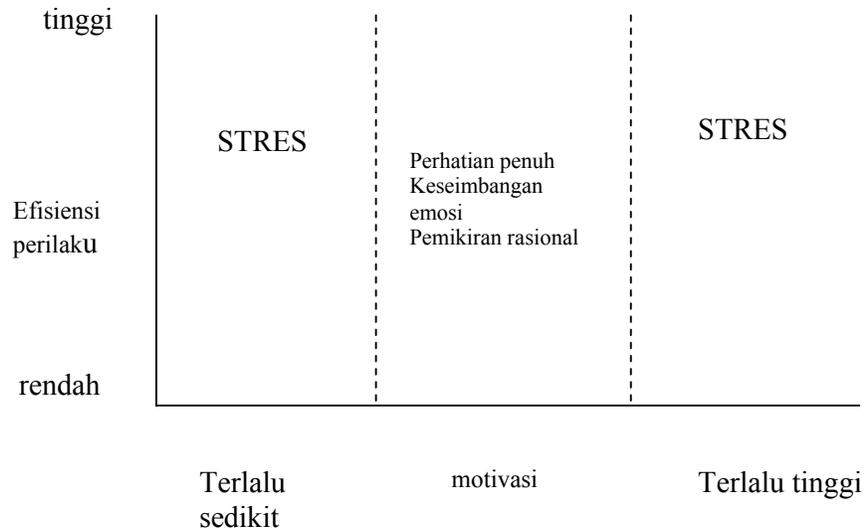
overload) dan kinerja, pada umumnya ditemukan bahwa stres kerja berhubungan secara negatif dengan kinerja. Penjelasan diatas dapat digambarkan dengan grafik berikut ini :



**Hubungan antara Kinerja dan Stres**  
**Gambar 2.1**

Arah hubungan yang negatif menunjukkan semakin besar stres kerja akan membuat kinerja yang cenderung menurun. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah stres kerja membuat kinerja cenderung meningkat. Hal ini sejalan dengan hasil studi Jamal pada tahun 1984 (dalam Sullivan dan Bhagat, 1992) yang menemukan hubungan linier negatif antara stres kerja dan kinerja. Demikian pula studinya yang lain pada tahun 1985 pada perusahaan manufaktur berskala besar di Canada terhadap 227 manajer menengah dan 283 pekerja kerah biru, juga mendukung secara signifikan hubungan linier negatif antara stres dan kinerja.

#### d. Hubungan Stres, motivasi dan kinerja



Gambar 2.2  
Sumber : Supriharto dkk (2003:64)

Dari Gambar 2.2 tampak jelas bahwa stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan tingkat prestasi (kinerja) yang rendah (tidak optimum). Bagi seorang manajer (pimpinan) tekanan-tekanan yang diberikan kepada seorang karyawan haruslah dikaitkan dengan apakah stres yang ditimbulkan oleh tekanan-tekanan tersebut masih dalam keadaan wajar. Stres yang berlebihan akan menyebabkan karyawan tersebut frustrasi dan dapat menurunkan prestasinya, sebaliknya stres yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tersebut tidak bermotivasi untuk berprestasi.

### 3. Motivasi Kerja

Motivasi merupakan masalah yang sangat penting dalam setiap usaha sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. kompleks dalam organisasi, karena kebutuhan dan

keinginan setiap anggota organisasi berbeda satu dengan yang lainnya. Hal ini berbeda karena setiap anggota suatu organisasi adalah unik secara biologis maupun psikologis, dan berkembang atas dasar proses belajar yang berbeda pula.

#### **a. Pengertian Motif, Motivasi, Motivasi Kerja**

Untuk mempermudah pemahaman motivasi kerja, dibawah ini dikemukakan pendapat pengertian motif, motivasi dan motivasi kerja.

##### 1) Motif

Menurut Kamus Terjemahan Bebas Wikipedia kata motif disamakan artinya dengan kata-kata motive, motif, dorongan, alasan dan driving force. Motif adalah daya pendorong atau tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak.

