

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA STRES KERJA DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MAKASSAR

**NURAENUN LUKMAN
K111 16 311**



*Skripsi ini Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**



Optimization Software:
www.balesio.com

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi dan disetujui untuk diperbanyak sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.

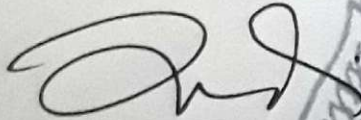
Makassar, 21 September 2020



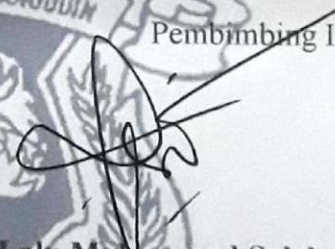
Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

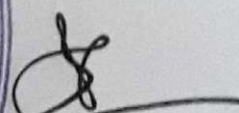


Awaluddin, SKM., M.Kes



Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes

Mengetahui,
Ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin



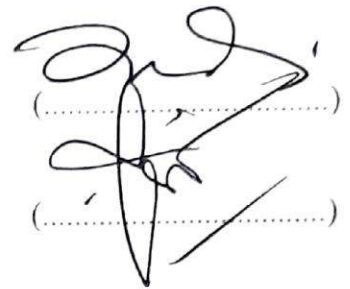
Yahya Hamrin, SKM., M.Kes., MOHS., Ph.D



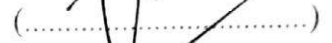
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Senin, Tanggal 21 September 2020.

Ketua : Awaluddin, SKM., M.Kes

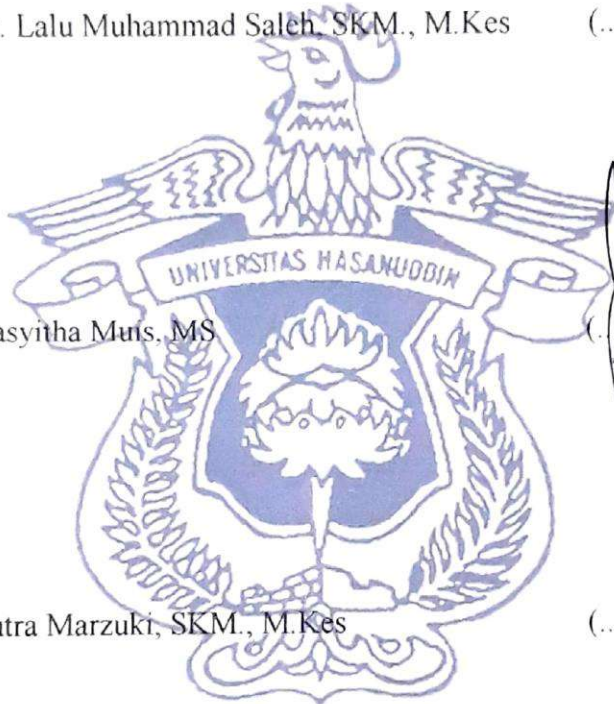
()

Sekretaris : Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes

()

Anggota :

1. Dr. dr. Masyitha Muis, MS



()

2. Dian Saputra Marzuki, SKM., M.Kes

()



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuraenun Lukman
NIM : K11116311
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
HP : 088247582716
E-mail : nuraenun18@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar” benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 21 September 2020



Nuraenun Lukman



RINGKASAN

Universitas Hasanuddin
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Makassar, 21 September 2020

Nuraenun Lukman

“Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”
(xvi + 121 Halaman + 8 Tabel + 5 Gambar + 10 Lampiran)

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan yaitu stres kerja. Stres kerja merupakan aspek alamiah yang tidak dapat dihindari di dalam kehidupan karyawan. Karyawan bank adalah pihak pelaksana yang menjalankan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas operasional bank. Stres yang dialami oleh karyawan bank dapat berkembang ke arah positif dan negatif yaitu stres dapat menjadi kekuatan positif, dengan adanya dorongan yang tinggi untuk berprestasi membuat makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktivitas kerjanya serta stres kerja juga dapat berkembang ke arah negatif, yakni stres kerja yang dihadapi karyawan bank berhubungan dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja dan kecenderungan mengalami kecelakaan.

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar. Jumlah populasi sama dengan sampel yaitu sebanyak 94 orang diambil dengan teknik *exhaustive sampling*. Data diperoleh dari responden menggunakan Survei Diagnostik Stres (SDS) untuk mengukur stres kerja dan kuesioner produktivitas kerja untuk mengukur produktivitas kerja. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian untuk stres kerja menunjukkan sebanyak 15 orang (16,0%) yang mengalami stres kerja ringan, lalu sebanyak 61 orang (64,9%) yang mengalami stres kerja sedang, lalu sebanyak 18 orang (19,1%) yang mengalami stres kerja berat. Sedangkan untuk produktivitas kerja menunjukkan sebanyak 56 orang (59,6%) yang memiliki produktivitas kerja baik, dan sebanyak 38 orang (40,4%) yang memiliki produktivitas kerja kurang baik. Adapun didapatkan bahwa ada hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja dengan nilai $p = 0,001$. Saran penulis terhadap karyawan bank ialah istirahat yang cukup agar tidak terjadi penyakit akibat kerja khususnya stres kerja yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja.



Pustaka : 98 (1978-2020)
Tema : Bank, Karyawan, Produktivitas Kerja, Stres Kerja

SUMMARY

Hasanuddin University
Faculty of Public Health
Occupational Health and Safety
Makassar, 21st September 2020

Nuraenun Lukman

**“Relationship between Work Stress with Work Productivity Employees at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Branch Office of Makassar”
(xvi + 121 Pages + 8 Tables + 5 Pictures + 10 Attachments)**

One of the factors that influence work productivity of employee is work stress. Work stress is an unavoidable natural aspect of the employee's life. Bank employees are executor who exercise authority and responsibility to carry out the operational duties of the bank. Stress experienced by the bank employees can develop in the positive and negative direction, that is the stress can be a positive force, with a high boost to achievers make the higher level of stressors and higher also work productivity and work stress can also develop in the negative, namely work stress faced by the bank employees related to the decline of work performance, increased employment absence and an accident trend.

This type of research is an analytical observation with cross sectional study approach that aims to determine relationship between work stress with work productivity employees at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Branch Office of Makassar. The population is same as the sample of 94 people taken with exhaustive sampling technique. Data is obtained from respondents using Stress Diagnostic Surveys (SDS) to measure work stress and work productivity questionnaires to measure work productivity. Analysis of data by using the univariate analysis to describe the characteristics of respondents, work stress variable, work productivity, and bivariate analysis using Chi-Square test.

The result of the research for work stress showed as much as 15 people (16,0%) mild work stress, then as much as 61 people (64,9%) moderate work stress, then as much as 18 people (19,1%) that are experiencing heavy work stress. As for work productivity shows as much as 56 people (59,6%) which has good work productivity, and as much as 38 people (40,4%) that have less good work productivity. There is a relationship between work stress and work productivity with the value of $p=0,001$. As for suggestions from the writer to a bank employee is adequate rest in order to prevent illness from working especially work stress that can affect work productivity.

Number of Libraries : 98 (1978-2020)

: Bank, Employee, Work Productivity, Work Stress



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, rasa syukur yang tidak terhingga penulis haturkan kepada Allah Subhanahu Wa ta'ala atas segala rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”** dapat terselesaikan dengan baik. Salam serta sholawat semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa kita ke alam penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari peran orang-orang tercinta, maka pada kesempatan ini perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada orang tua saya tercinta, **Ayahanda Lukman Hakim, M.Si dan Ibunda Ramlah, DL** yang jasa-jasanya tidak akan pernah bisa terbalaskan oleh apapun, kepada kakak-kakakku tersayang **Rikhwanul Lukman, Nurul Akidah Lukman, dan Muflih Lukman** yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memotivasi penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,Med.,Ed selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, atas izin penelitian yang telah diberikan.
2. Bapak Awaluddin, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.

n Penguji, Ibu Dr. dr. Masyitha Muis, MS dan Bapak Dian Saputra
uki, SKM., M.Kes, yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan,
motivasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.



4. Bapak Indra Dwinata, SKM., MPH selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, memberi arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin atas bekal ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama di bangku kuliah.
6. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar atas izin penelitian, bantuan, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama penelitian.
7. Para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar yang telah bersedia dengan ikhlas membantu menjadi responden dalam penelitian ini. Semoga kita semua diberikan Keselamatan dan Kesehatan dalam setiap aktivitas kita.
8. Sahabat setia penulis Roza Linda Duarsa dan Wirdayanti yang tak henti-hentinya memberikan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Kesmas B, teman-teman PBL Posko Mattompodalle, teman-teman KKN Tematik Kementrian Desa Maros Gelombang 102, teman-teman OHSS 2016, dan teman-teman angkatan 2016 (Goblin) yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi.

Kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 21 September 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja	15
1. Definisi Stres Kerja	16
2. Jenis-jenis Stres Kerja	17
3. Indikator Stres Kerja	19



4. Sumber Penyebab Stres Kerja	24
5. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	29
6. Gejala-gejala Stres Kerja	36
7. Tahapan Stres Kerja	38
8. Dampak Stres Kerja	43
9. Strategi Manajemen Stres Kerja	45
B. Tinjauan Umum tentang Produktivitas Kerja	53
1. Definisi Produktivitas Kerja	53
2. Penilaian Produktivitas Kerja	54
3. Manfaat Produktivitas Kerja	54
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja	55
5. Sikap Mental Produktivitas Kerja	60
6. Indikator Produktivitas Kerja	60
7. Faktor Penentu Keberhasilan Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja	63
8. Konsep Produktivitas Kerja	65
9. Ciri Umum Karyawan yang Produktif	66
C. Tinjauan Umum tentang Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja	67
D. Kerangka Teori	69

BAB III KERANGKA KONSEP 70

Dasar Pemikiran Variabel Penelitian	70
Kerangka Konsep	76



C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	77
D. Hipotesis Penelitian	78
BAB IV METODE PENELITIAN	79
A. Jenis Penelitian	79
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	79
C. Populasi dan Sampel	79
D. Pengumpulan Data	80
E. Instrumen Penelitian	81
F. Pengolahan dan Penyajian Data	84
G. Analisis Data	86
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	89
A. Gambaran Umum Lokasi	89
1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	89
2. Visi, Misi, dan Nilai Dasar PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	92
3. Nilai-nilai dan Budaya Kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	94
4. Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	95
5. Lokasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	97



6. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	
Kantor Cabang Makassar	99
7. Sumber Daya Manusia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	
Kantor Cabang Makassar	101
B. Hasil Penelitian	102
C. Pembahasan	108
D. Keterbatasan Penelitian	118
BAB VI PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 5.1	Daftar Sumber Daya Manusia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar Setiap Unit Tahun 2020	101
Tabel 5.2	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	103
Tabel 5.3	Distribusi Responden berdasarkan Umur Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	103
Tabel 5.4	Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	104
Tabel 5.5	Distribusi Responden berdasarkan Masa kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	105
Tabel 5.6	Distribusi Responden berdasarkan Stres Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	105
Tabel 5.7	Distribusi Responden berdasarkan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	106
Tabel 5.8	Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	107



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Stres Kerja dan Produktivitas Kerja	69
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	76
Gambar 5.1 Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	96
Gambar 5.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Contoh Cara Skoring Kuesioner Stres Kerja dan Produktivitas Kerja
Lampiran 3	Master Tabel
Lampiran 4	Analisis Univariat
Lampiran 5	Analisis Bivariat
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 7	Surat Izin Pengambilan Data Awal dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
Lampiran 8	Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian dari Kepala UPT P2T BPKMD
Lampiran 10	Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

NIOHS	: <i>National Institute of Occupational Health and Safety</i>
ILO	: <i>International Labour Organization</i>
IFC	: <i>International Finance Cooperation</i>
APO	: <i>Asian Productivity Organization</i>
ASEAN	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
AS	: Amerika Serikat
TFP	: Total Faktor <i>Productivity</i>
GCG	: <i>Good Corporate Governance</i>
MEA	: Masyarakat Ekonomi Asean
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
≥	: Lebih dari sama dengan
ρ	: <i>Value</i>



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) telah berlangsung sejak tahun 2015. Pada era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) terjadi kebebasan sumber daya manusia bekerja pada lintas negara. Akibatnya, terjadi persaingan kualitas sumber daya manusia antar negara maupun di dalam negara. Negara yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas akan mampu bersaing pada era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Oleh sebab itu, semua negara berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan. Untuk itu, semua negara berusaha meningkatkan kualitas pendidikannya agar menghasilkan lulusan yang kompeten (Makarim, 2018).

Sumber daya manusia merupakan sumber daya penting yang dapat menjadi penentu keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia memegang peranan penting daripada sumber daya lainnya, terutama pada perusahaan yang membutuhkan banyak karyawan. Demikian pentingnya sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan perusahaan, sehingga permasalahan yang berhubungan dengan sumber daya manusia harus mendapatkan prioritas untuk diselesaikan sehingga dapat meningkatkan kinerja sumber daya

manusia yang akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan (Dewi & Desak, 2018).



Tenaga kerja atau karyawan adalah merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan, perusahaan tidak dapat berjalan baik. Karyawan dapat menjadi modal utama bagi perusahaan. Sebagai modal karyawan perlu dikelola agar tetap menjadi produktif. Akan tetapi dalam pengelolaannya bukanlah hal yang mudah, karena karyawan mempunyai pikiran dan status yang berbeda. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus bisa mendorong para karyawannya agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya masing-masing, dengan cara terus-menerus meningkatkan semangat kerja karyawannya. Sehingga perusahaan dapat mempertahankan loyalitas karyawan guna untuk mencapai tujuan perusahaan (Andriani, dkk., 2020).

Perkembangan usaha dan organisasi sangat bergantung pada tingkat produktivitas tenaga kerja yang ada di dalam sebuah perusahaan. Produktivitas tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan berbagai variabel, dan pembicaraan tentang produktivitas kerja sering dihubungkan dengan etos kerja, budaya perusahaan, kemakmuran, motivasi, dan sebagainya. Jika ingin memperbaiki produktivitas kerja, maka diperlukan perubahan fundamental perusahaan. Salah satu perubahan yang dilakukan perusahaan. Salah satu perubahan yang dilakukan oleh perusahaan, yaitu dengan memberikan tantangan kepada karyawan dalam bekerja. Tantangan adalah membuat dan menerapkan suatu budaya yang menggabungkan segi

ktivitas kerja dengan segi pertumbuhan manusia. Para individu bekerja mencapai tujuan dan misi mereka sendiri, maka semakin meningkat



produktivitas kerjanya untuk mencapai kepentingan bersama, yaitu tujuan dan misi organisasi (Amirullah, 2016).

Kekayaan yang paling utama bagi setiap bangsa adalah sumber daya manusia. Nuansa pembangunan di masa mendatang terletak pada pembangunan sumber daya manusia, dimana filosofi pembangunan bangsa sudah lama menempatkan manusia sebagai subyek pembangunan dan bukan obyek pembangunan melainkan berperan penting dalam perkembangan perusahaan. Menjaga dan meningkatkan peran aktif karyawan dalam pengoprasian perusahaan sebagai *team* pelaksana, semuanya memang kembali kepada keseriusan pihak manager dalam mengantisipasi maupun mencari solusi pemecahan atas berbagai permasalahan yang menimpa karyawan. Hal ini dapat memicu akan hasil kinerja para pekerja atau produktivitas tenaga kerja menurun dan dapat merugikan perusahaan tersebut (Salmon, dkk., 2014).

Salah satu variabel yang diduga mempengaruhi produktivitas kerja adalah variabel tingkat stres kerja. Stres kerja adalah keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Stres di tempat kerja adalah sebuah masalah yang makin bertambah bagi para pekerja, atasan dan masyarakat. Stres diakibatkan oleh kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah, dan ketiadaan ekonomi. Stres di tempat kerja telah terbukti

berpengaruh negatif terhadap produktivitas kerja dan keuntungan di tempat kerja (Safitri & Alini, 2020).



Kehidupan modern yang semakin kompleks seiring perkembangan zaman, manusia akan cenderung mengalami ‘stres’ apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk ‘stres’ pada dasarnya disebabkan oleh kekurangpahaman manusia akan keterbatasan-keterbatasannya sendiri. ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar ‘stres’ (Anoraga, 2009).

Pekerja yang berteriak seperti ini saat *deadline* sudah dekat tidak jarang didengar, apalagi jika pekerjaan tersebut yang menuntut ketelitian yang cukup tinggi sehingga pekerjaan lainnya sering kali terbengkalai. Hal tersebut membuat pekerja selalu dalam keadaan tertekan dan muncul stres. Stres merupakan bagian tak terhindarkan dari peran pekerjaan dalam suatu organisasi. Stres diciptakan untuk semua pekerja yang dimunculkan oleh konflik yang dirasakan antara kebebasan dan komitmen untuk perusahaan, tekanan perusahaan, keseharian ditempat kerja dan berbagai bentuk konflik lainnya (Bisen & Priya, 2010).

Berbagai bentuk stres kerja pada dasarnya disebabkan atas rasa tidak mengerti pekerja akan keterbatasannya, yang pada akhirnya menimbulkan konflik, frustrasi, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe dasar stres.

Setiap kondisi pekerjaan dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi pekerja

mana menghadapinya. Stres kerja dapat membantu atau merusak aktivitas kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres kerja yang



dialami. Jika tidak ada stres kerja, tantangan kerja juga tidak ada dan produktivitas kerja cenderung menurun, sejalan dengan meningkatnya stres kerja, produktivitas kerja cenderung naik karena stres kerja membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja. Apabila stres kerja terlalu besar, maka produktivitas kerja cenderung menurun karena stres kerja mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Pekerja kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu mengambil keputusan, dan perilakunya menjadi tidak menentu (Tanjung & Harris, 2018).

Kemampuan meramalkan respon stres kerja masih sangat kurang meskipun sudah banyak faktor dalam lapangan kerja yang menyebabkan stres kerja telah dipelajari. Namun, langkah terbaik pencegahan stres kerja adalah dengan cara penciptaan lingkungan kerja yang sehat dan sesuai prinsip-prinsip organisasi yang diharapkan berkembang. Selain itu, melakukan pengawasan dan mengontrol stres kerja dengan cara mempelajari situasi masalah, termasuk tanda tingkah laku klinis di awal. Sedangkan penanganan stres kerja pada penderita tergantung pada wujud klinis, rehabilitasi, lingkungan kerja, dan mekanisme aktivitas penderita (Muis, 2003).

Berdasarkan studi yang dilakukan *UNI Global Union* menemukan lebih dari 80% perusahaan perbankan di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan sebagai masalah yang dialami karyawannya selama dua tahun

terakhir. Stres diketahui sebagai masalah kesehatan utama yang dialami pekerja perbankan karena mereka khawatir kehilangan pekerjaan dan



digantikan orang yang lebih muda, tidak bisa mencapai target penjualan, mendapat potongan gaji, dan harus menyelesaikan kerja tim dengan staf yang sedikit. Hal ini diperparah karena pekerja enggan bicara atau mengakui menderita secara mental. Setiap harinya karyawan harus menghadapi nasabah dengan berbagai permasalahannya. Manajer bank yang menempatkan tekanan pada stafnya untuk bisa mencapai target kerja dan penjualan yang ideal bisa menjadi masalah utama (Rahmawati, 2017).

Berdasarkan data dari *National Institute of Occupational Health and Safety* (NIOHS) tahun 2010, sekitar 40% pekerja melaporkan bahwa pekerjaan mereka sangat membuat stres; 25% melihat pekerjaan mereka sebagai sumber stres nomor satu dalam kehidupannya; 75% pekerja percaya bahwa pekerjaan saat ini lebih membuat stres dibandingkan dengan pekerjaan di generasi sebelumnya; 29% pekerja merasa sangat stres di tempat kerja; 26% pekerja mengatakan bahwa ‘Saya cukup sering atau sangat sering merasa jenuh atau merasa stres terhadap pekerjaannya.’ Data ini cukup membuka wawasan bahwa dewasa ini stres kerja sudah menjadi isu penting di dunia kerja yang jika dibiarkan terjadi akan dapat memengaruhi kualitas hidup orang banyak, baik dari segi produktivitas kerja maupun kehidupan pribadi (Badri, 2012).

Menurut Palmer dan Cooper (2007), lebih dari 25% orang ‘sering’ atau ‘selalu’ mengalami stres, 8% orang ‘selalu’ mengalami stres, sedangkan 5% orang ‘tidak pernah’ mengalami stres, setidaknya itu yang dikatakan para sumbernya. Sedangkan fakta dari *International Labour Organization*



(ILO) dalam Palmer dan Cooper (2007) mengungkapkan bahwa sekitar 10% pekerja mengalami depresi, stres, dan kecemasan di Amerika Serikat, Inggris, Jerman, dan Finlandia. Di Finlandia, ada 50% pekerja yang melaporkan tanda-tanda stres. Di Inggris, 3 dari 10 pekerja mengalami gangguan mental akibat kerja.