##### 2.) Motivasi

Ditinjau dari segi bahasa, menurut Echols & Shadily (2003:386) motivasi (*motivation*) merupakan kata benda (*noun*) yang berarti (*peng*) alasan, daya batin, dorongan Lebih mendasar Draft dan Steer dalam Sutarya (2003:4) mencari akar istilah motivasi yang berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti menggerakkan. Sedangkan menurut Steers, Ungson, & Mowday dalam Sutarya (2004:4) pengertian lebih rinci tentang motivasi diidentifikasi dalam tiga definisi. Pertama, motivasi

menggambarkan sesuatu kekuatan energi yang mendorong manusia atau menyebabkan manusia melakukan cara-cara tertentu. Kedua, sebagai dorongan yang mengarahkan terhadap sesuatu, yaitu motivasi mempunyai tujuan yang kuat. Ketiga, layanan motivasi untuk menyokong kekuatan motivasi sepanjang waktu.

### 3) Motivasi kerja

Bertolak dari arti kata motivasi tadi, maka yang dimaksud dengan motivasi kerja menurut Manullang dalam Wikipedia adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Atau dengan kata lain pendorong semangat kerja.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifrtya. Sedangkan motivasi dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri (*drive arousal*). Dalam hubungannya dengan lingkungan kerja, mengemukakan bahwa motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

#### **b. Teori Motivasi Kerja**

##### 1) Teori Kebutuhan (*Maslow's Model*)

Model Maslow sering disebut dengan model hierarki

kebutuhan. Karena menyangkut kebutuhan manusia, maka teori ini digunakan untuk menunjukkan kebutuhan seseorang yang harus dipenuhi agar individu tersebut termotivasi untuk kerja.

Menurut Maslow dalam Rivai (2004:458), pada umumnya terdapat hierarki kebutuhan manusia, yang dapat dilihat pada

Gambar 2.3 :



Sumber : Maslow dalam Rivai (2004:458)

Gambar 2.3

#### *Hierarki Kebutuhan Maslow*

- a) kebutuhan fisiologis, termasuk lapar, haus, tempat berteduh, dan kebutuhan badaniah lainnya.
- b) kebutuhan akan rasa aman, termasuk keamanan dan perlindungan terhadap gangguan fisik serta emosional.
- c) Kebutuhan sosial, termasuk kasih sayang, penerimaan oleh masyarakat, keanggotaan kelompok dan kesetiakawanan
- d) kebutuhan akan penghargaan diri, termasuk harga diri, kemandirian, keberhasilan, status, pengakuan dan perhatian.

- e) kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan untuk menggunakan skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

## 2). Teori Penetapan Tujuan Locke

Menurut Locke dalam Munandar (2003:52-53) menyatakan bahwa teori penetapan tujuan (*goal-setting theory*) ini merupakan suatu teori yang menyatakan bahwa tujuan-tujuan yang cukup sulit, khusus, dan yang pernyataannya jelas dan dapat diterima oleh tenaga kerja, akan menghasilkan unjuk-kerja (kinerja) yang lebih tinggi dari pada tujuan-tujuan yang taksa, tidak khusus, dan yang mudah dicapai.

Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri, dapat, seperti pada *management by objective* (MBO), diwajibkan oleh organisasi sebagai suatu kebijakan perusahaan. bila berdasarkan oleh prakarsa sendiri dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja individu bercorak proaktif dan ia akan memiliki ikatan besar untuk berusaha mencapai tujuan-tujuan yang telah ia tetapkan.

Teori Penetapan Tujuan Locke mengatakan bahwa tujuan dan maksud individu yang disadari adalah determinan utama perilaku. Perilaku orang akan terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai tingkat prestasi yang lebih tinggi. Menurut teori ini,

prestasi akan tergantung pada tingkat kesukaran tujuan, kerincian tujuan, dan komitmen seseorang terhadap tujuan. Tujuan yang lebih sukar akan membuat orang frustrasi sehingga prestasinya juga rendah. Kerincian tujuan akan mempengaruhi pemahaman seseorang terhadap tujuan di mana seseorang lebih menyadari dan memahami tujuannya akan berprestasi lebih baik. Sedangkan variabel komitmen terhadap tujuan menyangkut keterlibatan seseorang terhadap tujuan. Seseorang yang memiliki komitmen tinggi bisa diharapkan akan berprestasi lebih baik.