International Finance Cooperation (IFC) pada tahun 2002, sebuah lembaga keuangan internasional mengungkapkan hasil surveinya tentang produktivitas tenaga kerja di beberapa negara dunia. Hasil survei lembaga tersebut cukup mengejutkan karena menempatkan produktivitas tenaga kerja Indonesia pada posisi paling rendah dibandingkan dengan beberapa negara di kawasan Asia. Jika dihitung per hari tingkat produktivitas tenaga kerja Indonesia dalam satu hari per 8 jam kerja sama dengan 11 menit tenaga kerja Singapura. Produktivitas tenaga kerja Indonesia adalah 1 : 30 dengan Jepang, 1 : 12 dengan Cina, dan 1 : 6 dengan Vietnam (Nagib, 2008).

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD), tingkat produktivitas kerja yang dilakukan oleh penduduk sebuah negara, produktivitas kerja tersebut diukur dengan jumlah rata-rata jam kerja yang dilakukan dalam setahun. Negara yang memiliki nilai rata-rata jam kerja paling tinggi memiliki produktivitas kerja di dunia. Ada 10 negara memiliki tingkat produktivitas kerja yang dinilai dari jam kerja/minggu, yaitu Swiss (30,6 jam/minggu), Belanda (27,4 jam/minggu), Jerman (26,3 jam/minggu), Perancis (27,2 jam/minggu), Denmark (27,2 jam/minggu), Amerika Serikat (33,6 jam/minggu), Belgia



(29,8 jam/minggu), Norwegia (27,3 jam/minggu), Irlandia (33,5 jam/minggu), dan Luksembourg (29 jam/minggu) (Muliana, 2017).

Soewondo (2010) meneliti sumber stres pada 300 pekerja di Indonesia yang bekerja di perusahaan swasta untuk mencari tahu sumber-sumber stres di perusahaan tersebut. Hasilnya yang merupakan sumber stres adalah tempat dan kondisi kerja, ruangan terlalu kecil, panas, tidak cukup penerangan, iri pekerjaan, batas waktu, beban kerja, tekanan kerja, syarat-syarat karir, promosi yang tidak jelas, masalah apresiasi, hubungan interpersonal, seperti atasan yang menuntut terlalu banyak, konflik dengan teman, tidak ada dukungan dari kolega dan cara memimpin (Badri, 2012).

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan, dan pikiran serta kondisi fisik seseorang. Stres kerja dapat menjadi suatu hal yang paling ditakuti oleh dunia usaha maupun pemerintah. Berbagai efek negatif yang muncul akibat kondisi pekerja yang sedang stres tentu sangat tidak baik bagi pekerja yang sedang dituntut untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Hal tersebut dampaknya berimplikasi pada masyarakat luas dan pertumbuhan ekonomi suatu negara karena dapat menurunkan produktivitas kerja. Berdasarkan data empiris produktivitas tenaga kerja Indonesia menduduki peringkat terendah di antara negara-negara di Asia (Syamsuddin, dkk., 2020).

Menurut Menteri Perindustrian MS. Hidayat, produktivitas tenaga kerja

Indonesia masih relatif rendah, kalah dibandingkan dengan tiga negara kompetitor utama di *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) . Data



produktivitas tahun 2013, produktivitas tenaga kerja Indonesia sebesar 9.500 dollar AS (Amerika Serikat). Dengan asumsi Rp 11.000 per dollar AS (Amerika Serikat), produktivitas tenaga kerja Indonesia setara Rp 104,5 juta per kerja per tahun. Angka produktivitas tenaga kerja Indonesia ini di bawah Singapura yang mencapai 92.000 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 1,012 miliar, Malaysia 33.300 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 363,3 juta, dan Thailand 15.400 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 169,4 juta. Bahkan, produktivitas tenaga kerja Indonesia berada di bawah rata-rata negara *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) yang sebesar 10.700 dollar AS (Amerika Serikat) atau Rp 117,7 juta (Putri & Abdul, 2014).

Industri perbankan merupakan salah satu akses katalisator pertumbuhan ekonomi suatu negara, terlebih jika dilihat bahwa “Bank merupakan lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan-simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat”. Industri perbankan dengan strateginya merupakan agen pembangunan dalam perekonomian yang akan mendorong terjadinya peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat karena kelancaran lalu lintas (Pratomo, 2017).

Perkembangan industri perbankan beberapa dekade menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Dunia perbankan semakin hari semakin ketat persaingannya yang dimana dengan banyaknya kompetitor membawa

persaingan yang tidak lagi berfokus pada *price competition* dan bunga, namun juga pada *non-price competition*. Strategi perbankan akan



dihadapkan pada pola persaingan yang fluktuatif terutama pada perbedaan sistem tingkat bunga dan bagi hal atas pengelolaan produk perbankan untuk masyarakat. Persaingan dalam kualitas ini akan menuju pada *Good Corporate Governance (GCG)*. Di tengah kondisi tersebut, industri perbankan dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya (Rianto, dkk., 2020).

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar adalah salah satu bank di Indonesia yang telah berdiri dalam kurun waktu yang cukup lama. Memasuki tahun 2014, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar mengambil langkah besar untuk melakukan transformasi yang meliputi bidang bisnis, budaya, serta infrastruktur. Transformasi ini didukung oleh implementasi tata kelola yang baik untuk mencapai pengelolaan bisnis yang berkualitas. Oleh karena itu, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar merupakan bank yang terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar kinerja karyawan yang mereka berikan pada nasabah meningkat. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang tampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada, seperti dengan memberikan rangsangan balas jasa yang menarik dan menguntungkan.

Sebagai manusia biasa, karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar tentunya dihadapkan dengan kondisi yang dinamis. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk fokus pada visi perusahaan



yaitu memberi kepuasan bagi pelanggan sementara disisi lain mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Kondisi tentunya akan menimbulkan stres kerja. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres.

Di dalam pekerjaannya, karyawan bank dapat mengalami stres kerja. Efek yang biasa muncul pada stres kerja karyawan bank ialah efek psikologis, yaitu turunnya produktivitas kerja. Produktivitas kerja dapat timbul sebagai respon efektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Ketidakpuasan kerja akan menimbulkan sikap acuh tak acuh karyawan bank terhadap apa yang terjadi pada lembaga perbankan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka lembaga perbankan perlu memperhatikan sumber-sumber stres kerja sehingga stres kerja pada karyawan bank dapat diatasi dan produktivitas kerja dapat ditingkatkan (Fahmi, 2017).

Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh Fahmi (2017) pada karyawan bank PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, adanya fenomena yang muncul yakni karyawan bank bekerja dibawah tekanan dari pimpinan, dengan tingkat disiplin yang tinggi, sehingga karyawan bank tidak mempunyai kesempatan untuk rileks dalam bekerja, sehingga timbulnya stres kerja, disisi lain tekanan pekerjaan yang tinggi dalam memberikan pelayanan

kepada nasabah dan juga tuntutan pelayanan yang terus meningkat dari nasabah dapat menjadi sumber-sumber terjadinya stres kerja yang dialami



oleh karyawan bank, serta tidak boleh adanya kesalahan dalam bekerja (*zero error*).

Berdasarkan hasil penelitian pada karyawan bank di Bank Mandiri Cabang Padang bahwa adanya hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan, yang mengidentifikasi bahwa semakin buruk stres kerja maka akan membuat kinerja karyawan semakin menurun atau sebaliknya stres kerja yang semakin baik akan meningkatkan kinerja karyawan (Amelia, 2014). Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Trianita (2007) tentang pengaruh stres kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama BPD Sumatera Barat yang menghasilkan bahwa adanya hubungan stres kerja dengan kinerja, sedangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2017) menunjukkan bahwa adanya hubungan stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Indahsari (2017) bahwa adanya pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Yogyakarta dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 \geq 0,05$. Selain itu, terdapat pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja dengan dimoderasi oleh pemberian *reward* dan religiusitas dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ dan $0,596 \geq 0,05$.



Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan permasalahan penelitian, yaitu bagaimana hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat stres kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.
- b. Untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar.



D. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi, sumber kajian ilmiah, media promosi serta bahan bacaan demi menambah wawasan ilmu dalam bidang psikologi industri, khususnya stres kerja dan produktivitas kerja sebagai sarana atau bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin menggali lebih dalam mengenai bidang ini.

2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi pada karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Makassar mengenai stres kerja dan produktivitas kerja.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi bahaya stres kerja secara nyata dan mampu memberikan rekomendasi tindakan pengendalian sebagai sarana menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat digunakan sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu yang diperoleh pada masa perkuliahan serta pengetahuan dalam bidang Kesehatan Masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja

1. Definisi Stres Kerja

Stres didefinisikan sebagai reaksi-reaksi individu terhadap faktor-faktor baru atau yang mengancam dalam lingkungan kerja seseorang. Lingkungan kerja sering kali berisi situasi-situasi dan situasi-situasi tertekan yang bersifat individu, dan dapat dihasilkan dalam perubahan-perubahan emosional, perseptual, perilaku, dan fisiologis (Yusuf, 2016). Sedangkan menurut Wibowo (2017), stres adalah respon adaptif orang pada stimulus yang menempatkan psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut.

Stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan), atau lingkungan, dan situasi sosial, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Bagi kebanyakan orang, mengatasi stres kerja akan membuat perubahan psikologis dan perilaku. Apapun masalah khusus yang dihadapi setiap individu dengan pekerjaannya, maka cara individu menghadapi stres harus berubah (Kusumajati, 2010).

Stres adalah suatu respon fisiologi, psikologik, dan perilaku individu yang mencari adaptasi atau penyesuaian diri dari tekanan internal dan eksternal. Penyesuaian diri ini dilakukan untuk mengurangi atau



menghilangkan rasa tidak nyaman yang terjadi oleh adanya stresor yang terdapat di lingkungan kehidupan seseorang (Muis, 2003).

Stres kerja adalah respon adaptif yang dimoderatori perbedaan individu dalam kondisi yang dinamis di mana kondisi itu dihadapkan pada kesempatan, keterbatasan, dan tuntutan sesuai harapan dalam kondisi penting dan tidak menentu sehingga menimbulkan tekanan dan perasaan tidak menyenangkan yang tidak lain disebabkan dari kondisi interaksi beberapa faktor di tempat kerja sehingga berakibat mengganggu keseimbangan fisiologis dan psikologis (Hendiyansyah, 2010).

Menurut Mangkunegara (2000), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja menurut Rivai & Deddy (2010), berpendapat bahwa stres kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Menurut Usman dkk (2011), mendefinisikan stres kerja sebagai fisik yang berbahaya dan emosional respon yang terjadi ketika persyaratan dari pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan pekerja.

Menurut Gibson & Donelly (2005), stres kerja adalah sebagai suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan) kerja, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada



seseorang. Para peneliti Amerika Serikat melaporkan bahwa kerugian yang ditimbulkan akibat pekerja mengalami stres ini mencapai antara US \$100 milyar dan \$300 milyar pertahun bagi ekonomi Amerika Serikat dalam bentuk hari kerja yang hilang biaya perawatan kesehatan untuk sakit yang berkaitan seperti kelelahan, depresi, dan serangan jantung (Hakim & Eko, 2017).

2. Jenis-jenis Stres Kerja

Menurut Kusumajati (2010), stres dapat digambarkan dengan dalam cara yang berbeda dilihat dari tingkat tekanan, yaitu:

a. Hipostres

Tekanan yang terlalu sedikit atau kebosanan bisa menjadi sumber stres, sering mengambil bentuk emosi terpendam, frustrasi, atau apatis dan depresi.

b. Eustres

Pada tekanan optimal, individu berkembang dan memaksimalkan kinerja. Hal ini adalah sisi untuk merangsang stres, kadang-kadang disebut sebagai rangsangan stres, memungkinkan orang untuk mengakses kemampuan mental dan fisik tersembunyi.

c. Hiperstres

Tekanan yang menjadi berlebihan, pengalaman hyper-stres individu. Ketika stimulus menjadi *hyper-stres* akan bervariasi dari orang ke orang dan bahkan untuk orang yang sama, dari situasi ke



situasi. Pada tahap ini, orang akan merasa lepas kendali atau dalam keadaan panik dan tidak mampu mengatasi.

d. Distres

Setelah stres berkepanjangan, individu memiliki pengalaman distres. Hal tersebut akan menjadi biaya individu tersebut dan perusahaan. Individu mungkin menderita masalah kesehatan dan memiliki keinginan untuk keluar dari situasi tersebut dan beristirahat panjang.

Menurut Yusuf (2016), *stressor* yang bukan bersumber dari pekerjaan terdiri dari, yaitu:

a. *Time based conflict*

Tantangan untuk menyeimbangkan tuntutan waktu untuk pekerjaan dengan aktivitas keluarga dan aktivitas bukan pekerjaan lainnya.

b. *Strain based conflict*

Terjadi ketika stres dari satu sumber meluap melebihi kemampuan yang dimiliki orang tersebut.

c. *Role behavior conflict*

Peran ganda karyawan antara ditempat kerja maupun di lingkungan tempat tinggalnya dengan tuntutan membangun harmoni antara keduanya.

d. Stres karena adanya perbedaan individu.

Menurut Rasmun (2004), tingkatan stres dibagi menjadi tiga, yaitu:



a. Stres Ringan

Stres ringan pada umumnya dirasakan dan dihadapi oleh setiap orang secara teratur seperti lupa, kebanyakan tidur, kemacetan, dikritik. Situasi seperti ini biasanya berakhir dalam beberapa menit atau beberapa jam dan biasanya tidak akan menimbulkan penyakit kecuali jika dihadapi terus menerus.

b. Stres Sedang

Stres sedang merupakan stres yang terjadi lebih lama dari beberapa jam sampai beberapa hari seperti pada waktu perselisihan, kesepakatan yang belum selesai, sebab kerja yang berlebih, mengharapkan pekerjaan baru, permasalahan keluarga. Situasi seperti ini dapat berpengaruh pada kondisi kesehatan seseorang.

c. Stres Berat

Stres berat merupakan stres kronis yang terjadi beberapa minggu sampai beberapa tahun yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti hubungan suami istri yang tidak harmonis, kesulitan finansial dan penyakit fisik yang lama.

3. Indikator Stres Kerja

Menurut Muis (2003), indikator stres kerja terbagi dalam 6 macam, yaitu:

a. Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran akan dirasakan seorang tenaga kerja jika dia tidak memiliki cukup keterangan untuk dapat melakukan tugasnya



atau tidak mengerti merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ambiguitas peran, yaitu:

- 1) Ketidakjelasan dari sasaran dan tujuan kerja.
- 2) Kesamaan tentang tanggung jawab.
- 3) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- 4) Kurang adanya umpan balik atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pada pekerjaan.

b. Konflik Peran

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami:

- 1) Pertentangan antara tugas yang harus dia kerjakan dengan tanggung jawab yang dimiliki.
- 2) Tugas yang harus dia kerjakan menurut pandangannya tidak merupakan bagian dari pekerjaannya.
- 3) Tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- 4) Pertentangan dengan nilai-nilai dari keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

c. Beban Kerja Kuantitatif Berlebih

Beban kerja yang berlebihan secara kuantitatif terutama berhubungan dengan desakan waktu. Setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat. Atas dasar ini orang sering harus bekerja berkejaran dengan waktu, misalnya tugas



harus diselesaikan sebelum *deadline*. Sampai suatu taraf tertentu adanya *deadline* dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun bila desakan waktu melebihi kemampuan individu, maka dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang berkurang, dan ini merupakan cerminan adanya beban kerja kuantitatif berlebih.

d. Beban Kerja Kualitatif Berlebih

Seiring kemajuan teknologi dan digunakannya mesin-mesing modern dalam industri, maka pekerjaan sederhana yang dilakukan dengan tangan/manual semakin berkurang, sehingga lama kelamaan titik berat pekerjaan beralih ke pekerjaan otak. Pekerjaan makin menjadi majemuk dan kemajemukan ini mengakibatkan adanya beban berlebih secara kualitatif. Semakin tinggi tingkat kemajemukannya, maka semakin tinggi tingkat stresnya, terutama bila kemajemukannya memerlukan kemampuan teknik dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki tenaga kerja. Jadi, sampai titik tertentu kemajemukan pekerjaan merupakan tantangan dan membangkitkan motivasi kerja, tetapi bila melebihi kemampuan individu untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif, maka akan timbul kelelahan mental dan reaksi emosional, dan fisik sebagai bentuk nyata stres.



e. Pengembangan Karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres yang potensial yang meliputi ketidakpastian pekerjaan, promosi yang berlebihan dan kurang. Berikut ini penjelasannya:

1) Ketidakpastian Pekerjaan

Rasa takut akan kehilangan pekerjaan merupakan hal yang wajar dan biasa terjadi dalam dunia kerja. Perubahan lingkungan atau situasi kerja seringkali menimbulkan masalah baru yang dapat menyebabkan dampak terhadap perusahaan dan untuk mengatasinya sering perusahaan melakukan reorganisasi. Akibatnya ada pekerjaan atau jabatan yang hilang dan ada pekerjaan baru dan memerlukan keterampilan yang baru sehingga reorganisasi menimbulkan ketidakpastian pekerjaan. Hal ini merupakan sumber stres potensial.

2) Promosi Berlebihan/Kurang

Stres yang timbul karena promosi yang berlebihan memberikan kondisi yang sama seperti beban kerja berlebihan, misalnya promosi yang terlalu dini atau dipromosikan ke jabatan yang menuntut pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan bakatnya atau yang belum dimilikinya. Sedangkan stres yang timbul karena promosi yang kurang berakibat kebosanan dan kemalasan kerja.



f. Tanggung jawab

Tanggung jawab berkaitan erat dengan hak dan kewajiban karyawan. Banyak kasus, atasan sering memberi tugas (kewajiban) kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan (hak) yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan tanpa berkonsultasi dan kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan, dapat memicu orang berada dalam situasi stres.

Tanggung jawab adalah perwujudan kesadaran akan kewajiban, yang dimana merupakan bentuk kesadaran manusia terhadap tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab bersifat kodrati, yang artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Dengan demikian, tanggung jawab dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain (Anwar, 2014).

Sedangkan indikator stres kerja menurut Robbins (2006) (dalam Amalia, dkk (2016)), yaitu:

a. Tuntutan Tugas

Faktor yang berkaitan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.



b. Tuntutan Peran

Hal ini sangat berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam satu organisasi.

c. Tuntutan Antar Pribadi

Tekanan yang diciptakan oleh pekerja lain.

d. Struktur organisasi

Gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

e. Kepemimpinan organisasi

Memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa didalamnya membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan.

4. Sumber Penyebab Stres Kerja

Menurut Davis dkk (2008), ada empat sumber stres secara umum, yaitu:

a. Lingkungan

Lingkungan yang menuntut seseorang untuk dapat menyesuaikan diri individu tersebut. Kita selalu dituntut untuk dapat menyesuaikan diri terhadap kebisingan, polusi udara, cuaca, kepadatan lalu lintas, dan sebagainya.



b. *Stressor Sosial*

Tuntutan akan waktu dan tuntutan untuk memberikan perhatian penuh terhadap sesuatu hal, wawancara dalam pekerjaan, dan menentukan sebuah prioritas yang akan dilakukan terlebih dahulu dalam pekerjaan, presentasi pekerjaan, konflik personal, permasalahan keuangan dan kehilangan atau kematian seseorang yang dicintai dan disayangi.

c. *Stressor Fisiologis*

Dapat dijelaskan sebagai pertumbuhan cepat pada anak-anak remaja, *meno-pause* pada wanita, kurang berolahraga, nutrisi yang kurang, kurang waktu tidur, munculnya penyakit, cedera, dan penuaan ini dapat terjadi pada semua orang. Reaksi fisiologis semacam ini adalah respon kita terhadap lingkungan dan ancaman serta perubahan sosial dapat memicu gejala stres seperti ketegangan otot, sakit kepala, sakit perut, kecemasan dan depresi.

d. Sumber Stres dari Pikiran

Otak manusia selalu menginterpretasikan perubahan yang kompleks terhadap tubuh, lingkungan, dan kita harus mengetahui kapan saat yang tepat untuk memberikan respon terhadap sumber pemicu munculnya stres, juga bagaimana dapat memberi labelisasi dan menginterpretasikan apa yang sedang kita hadapi dan apa yang akan dihadapi di masa yang akan datang dapat membuat manusia mengalami stres ataupun juga dapat merasa rileks. Misalnya saja



seperti menginterpretasikan kedatangan atasan ke meja kerja anda, karena anda merasa melakukan kesalahan dalam pekerjaan yang diberikan kepada anda maka akan dapat memunculkan respon cemas, takut, dan tegang. Namun, jika anda menginterpretasikannya sebagai suatu hal yang biasa-biasa saja, maka respon stres sendiri tidak akan muncul.

e. Sumber Stres dari Sosial dan Budaya

Hal ini juga penting. Ketika seseorang dikelilingi oleh orang-orang yang mengalami stres, maka ia juga akan mengalami stres. Stres juga dapat terjadi bila seseorang berada di lingkungan baru dengan nilai-nilai budaya yang sangat jauh berbeda dengan nilai-nilai budaya dari tempatnya semula (Wardhana, 2018).