### 3) Teori Motivasi Berprestasi David Mc Clelland

Motivasi berprestasi merupakan teori yang diperkenalkan oleh David McClelland. Dasar teorinya berdasarkan teori kebutuhan Maslow. Mc Clelland mencoba mengkristalkannya menjadi tiga kebutuhan : berprestasi (*need for achievement/n-ach*), berkuasa (*n-pow*), dan berafiliasi (*n-aff*). Untuk melihat motivasi berprestasi ini Mc Clelland menggunakan metode pengetesan dengan tes TAT (*thematic apperception test*). Test ini merupakan tes proyektif yang menggunakan analisa terhadap seseorang dari gambar-gambar untuk mengetahui perbedaan individual

Menurut *Need for achievement* terbagi menjadi dua macam :

#### a) *need for achievement negatif*

Salah satu ciri *need for achievement negatif* adalah cenderung mempunyai penghargaan diri yang kurang.

Dampaknya ketika karyawan tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan maka dapat merakibat stres, sehingga menimbulkan sikap behavioral disengagement, yaitu menyerah untuk mencapai tujuan yang terhalang. *Need for achievement* negatif juga mengakibatkan *fear of failure* yang tinggi. *Fear of failure* adalah orang yang takut gagal atau salah.

b). *need for achievement positif*

*Need for high achievement* adalah hasrat untuk berprestasi. *Need for high achievement* mendorong karyawan untuk berkembang dan maju. Orang-orang dengan motivasi berprestasi positif juga sadar dengan kemampuannya. Mereka menetapkan tujuan yang realistis.

**c. Manfaat Motivasi Kerja**

Manfaat motivasi yang utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang sudah ditentukan, serta orang senang melakukan pekerjaannya. Sesuatu yang dikerjakan karena ada motivasi yang mendorongnya akan membuat orang senang mengerjakannya. Orang pun akan merasa dihargai/diakui, hal ini terjadi karena pekerjaannya itu betul-betul berharga bagi orang yang termotivasi, sehingga orang tersebut akan bekerja keras. Hal ini dimaklumi karena

dorongan yang begitu tinggi menghasilkan sesuai target yang mereka tetapkan. Kinerjanya akan dipantau Oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi

#### **d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Berdasarkan pada teori dua faktor dari Herzberg dalam Handoko (2000:260).Faktor pendorong oleh Herzberg diistilahkan dengan motivation factors, meliputi lima unsur. Kelima unsur itu mengarahkan kepada motivasi kerja seseorang meliputi

- 1) prestasi,
- 2) penghargaan,
- 3) pekerjaan kreatif dan menantang,
- 4) tanggung jawab,
- 5) kemajuan dan peningkatan

Kelima unsur ini juga merupakan sumber kepuasan kerja. Unsur berikutnya yang menimbulkan motivasi adalah unsur penyehat *hygiene a factor* yang merupakan sumber ketidakpuasan (*dissatisfiers*), meliputi delapan unsur yaitu

- 1) kebijakan dan administrasi perusahaan,
- 2) kualitas pengendalian teknik,
- 3) kondisi kerja,
- 4) hubungan kerja
- 5) status pekerjaan,

- 6) keamanan kerja,
- 7) kehidupan pribadi,
- 8) penggajian

#### **e. Indikator- Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Handoko dalam Edison (2005:23), bahwa orang yang berprestasi mempunyai karakteristik-karakteristik tertentu yang dapat dikembangkan, yaitu :

- 1) menyukai pengambilan resiko yang layak sebagai fungsi keterampilan, bahkan kesempatan, menyukai suatu tantangan dan menginginkan tanggung jawab pribadi bagi hasil yang dicapai
- 2) mempunyai kecenderungan untuk menetapkan tujuan-tujuan prestasi yang layak dan menghadapi resiko yang sudah diperhitungkan
- 3) mempunyai kebutuhan yang kuat akan umpan balik tentang apa yang akan dikerjakannya
- 4) mempunyai keterampilan dalam perencanaan jangka panjang dan memiliki kemampuan organisasional

Dari penelitian yang dilakukan McClelland ini kemudian dihasilkan profil orang-orang yang memiliki kebutuhan berprestasi (*n-Ach*) :