Menurut Soewondo (2010), ada empat sumber stres, yaitu:

- a. Stresor fisik, seperti suara, kondisi kerja, panas, dan kebakaran.
- b. Stresor sosial atau ekonomik, seperti tidak bekerja, kompetisi, pendidikan, dan pajak.
- c. Pekerjaan dan karir, seperti kompetisi, pendidikan, *deadline*, hubungan *inter-personal*, nilai-nilai berbeda, harapan-harapan sosial, pelayanan buruk.
- d. Keluarga, seperti iri, peran gender, kematian, dan sakit.

Sumber-sumber pemicu munculnya stres kerja menurut Palmer &

Cooper (2007) ada tiga, yaitu adalah sebagai berikut:



a. Tingginya Tuntutan Pekerjaan yang Diberikan kepada Dirinya

Hal seperti ini dapat menyebabkan semakin menurunnya tingkat kesehatan baik secara mental dan juga fungsi kesehatan.

b. Usaha karyawan

Pada umumnya, usaha karyawan dalam bekerja yang sudah sangat maksimal, namun hasil pekerjaan yang bagus ini tidak diimbangi dengan *reward* yang sesuai. Hal ini juga dapat menyebabkan semakin menurunnya tingkat kesehatan mental dan fungsi kesehatan, berikutnya adalah ketidakhadiran dikarenakan sakit (absen 8 hari atau lebih per-tahunnya).

c. Rendah atau Kurangnya Dukungan Sosial di Tempat Kerja

Hal ini juga dapat menyebabkan meningkatnya ketidakhadiran karyawan karena sakit, dan semakin menurunnya tingkat kesehatan mental serta fungsi kesehatan.

Stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai hal yang akan mempengaruhi kinerja karyawan dan akan dijelaskan dalam uraian penjelasan di bawah ini. Menurut Luthans (2006), menyebutkan bahwa penyebab stres atau *stressor* terdiri atas empat hal utama, yaitu:

a. *Stressor* Ekstra Organisasi,

Terjadi perubahan sosial atau teknologi, globalisasi, keluarga, realokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.



b. *Stressor Organisasi*

Kebijakan dan strategi administratif, struktur dan desain organisasi, proses organisasi dan kondisi kerja.

c. *Stressor Kelompok*

Kurangnya kohesivitas kelompok, kurangnya dukungan sosial, politik organisasi, konflik dengan rekan kerja dan penyelia dan tidak disukai oleh kelompok.

d. *Stressor Individu*

Peranan disposisi mencakup pola kepribadian tipe A, kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra-individu yang berakar dari frustrasi, tujuan dan peranan.

Menurut Mangkunegara (2000), sumber penyebab stres kerja ada delapan, yaitu:

- a. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat
- b. Waktu kerja yang mendesak
- c. Kualitas pengawasan kerja yang rendah
- d. Iklim kerja yang tidak sehat
- e. Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab
- f. Perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja
- g. Konflik kerja



Menurut Rivai & Deddy (2010), sumber penyebab stres kerja ada sembilan, yaitu:

- a. Adanya tugas yang terlalu banyak
- b. Supervisor yang kurang pandai
- c. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan
- d. Kurang mendapat tanggung jawab yang memadai
- e. Ambiguitas peran
- f. Perbedaan nilai dengan perusahaan
- g. Frustrasi
- h. Perubahan tipe kerja, khususnya jika hal tersebut tidak umum
- i. Konflik peran

5. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Berdasarkan hasil penelitian dari Samosir dan Syahfitri (2008), faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan adalah remunerasi, beban kerja, apresiasi masyarakat, dan karir. Remunerasi dari karyawan seperti gaji pokok dan tunjangan di luar gaji pokok merupakan faktor munculnya stres kerja. Dengan gaji dan tunjangan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan karyawan akan memunculkan stres kerja.

Menurut Muis (2003), stresor yang ada di lingkup pekerjaan yang dapat mempengaruhi kondisi kesehatan seseorang dapat tunggal atau ganda. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:



a. Lingkungan Fisik

1) Bising

Selain dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada pendengaran, juga dapat sebagai sumber stres yang menyebabkan penurunan kewaspadaan dan ketidakseimbangan psikologis sehingga memudahkan timbulnya kecelakaan. Misalnya, tidak mendengar suara peringatan sehingga timbul kecelakaan, pajanan terhadap bising dapat menyebabkan sakit kepala, mudah tersinggung, dan ketidakmampuan berkonsentrasi sehingga berakibat juga terhadap perilaku tenaga kerja.

2) Getaran

Serupa dengan bising, pajanan getaran juga berakibat kurang baik terhadap kesehatan tenaga kerja. Menurut Lubis (2017), dampak getaran pada umumnya terjadi pada seluruh badan dan lengan serta tangan. rasa tidak nyaman yang ditimbulkan oleh goyangan organ seperti ini, menurut beberapa penelitian, telah dilaporkan efek jangka lama menimbulkan *osteoarthritis* tulang belakang. Pekerja yang tangannya secara terus menerus terpapar getaran dapat mengakibatkan timbulnya kerusakan pembuluh darah dan sistem saraf pada jaringan tangan dan lengan, yang selanjutnya dapat menimbulkan gangguan kesehatan yang dikenal sebagai sindrom getaran tangan.



3) Iklim Kerja Panas

Iklim kerja panas dapat mempengaruhi pekerja dan menyebabkan dehidrasi sehingga berefek kurang baik terhadap kesehatan tenaga kerja.

4) Higien

Lingkungan yang kotor dan tidak sehat merupakan pembangkit stres. Para pekerja dari industri baja menggambarkan lingkungan atau kondisi pabrik yang berdebu, kotor, dan akomodasi waktu istirahat yang tidak baik, serta kurangnya toilet sebagai pembangkit stres.

b. Tuntutan Tugas

1) *Shift* Kerja

Shift kerja merupakan sumber utama stres bagi pekerja. Hal ini diketahui karena para pekerja lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada pekerja pagi/siang hari. Hingga dapat menyebabkan perubahan ritme sirkadian tidur atau daur keadaan bangun (*work cycle*), pola suhu, dan pengeluaran adrenalin.

2) Beban Kerja

Beban kerja merupakan pembangkit stres dan dibagi menjadi 2 bagian yaitu beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif yaitu tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak atau sedikit untuk diselesaikan dalam jangka waktu



tertentu dan beban kerja kualitatif yaitu jika seseorang merasa tidak mampu untuk melaksanakan tugas karena dirasakannya terlalu sulit atau mudah sehingga menimbulkan kebosanan maupun ketidakpuasan.

Stresor adalah penyebab stres, yaitu apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Menurut Yusuf (2016), stresor yang berhubungan dengan pekerjaan terbagi menjadi 4 faktor, yaitu:

a. Lingkungan Fisik

Seperti suasana bising, penerangan lampu yang kurang baik, rancangan ruang kantor yang buruk, ketidakadaan privasi, dan kualitas udara yang buruk.

b. Stres karena Peran atau Tugas

Karyawan mengalami kesulitan memahami apa yang menjadi tugasnya dan peran yang dimainkan terlalu berat.

c. Penyebab Stres Antar Pribadi

Berupa perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang dan persepsi karena adanya kompetisi untuk mencapai target kerja.

d. Organisasi

Adanya pengurangan karyawan, restrukturisasi perusahaan, privatisasi dan merger merupakan kebijakan perusahaan yang berpotensi memunculkan stres.



Rendahnya apresiasi masyarakat seperti penghargaan terhadap suatu pekerjaan menjadi penyebab stres dari karyawan. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman stres, banyak dan beragam. Sebuah gambaran yang berguna dari penyebab ini dapat menggunakan roda analisis untuk melihatnya. Menggunakan roda ini, kita dapat mengambil enam perspektif yang berbeda pada penyebab stres. Dibawah ini merupakan daftar berisi contoh ide-ide penyebab stres (Bisen & Priya, 2010), yaitu:

a. Faktor Biologi

Beberapa penyebab stres terletak pada bagian biologis pada tubuh atau interaksi tubuh dengan makanan atau lingkungan tempat tinggal. Beberapa contoh stres secara biologis meliputi kurang bugar; kurang diet (misalnya, kekurangan vitamin, terlalu banyak kafein); alergi terhadap bahan kimia dalam makanan; gangguan genetik mengakibatkan ketidakseimbangan kimia dalam tubuh; dan perubahan fungsi tubuh, seperti kehamilan, pubertas, monopause.

b. Faktor Sosial Budaya

Stres dapat disebabkan oleh berbagai macam tekanan sosial dan budaya, seperti perubahan keadaan sosial (misalnya, kematian pasangan, pindah kerja, menikah, hari libur); tekanan untuk menyesuaikan diri dengan sosial atau pola perilaku karyawan, terutama dimana perilaku ini bukan perilaku yang diharapkan oleh individu (misalnya, tuntutan individu yang introver untuk



berperilaku ekstrover); konflik dalam suatu hubungan, atau tidak adanya pujian atau penilaian dari orang lain; kurang dukungan, waktu untuk didengarkan; memiliki tekanan yang tinggi dalam bekerja, menganggur, atau hanya memiliki lingkungan sosial yang kecil (misalnya, jarang meninggalkan rumah dan memiliki sedikit hobi).

c. Faktor Psikodinamik

Istilah psikodinamik mengacu pada pikiran bawah sadar dan perasaan, yang sering muncul dari pengalaman masa kanak-kanak. Cara di mana seseorang belajar untuk mengatasi masa kanak-kanak adalah dengan menggunakan mekanisme pertahanan yang melibatkan penipuan diri. Individu masih menggunakan pertahanan tersebut saat ini. Contoh psikodinamik penyebab stres mencakup konflik batin yang belum ditangani, namun ditekan (yaitu mendorong keluar pada kesadaran); menghadapi situasi yang menimbulkan perasaan stres yang dialami saat kanak-kanak; berupaya untuk menjaga pertahanan dalam situasi yang mengancam harga diri; kurangnya kesadaran diri; meningkatkan kesadaran diri dan perkembangan pribadi.

d. Faktor Rasional

Proses rasional dalam pikiran individu secara terus-menerus meninterpretasikan dan mengevaluasi dunia sekitar. Peristiwa dapat diartikan dalam banyak cara, dan cara yang dilakukan dapat



mempengaruhi tingkat stres yang dirasakan. Beberapa contoh penyebab rasional stres meliputi melihat konsekuensi dari tindakan berbahaya atau mengancam. Persepsi ini mungkin tidak akurat; memiliki persepsi diri yang tidak akurat; percaya bahwa mampu mencapai banyak pencapaian dan harapan yang terlalu tinggi; menyalahartikan tindakan orang lain sehingga dapat dimaafkan (bukan diterima) dan dukungan yang diberikan; tidak memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk mengatasi situasi tertentu, seperti tidak memiliki pendekatan rasional untuk memecahkan masalah atau resolusi konflik, dan tidak mampu mengatasi masalah yang muncul.

e. Faktor Pengalaman

Cara pengalaman individu dari setiap masalah dalam waktu, bahkan dalam situasi yang sangat mirip, adalah sangat berbeda. Seseorang mungkin menemukan situasi yang stresful, sementara yang lain mungkin akan menyenangkan, setiap reaksi adalah unik. Mungkin ada tekanan seketika yang menyebabkan seseorang mengalami stres, seperti banyak tuntutan yang sama dari orang yang berbeda; tekanan dari lingkungan, seperti suara, kondisi sempit, atau berantakan disekitar; kebutuhan yang terpenuhi atau frustrasi; munculnya ancaman bagi kelangsungan hidup, harga diri atau identitas; mengubah pola makan, tidur, zona waktu, dan hubungan.



f. Faktor Spritual

Kebutuhan mengembangkan spritual individu yang telah lama diakui oleh agama. Hanya selama 30 tahun terakhir bahwa psikologi telah mengakui adanya sisi spritual pada individu. Beberapa penyebab stres spritual meliputi pelanggaran moral pribadi atau agama, pelanggaran hukum; kurang mengembangkan spritual; tidak adanya kebenaran (misalnya menipu diri sendiri dan orang lain); kurang memiliki rasa terhadap pribadi yaitu seseorang dapat mempengaruhi suatu peristiwa; tidak memiliki hubungan dengan Tuhan dan kurang memaafkan.

6. Gejala-gejala Stres Kerja

Menurut Nursetyaningsih (2015), gejala stres kerja terbagi atas tiga aspek, yaitu:

a. Gejala Fisiologikal

Berikut ini gejala fisiologikal, yaitu:

- 1) Sakit perut
- 2) Detak jantung meningkat
- 3) Sesak nafas
- 4) Tekanan darah meningkat
- 5) Sakit kepala
- 6) Serangan jantung

b. Gejala Psikologikal

Berikut ini gejala psikologikal, yaitu:



- 1) Rasa cemas yang berlebihan
- 2) Tegang
- 3) Kebosanan
- 4) Ketidakpuasan dalam bekerja
- 5) Irritabilitas
- 6) Menunda-nunda

c. Gejala Perilaku

Berikut ini gejala perilaku, yaitu:

- 1) Meningkatnya ketergantungan pada alkohol dan konsumsi rokok.
- 2) Melakukan sabotase dalam pekerjaan.
- 3) Makan yang berlebihan ataupun mengurangi makan yang tidak wajar sebagai perilaku menarik diri.
- 4) Tingkat absensi meningkat dan performansi kerja menurun.
- 5) Merasa gelisah dan mengalami gangguan tidur.
- 6) Berbicara cepat
- 7) Kecenderungan bunuh diri
- 8) Penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.
- 9) Kecenderungan perilaku yang berisiko tinggi seperti ngebut dan berjudi
- 10) Meningkatnya kriminalitas diri pada lingkungan sekitar.



Menurut Indarwati (2018), gejala-gejala stres kerja terbagi atas tiga, yaitu:

a. Gejala Ringan

Berikut ini gejala ringan, yaitu:

- 1) Gejala badan seperti sakit kepala, mudah kaget, keringat dingin, lesu, letih, gangguan tidur, leher terasa kaku sampai punggung, dada terasa nyeri, nafsu makan menurun, mual, muntah, kejang-kejang, dan pingsan.
- 2) Gejala emosional seperti pikun, sukar konsentrasi, sukar mengambil keputusan, cemas, mudah marah atau jengkel, mudah menangis, gelisah, dan pandangan putus asa.

b. Gejala Sedang

Salah satu yang termasuk gejala sedang yaitu gejala sosial, yang dimana makin banyak merokok, minum, makan dan menarik diri dari pergaulan sosial, serta mudah bertengkar.

c. Gejala Berat

Gejala berat akibat stres kerja bisa mengakibatkan kematian, gila, dan kehilangan kontak sama sekali dengan lingkungan sosial.

7. Tahapan Stres Kerja

Menurut Lutfiyah (2011), tiga tahapan stres kerja adalah sebagai berikut:



a. Tahap Reaksi Waspada

Tahap ini dapat terlihat reaksi psikologi “*Fight or flight syndrome*” dan reaksi fisiologis. Pada tahapan ini individu mengadakan reaksi pertahanan terekspos pada stresor. Tanda fisik akan muncul yaitu detak jantung yang meningkat, peredaran darah cepat, darah di perifer dan gastrointestinal mengalir ke kepala dan ekstremitas. Sehingga banyak organ tubuh yang terpengaruh, maka gejala stres kerja akan mempengaruhi denyut nadi dan ketegangan otot. Pada saat yang sama, daya tahan tubuh akan berkurang dan bahkan bila stresor sangat besar atau kuat dapat menimbulkan kematian.

b. Tahap Melawan

Tahap ini individu mencoba berbagai macam mekanisme penanggulangan psikologis dan pemecahan masalah serta mengatur strategi untuk mengatasi stresor. Tubuh berusaha menyeimbangkan proses fisiologis yang telah dipengaruhi selama reaksi waspada untuk sedapat mungkin kembali ke keadaan normal dan pada waktu yang sama pula tubuh mencoba mengatasi faktor-faktor penyebab stres kerja. apabila proses fisiologis telah teratasi, maka gejala-gejala stres kerja akan menurun, tubuh akan secepat mungkin berusaha normal kembali karena ketahanan tubuh ada batasnya dalam beradaptasi. Jika stresor tidak dapat diatasi atau terkontrol, maka ketahanan tubuh beradaptasi akan habis dan individu tidak akan sembuh.



c. Tahap Kelelahan

Tahap ini terjadi ketika ada suatu perpanjangan tahap awal stres kerja yang tubuh individu terbiasa. Energi penyesuaian terkuras dan individu tidak dapat lagi mengambil dari beberapa sumber penyesuaian yang digambarkan pada tahap kedua. Akan timbul gejala penyesuaian terhadap lingkungan seperti sakit kepala, gangguan mental, penyakit arteri koroner, bisul, dan kolitis. Tanpa ada usaha untuk melawan atau mencegahnya kelelahan bahkan kematian dapat terjadi. Bila tubuh terekspos pada stresor yang sama pada waktu yang sama secara terus menerus, maka tubuh yang semula telah terbiasa menyesuaikan diri akan kehabisan energi untuk beradaptasi. Daya tahan tubuh terhadap stresor tidak dapat dianggap bisa bertahan selamanya karena suatu saat energi untuk adaptasi itu akan habis.

Menurut Indarwati (2018), enam tahapan stres kerja adalah sebagai berikut:

a. Stres Kerja Tahap I

Tahapan ini merupakan tahap stres kerja yang paling ringan, dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

- 1) Semangat besar
- 2) Penglihatan tajam tidak seperti biasanya.
- 3) Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya.



- 4) Tahapan ini biasanya menyenangkan dan orang lalu bertambah bersemangat, tanpa disadari sebenarnya cadangan energinya sedang menipis.

b. Stres Kerja Tahap II

Tahapan ini merupakan tahap stres kerja yang menyenangkan, mulai menghilang dan timbul keluhan-keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari. Keluhan-keluhan yang sering diutarakan sebagai berikut:

- 1) Merasa letih sewaktu bangun pagi.
- 2) Merasa lelah sesudah makan siang.
- 3) Merasa lelah menjelang sore.
- 4) Terkadang gangguan dalam sistem pencernaan (seperti gangguan usus, perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar-debar.
- 5) Perasaan tegang pada otot-otot punggung dan belakang leher.
- 6) Perasaan tidak bisa santai.

c. Stres Kerja Tahap III

Tahapan ini berupa keluhan dan kelelahan semakin kelihatan yang disertai dengan gejala-gejala sebagai berikut:

- 1) Gangguan usus lebih terasa (sakit perut dan mulas).
- 2) Otot-otot terasa lebih tegang.
- 3) Perasaan tegang yang semakin meningkat.



4) Gangguan tidur (seperti sukar tidur, sering terbangun malam hari dan sukar tidur kembali atau bangun terlalu pagi).

5) Badan terasa seperti mau pingsan (tidak sampai jatuh pingsan).

d. Stres Kerja Tahap IV

Tahapan ini keadaan sudah menjadi lebih buruk yang ditandai dengan gejala-gejala sebagai berikut:

- 1) Bertahan sepanjang hari terasa sulit
- 2) Kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi pergaulan sosial dan kegiatan rutin lainnya terasa berat.
- 3) Tidur semakin sukar, mimpi-mimpi menegangkan, dan sering kali terbangun dini hari.
- 4) Perasaan negativistik.
- 5) Kemampuan berkonsentrasi menurun tajam.
- 6) Perasaan takut yang tidak dapat dijelaskan.

e. Stres Kerja Tahap V

Tahapan ini merupakan keadaan yang lebih mendalam dari tahap keempat, berikut gejala yang ditimbulkan adalah sebagai berikut:

- 1) Keletihan yang mendalam.
- 2) Terasa kurang mampu untuk pekerjaan yang sederhana.
- 3) Gangguan sistem pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, dan sukar buang air besar atau sebaliknya.
- 4) Perasaan panik semakin menjadi.



f. Stres Kerja Tahap VI

Tahapan ini merupakan puncak seperti keadaan gawat darurat. Tidak jarang penderita stres kerja dalam tahapan ini dibawa ke ICU. Gejala yang ditimbulkan pada tahap ini yaitu:

- 1) Debaran jantung terasa keras, hal ini disebabkan zat adrenalin yang dikeluarkan karena stres kerja cukup tinggi dalam peredaran darah.
- 2) Sesak nafas
- 3) Badan gemetar, tubuh dingin dan keringat bercucuran.
- 4) Tenaga untuk hal-hal ringan sekalipun tidak kuasa lagi, pingsan atau *collaps*.