- 1) orang yang *n-Ach* tinggi memiliki tujuan moderat yang mereka pikir mampu untuk mencapainya
- 2) orang dengan *n-Ach* tinggi memilih umpan balik langsung dan

dapat diandalkan mengenai bagaimana mereka berprestasi

- 3) orang dengan *n-Ach* tinggi mempunyai tanggung jawab dalam melakukan pemecahan permasalahan

Sedangkan Menurut Thoha (2005:236) menyatakan karakteristik yang memiliki motivasi kerja yang tinggi adalah

- 1) suka mengambil resiko yang moderat
- 2) memerlukan umpan balik segera
- 3) memperhitungkan keberhasilan
- 4) menyatu dengan tugas

## **B. Penelitian yang Relevan**

Berdasarkan kajian teori yang telah dikemukakan mengenai stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja. Berikut ini beberapa penelitian yang ada kaitannya dengan variabel yang diteliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yun Iswanto (2002) dalam penelitiannya yang berjudul ” analisis hubungan antara stres kerja, kepribadian, dan kinerja manajer bank (Studi pada manajer bank di Yogyakarta )”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, kepribadian, dan interaksi stres kerja-kepribadian secara bersama-sama menjelaskan adalah sekitar 17 % variabel kinerja manajer.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari (2003) dalam penelitiannya yang berjudul ” Pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja pada Karyawan PT. H.M. Sampoerna tbk Surabaya.

”. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh stres kerja terhadap motivasi adalah sebesar 19,1 % dan pengaruh stres kerja terhadap kinerja adalah sebesar 36,6 %, sedangkan pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 50,7 %

### **C. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual ini (gambar 2.4) dibentuk dari teori Martoyo dalam Sariyanti (2000:62), yang menyebutkan adanya beberapa karakteristik yang menimbulkan peningkatan produktivitas kerja atau prestasi kerja adalah motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, aspek-aspek ekonomi, aspek-aspek teknis, dan perilaku lainnya. Semua factor tersebut dapat meningkatkan kinerja pada karyawan.

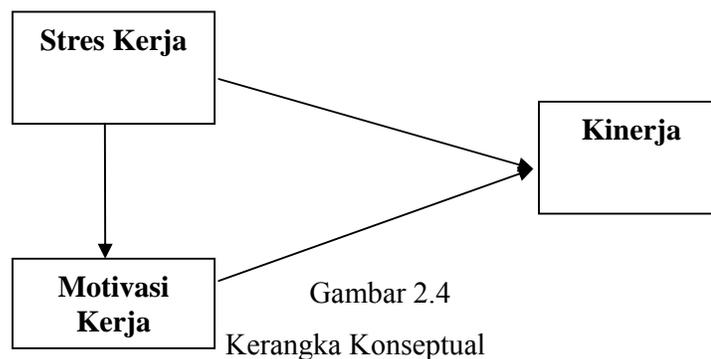
Mangoenprasodjo (2005:8) mendefinisikan sebagai kondisi disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan yang menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber-sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial dari seseorang.

Mangoenprasodjo (2005:8) mendefinisikan sebagai kondisi disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan yang menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber-sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial dari seseorang.

Motivasi, menurut Mc Clellan, mengatakan bahwa perusahaan memberikan peluang kepada karyawan untuk memuaskan tiga macam kebutuhan, yaitu kebutuhan akan kekuasaan (*the need for power*), kebutuhan akan afiliasi (*the need for affiliation*), kebutuhan akan prestasi (*the need for achievement*).

Suprihanto dkk (2003:63-64) mengatakan bahwa dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawannya mengalami stres yang ringan.. Tetapi pada tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan membuat menurunnya kinerja karyawan. Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan. Maka manajemen mungkin akan berpikir untuk menibcirkan tugas yang menyertakan stress ringan bagi karyawan untuk memberikan dorongan bagi karyawan, namun sebaliknya itu akan dirasakan sebagai tekanan oleh karyawan

Berdasarkan dari beberapa teori yang telah dipaparkan diatas, maka dapatlah dibuat secara sistematis kerangka konseptual dalam penelitian ini yang dapat ditunjukkan sebagai berikut ini:



Gambar 2.4  
Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka konseptual, dapat dijelaskan bahwa stres kerja ini tidak secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan tetapi melalui variabel intervening, dengan demikian stres kerja terlebih dahulu membentuk motivasi kerja, selanjutnya motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