8. Dampak Stres Kerja

a. Dampak Stres Kerja terhadap Perusahaan

Schuller & Jackson (2003) mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi atau perusahaan. Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa:

- 1) Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja
- 2) Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
- 3) Menurunkan tingkat produktivitas
- 4) Menurunkan 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.

b. Dampak Stres Kerja terhadap Karyawan

Menurut Ekundayo (2014), kombinasi berbagai *stressor* (*stressor* di tempat kerja maupun di luar tempat kerja) dapat menimbulkan tegangan atau stres, mempengaruhi moral dan menurunkan kualitas kerja. Dampak stres akan lebih terasa pada pekerja yang berusia 45 tahun ke atas. Menurut Wardhana (2018), stres kerja dapat menurunkan performa kerja dan meningkatkan *turn-over* karyawan di perusahaan.

Menurut Gitosudarmo (2000), dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak stres kerja yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres kerja tidak mampu diatasi, maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan. Dampak-dampak dari stres kerja meliputi:

- 1) Faktor fisik seperti meningkatnya tekanan darah, meningkatnya kolesterol dan penyakit jantung koroner.
- 2) Faktor psikologi seperti ketidakpuasan kerja, murung, rendahnya kepercayaan, dan mudah marah.
- 3) Faktor organisasi seperti ketidakhadiran, keterlambatan, rendahnya prestasi kerja dan sabotase.



Menurut Soewondo (2010), dampak stres kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Gangguan fisik seperti jantung berdebar-debar, *migraine*, berkeringat, tekanan darah tinggi, sakit jantung.
- 2) Perubahan sikap seperti, menarik diri, merasa tertekan, penakut.
- 3) Perubahan tingkah laku seperti, lekas marah, merokok, depresi, banyak salah, tak bisa konsentrasi.
- 4) Berkurangnya produktivitas dan efektivitas.
- 5) Kepuasan kerja rendah.
- 6) Absensi.

9. Strategi Manajemen Stres Kerja

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampak yang negatif. Manajemen stres lebih dari pada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stres di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stres, justru akan menambah masalah lebih jauh.

Secara umum strategi manajemen stres kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial (Munandar, 2014), yaitu:



a. Strategi Penanganan Individual

Strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual. Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

1) Melakukan Perubahan Reaksi Perilaku atau Perubahan Reaksi Kognitif

Jika seorang karyawan merasa dirinya ada kenaikan ketegangan, para karyawan tersebut seharusnya (*time out*) terlebih dahulu. Cara *time out* ini bisa macam-macam, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka air dingin atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.

2) Melakukan Relaksasi dan Meditasi

Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja. Dengan melakukan relaksasi, karyawan dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman. Dengan demikian karyawan yang melakukan relaksasi diharapkan dapat mentransfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks ke dalam perusahaan di mana mereka mengalami situasi stres. Beberapa cara meditasi yang biasa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata,



menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa.

3) Melakukan Diet dan Fitnes

Beberapa cara yang bisa ditempuh adalah mengurangi masukan atau konsumsi makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-buahan dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulu tangkis, dan sebagainya.

b. Strategi Penanganan Organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol tekanan tingkat organisasional untuk mencegah atau mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui organisasi dapat dilakukan dengan:

1) Menciptakan Iklim Organisasional yang Mendukung.

Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi dengan menyertakan infleksibel, iklim impersonal. Ini dapat membawa pada stres kerja yang sungguh-sungguh. Sebuah strategi pengaturan mungkin membuat struktur lebih terdesentralisasi dan organik dengan pembuatan keputusan partisipatif dan aliran komunikasi ke atas. Perubahan struktur dan proses struktural mungkin menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka



lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stres kerja mereka.

2) Memperkaya Desain Tugas-tugas dengan Memperkaya Kerja

Meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan pusat seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik mungkin membawa pada pernyataan motivasional atau pengalaman berani, tanggung jawab, pengetahuan hasil-hasil.

c. Mengurangi Konflik dan Mengklarifikasi Peran Organisasional

Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah tekanan individual utama. Ini mengacu pada manajemen untuk mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional sehingga penyebab stres ini dapat dihilangkan atau dikurangi. Masing-masing pekerjaan mempunyai ekspektasi yang jelas dan penting atau sebuah pengertian yang ambigu dari apa yang dia kerjakan.

d. Strategi Dukungan Sosial

Untuk mengurangi stres kerja, dibutuhkan dukungan sosial terutama orang yang terdekat, seperti keluarga, teman kerja, pemimpin atau orang lain. Agar diperoleh dukungan maksimal, dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga



dukungan sosial dapat diperoleh. Karyawan dapat mengajak berbicara orang lain tentang masalah yang dihadapi, atau setidaknya ada tempat mengadu atas keluhan kesahnya. Ada empat pendekatan terhadap stres kerja menurut pendapat Davis & John (1985), yaitu:

1) Pendekatan Melalui Meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama 2 periode waktu yang masing-masing 15 – 20 menit. Meditasi bisa dilakukan di ruangan khusus. Pekerja yang beragama Islam bisa melakukannya setelah sholat dzuhur melalui dzikir dan doa kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

2) Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya bermain game, dan bercanda.

3) Pendekatan *Biofeed Back*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stres yang dialaminya.

4) Pendekatan Kesehatan Pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres kerja. Dalam hal ini karyawan secara periode



waktu yang terus-menerus memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

Menurut Wardhana (2018), untuk mendeteksi penyebab stres dan bentuk reaksinya, maka ada tiga pola dalam mengatur stres kerja, yaitu:

a. Pola Harmonis

Pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dengan pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur. Individu tersebut selalu menghadapi tugas secara tepat, dan kalau perlu dia mendelegasikan tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh. Dengan demikian, akan terjadi keharmonisan dan keseimbangan antara tekanan yang diterima dengan reaksi yang diberikan. Demikian juga terhadap keharmonisan antara dirinya dan lingkungan.

b. Pola Sehat

Pola sehat adalah pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Mereka yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga ia tidak perlu merasa ada sesuatu yang



menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

c. Pola Patologis

Pola patologis adalah pola menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu. Cara ini dapat menimbulkan reaksi-reaksi yang berbahaya karena bisa menimbulkan berbagai masalah-masalah yang buruk.

Menurut Robbins (2008) dari sudut pandang perusahaan, manajemen mungkin tidak peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah, karena kedua tingkat stres ini mungkin bermanfaat dan membuahkan kinerja karyawan yang lebih tinggi atau meski rendah tetapi berlangsung terus menerus dalam periode yang lama dapat menurunkan kinerja karyawan. Dengan demikian, membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Ada dua pendekatan dalam mengelola stres kerja, yaitu:

a. Pendekatan Perusahaan

Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan tuntutan peran dikendalikan oleh manajemen. Dengan sendirinya faktor-faktor tersebut dapat dimodifikasi atau di ubah. Strategi yang bisa manajemen pertimbangkan meliputi seleksi personel dan penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang



realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi perusahaan, penawaran cuti panjang atau masa sabatikal (biasanya untuk penelitian, kuliah atau bepergian) kepada karyawan dan penyelenggara program-program kesejahteraan perusahaan.

b. Pendekatan Individual

Strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi dan perluasan jaringan dukungan sosial. Karyawan yang teratur, sering dapat merampungkan pekerjaan dua kali lebih banyak daripada karyawan yang tidak teratur. Karena itu pemahaman dan pemanfaatan prinsip-prinsip dasar manajemen waktu dapat membantu individu mengatasi ketegangan akibat tuntutan kerja secara lebih baik. Beberapa prinsip manajemen waktu yang dapat dipraktikkan, yaitu:

- 1) Membuat daftar kegiatan harian yang harus dirampungkan.
- 2) Memprioritaskan kegiatan berdasarkan tingkat kepentingan dan urgensinya.
- 3) Menjadwalkan kegiatan menurut prioritas yang telah disusun, serta
- 4) Memahami siklus harian dan menangani pekerjaan yang paling banyak menuntut dalam siklus kerja tertinggi ketika anda dalam keadaan paling siap dan produktif.



B. Tinjauan Umum tentang Produktivitas Kerja

1. Definisi Produktivitas Kerja

Menurut Dessy (2008), produktivitas kerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang tenaga kerja dalam satuan waktu tertentu. Masalah produktivitas kerja tidak dapat lepas dari hak setiap tenaga kerja untuk memperoleh kesempatan kerja demi kehidupan yang layak sebagai manusia. Hak untuk menikmati hidup yang layak bagi tenaga kerja tidak mungkin diperoleh tanpa jaminan penghasilan yang cukup dengan didukung oleh adanya produktivitas tenaga kerja yang tinggi. Seorang karyawan bisa dianggap produktif apabila dia dapat mencapai standar produktif bahkan melebihinya.

Menurut Aprilyanti (2017), produktivitas merupakan rasio *output* terhadap *input* sumber daya yang digunakan juga dapat diartikan sebagai rasio antara output terhadap input sumber daya yang dipakai. Secara definisi kerja, produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya (masukan) yang dipergunakan persatuan waktu. Definisi kerja ini mengandung cara atau metode pengukuran. produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan.

Menurut Sedarmayanti (2001), produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*). Menurut Sinungan (2003), menyatakan bahwa produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner



untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktif untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi. Adapun menurut Sutrisno (2009), produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, dan uang). Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk dan nilai (Nasron & Tri, 2012).

2. Penilaian Produktivitas Kerja

Menurut Dessy (2008), penilaian produktivitas kerja memakai dua metode, yang agak berbeda satu sama lainnya, yaitu:

a. Produktivitas Fisik

Produktivitas ini secara kuantitatif seperti ukuran, panjang, banyaknya unit, berat, waktu dan banyaknya tenaga.

b. Produktivitas Nilai

Ukuran produktivitas dengan menggunakan nilai uang yang dinyatakan dalam rupiah, yen, dolar, dan seterusnya.