#### **D. HIPOTESIS PENELITIAN**

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan
2. Variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
3. Variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang dikemukakan pada bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap motivasi karyawan bagian pelayanan RSI Ibnu Sina Padang. motivasi karyawan akan meningkat menjadi lebih baik jika perusahaan mampu melakukan perbaikan dan mengurangi sumber-sumber stres kerja karyawan.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan RSI Ibnu Sina Padang. Tingkat stres yang terlalu tinggi menyebabkan kinerja karyawan memburuk, sehingga dapat mengurangi produktifitas kerja yang kemudian berdampak Menurunnya pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya
3. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan RSI Ibnu Sina Padang. Bahwa semakin besar dorongan motivasi karyawan

maka menyebabkan kinerja karyawan itu meningkat begitu pula sebaliknya.

4. Sumbangan variabel stres kerja dan motivasi kerja secara langsung terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan pada RSI Ibnu Sina Padang adalah sebesar 5.3% dan 59.3% sedangkan sumbangan variable stres kerja secara tidak langsung melalui motivasi kerja terhadap kinerja adalah sebesar 15.3%. Untuk sisanya sebesar 20.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini seperti partisipasi dalam bekerja, komunikasi kerja, disiplin kerja, upah dan gaji yang belum adil sesuai jabatan, kecakapan kerja, pengalaman kerja, kesungguhan dalam bekerja, kepuasan kerja, kondisi fisik pekerjaan, dan pendidikan

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan simpulan di atas maka saran penulis yaitu:

1. Kontribusi variable stress kerja dalam menjelaskan kinerja karyawan bagian pelayanan kecil, walaupun begitu informasi mengenai hal ini akan bermanfaat bagi karyawan dan pimpinan karena karyawan akan menjadi lebih kreatif dan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik bila mendapatkan dukungan yang cukup dari pimpinan Rumah Sakit
2. Jika RSI Ibnu Sina ingin meningkatkan tingkat kinerja karyawannya, maka perusahaan harus mengefektikan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan sehingga dorongan motivasi kerja karyawan meningkat .

Dorongan motivasi itu dapat berupa pemberian insentif, pelatihan motivasi dll

3. Jika dilihat dari indicator-indikator stres kerja yang di buat penulis, yang menyatakan bahwa semua indicator hampir mempunyai pengaruh yang sama besar, maka oleh sebab itu diharapkan pihak rumah sakit menyediakan program yang membuat karyawan mampu mengelola stres kerja dengan baik seperti pelatihan relaksasi dukungan social (*social support*), meditasi (*meditation*), *biofeedback* (bimbingan medis melalui dokter dan psikiater), dan program kesehatan pribadi (*personal wellness programs*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Echols, & Shadily.2003. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Edison. 2005. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Wibawa Pemimpin, dan Penilaian Prestasi terhadap Motivasi Kerja Guru SMAN di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Tesis tidak diterbitkan. Padang. Program Magister Manajemen UNP.
- Fields, Dail L. 1994. *Taking The Measure Of Work*. Sega Publications
- Feinberg, Mortimer R. 1965. *The Effective psychology for Manager*. Terjemahan R. Turman Sirait. Jakarta:Mitra Utama.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly .1996. *Organisasi Jidil I*. Terjemahan Nunuk Adiari. Jakarta: Binarupa Aksara
- Handoko, Hani.2000. *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Kamus Terjemahan Bebas. (<http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>)
- Indriantoro dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Iswanto, Yun. 2002. *Analisis Hubungan Antara Stres Kerja, Kepribadian, dan Kinerja Manajer Bank (online)*. (<http://psi.ut.ac.id/Jurnal/111yun.htm>)
- Mangkunegara, Prabu.2001. *Psikologi Perusahaan*. Bandung: PT. Trigenda Karya
- Mangunprasodjo, A. Setiono. 2005. *Self Improvement for Your Stress*. Yogyakarta: Thinkfresh.
- McKenna & Beech. 1995. *The Essence of Human Resource Management*. Terjemahan Budi Santoso. Yogyakarta: ANDI
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Notoatmodjo, soekidjo.1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rini, Jasinta F. 2002. *Stres Kerja (Online)*.(<http://e-psikologi.com>)
- Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusal*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Rivai dan Basri. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.