3. Manfaat Produktivitas Kerja

Manfaat peningkatan produktivitas pada tingkat individu dilihat dari Serdamayanti (2009), yaitu:

- a. Meningkatnya pendapatan (*income*) dan jaminan sosial lainnya. Hal tersebut akan memperbesar kemampuan (*daya*) untuk membeli barang dan jasa ataupun keperluan hidup-sehari-hari, sehingga



kesejahteraan akan lebih baik. Dari segi lain, meningkatnya pendapatan tersebut dapat disimpan yang nantinya bermanfaat untuk investasi.

- b. Meningkatnya hasrat dan martabat serta pengakuan teradap potensi individu.
- c. Meningkatkan motivasi kerja dan keinginan berprestasi.

Sedangkan menurut Hertanto (2017), manfaat penilaian produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas karyawan.
- b. Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian, misalnya: pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. Untuk keputusan-keputusan penetapan, misalnya: promosi, transfer, dan demosi.
- d. Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan.
- e. Untuk perencanaan dan pengembangan karir.
- f. Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*.
- g. Untuk mengetahui ketidakakuratan informal.
- h. Untuk memberikan kesempatan kerja yang adil.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Menurut Dessy (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut:



a. Pendidikan

Pada umumnya seseorang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi akan mempunyai produktivitas kerja yang lebih baik. Dengan demikian, pendidikan merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, sangat tidak mungkin orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.

b. Motivasi

Pimpinan perusahaan perlu mengetahui dan memahami bahwa motivasi kerja dari setiap karyawan. Dengan mengetahui motivasi itu, maka pimpinan dapat membimbing dan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik.

c. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi. Kedisiplinan dapat dibina melalui latihan-latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya yang akan memberikan pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan.

d. Sikap Etika Kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri



maupun dengan kelompok lain, dan etika dalam hubungan kerja sangat penting artinya karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antar perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.

e. Lingkungan Kerja dan Iklim Kerja

Lingkungan kerja dari karyawan disini termasuk hubungan antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu serta lingkungan kerja, penerangan dan sebagainya. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan karena sering karyawan tidak mau bekerja karena tidak ada kekompakan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan, hal ini tentu saja akan mengganggu kerja karyawan secara langsung maupun tidak langsung

f. Keterampilan

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan. Keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui kursus-kursus, latihan, dan lain-lain.

g. Gizi dan Kesehatan

Daya tahan tubuh seseorang biasanya dipengaruhi oleh gizi dan makanan yang dikonsumsi setiap hari. Gizi yang baik akan mempengaruhi kesehatan karyawan, dan semua itu akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.



h. Tingkat Penghasilan

Penghasilan yang cukup berdasarkan prestasi kerja karyawan karena semakin tinggi prestasi karyawan maka akan semakin besar upah yang diterima. Dengan penghasilan yang cukup, akan memberikan semangat kerja bagi tiap karyawan untuk memacu prestasi sehingga produktivitas kerja karyawan akan tercapai.

i. Teknologi

Dengan adanya kemajuan teknologi meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, yang bisa mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Sedarmayanti (2009), ada enam faktor utama yang menentukan produktivitas tenaga kerja, yaitu:

- a. Sikap kerja seperti kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*shift work*), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim.
- b. Tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik industri.
- c. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu (*quality control circles*) dan panitia mengenai kerja unggul.



- d. Kewiraswastaan yang tercermin dalam pengambilan risiko, kreativitas dalam berusaha, dan berada pada jalur yang benar dalam berusaha.
- e. Efisiensi tenaga kerja seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas.

Selain itu, menurut Hertanto (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

a. Tenaga Kerja

Peningkatan sumbangan produktivitas kerja adalah karena adanya tenaga kerja yang lebih sehat, lebih terdidik, dan lebih giat. Produktivitas kerja dapat meningkat karena hari kerja yang lebih pendek. Dengan demikian, tenaga kerja berperan penting dalam produktivitas kerja.

b. Ilmu Manajemen dan Seni

Manajemen merupakan faktor produksi dan sumber daya ekonomi, sedangkan seni merupakan pengetahuan manajemen yang memberikan kemungkinan peningkatan produktivitas kerja. Ilmu manajemen termasuk perbaikan melalui penerapan teknologi dan pemanfaatan pengetahuan yang memerlukan pendidikan dan penelitian.

c. Modal

Modal merupakan landasar gerak pada sebuah perusahaan, karena dengan modal, perusahaan dapat menyediakan kebutuhan



bagi manusia, yaitu untuk membantu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Fasilitas yang memadai akan membuat semangat kerja bertambah secara tidak langsung produktivitas kerja dapat meningkat.

5. Sikap Mental Produktivitas Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009), perwujudan sikap mental, dalam berbagai kegiatan antara lain sebagai berikut:

- a. Yang berkaitan dengan diri sendiri dapat dilakukan melalui peningkatan: pengetahuan, keterampilan, disiplin, upaya pribadi, kerukunan kerja.
- b. Yang berkaitan dalam pekerjaan, dapat dilakukan melalui: manajemen dan metode kerja yang lebih baik, penghematan biaya, ketepatan waktu, sistem dan teknologi yang lebih baik.

6. Indikator Produktivitas Kerja

Menurut Simamora (2004), indikator produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja

Hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang ada atau yang ditetapkan oleh perusahaan.

- b. Kualitas kerja

Standar hasil yang berhubungan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu



kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan perbandingan standar yang diterapkan oleh perusahaan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi *output*.

Sedangkan menurut Sutrisno (2011), indikator produktivitas kerja, yaitu:

a. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seseorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diamanahkan kepada mereka.

b. Meningkatkan Hasil yang Dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai, hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.



c. Semangat Kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

d. Perkembangan Diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Perkembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang dihadapi. Sebab semakin kuatnya tantangan, maka pengembangan diri juga mutlak dilakukan. Begitu juga dengan harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berpengaruh pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

e. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

f. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.



7. Faktor Penentu Keberhasilan Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja

Telah disinggung di muka bahwa masalah peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah berperilaku, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Untuk mengatasi hal itulah perlu pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, sebagian di antaranya berupa etos kerja yang harus di pegang teguh oleh semua orang dalam organisasi pada Siagian (2009), yaitu:

a. Perbaikan Terus-menerus

Jika di muka telah di katakan bahwa “benang merah” dalam karya tulis ini ialah tidak adanya titik jenuh dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu kiat dalam mengelola organisasi dengan baik, akan tetapi merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen mutakhir.

Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan jelas apabila diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Perubahan secara internal, contoh-contoh perubahan yang harus ditanggapi adalah: perubahan strategi organisasi, perubahan kebijaksanaan



tentang produk misalnya dari satu produk unggulan menjadi diversifikasi produk, perubahan dalam pemanfaatan teknologi, dan perubahan dalam praktik-praktik sumber daya manusia sebagai akibat diterbitkannya peraturan perundang-undang baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam berbagai keputusan manajemen.

Perubahan yang terjadi secara eksternal juga tidak kurang banyak, kesemuanya harus ditanggapi secara tepat oleh manajemen perubahan dapat mengambil salah satu dari empat bentuk berikut: perubahan yang terjadi dengan lambat atau evolusioner dan bersifat acak, perubahan yang terjadi secara perlahan tetapi berkelompok, perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat, dan perubahan yang terjadi dengan cepat, menyeluruh dan terus-menerus.

b. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Jika secara tradisional ditekankan pentingnya orientasi hasil untuk dianut oleh manajemen, dewasa ini lebih ditekankan lagi orientasi hasil kerja dengan mutu yang semakin tinggi. Hal ini perlu ditekankan karena “kearifan konvensional” (*conventional wisdom*) dalam dunia manajemen hanya menekankan pentingnya mutu produk yang dihasilkan.



c. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Dapat dinyatakan secara aksiomatis bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Tidak ada pilihan lain bagi manajemen kecuali menerima aksioma tersebut. Karena itu memberdayakan sumber daya manusia merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi.

d. Filsafat Organisasi

Sesungguhnya titik tolak perumusan etos kerja bersifat filsafat yang pada mulanya mungkin dirumuskan oleh para pendiri (*founding fathers*) organisasi yang bersangkutan.

8. Konsep Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja dapat dipahami secara filosofis. Pernyataan yang digunakan adalah produktivitas kerja merupakan suatu sikap mental yang menciptakan hari ini yang lebih baik dari kemarin dan mengusahakan hari esok yang lebih baik dari hari ini dalam pekerjaan. Sikap mental menuntut untuk selalu berusaha membuat kemajuan-kemajuan di segala bidang kehidupan. Orientasinya adalah selalu harus maju, tak boleh diam tetap di tempat, selalu berpikir untuk menciptakan kemajuan-kemajuan (Gaol, 2014).

Tinggi rendahnya produktivitas kerja ternyata dipengaruhi oleh banyak faktor, mulai dari sikap, disiplin karyawan sampai pada manajemen dan teknologi. Oleh karena itu, produktivitas kerja perlu



ditingkatkan melalui pengelolaan yang terpadu menyangkut pembentukan sikap mental, perbaikan sistem, pendidikan dan latihan, serta peningkatan gizi atau nutrisi. Produktivitas kerja seorang karyawan biasanya terwujud sebagai prestasi karyawan tersebut di lingkungan kerja. Peningkatan produktivitas merupakan pengertian relatif melukiskan keadaan saat ini yang lebih baik dibanding dengan keadaan lalu atau keadaan di tempat lain (Gaol, 2014).

9. Ciri Umum Karyawan yang Produktif

Menurut Sedarmayanti (2009), ciri umum karyawan yang produktif, yaitu sebagai berikut:

- a. Kompeten secara profesional atau teknis selalu memperdalam pengetahuan dalam bidangnya
- b. Cerdas dan dapat belajar dengan cepat
- c. Kreatif dan inovatif, memperlihatkan kecerdikan dan keanekaragaman
- d. Memahami pekerjaan
- e. Belajar dengan “cerdik”, menggunakan logika, mengorganisasikan pekerjaan dengan efisien, tidak mudah macet dalam pekerjaan
- f. Selalu mempertahankan kinerja rancangan, mutu, kehandalan, pemeliharaan keamanan, mudah dibuat, produktivitas, biaya dan jadwal
- g. Selalu mencari perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti menyempurnakan



- h. Dianggap bernilai oleh pengawasnya
- i. Memiliki catatan prestasi yang berhasil
- j. Selalu meningkatkan diri

C. Tinjauan Umum tentang Hubungan antara Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja

Seiringan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang mewarnai kehidupan masyarakat, usaha meningkatkan produktivitas kerja sangat penting. Akibatnya, individu-individu yang terlibat dalam bidang industri keuangan lebih dituntut untuk meningkatkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang berkembang saat ini. Salah satu penyesuaian diri yang dilakukan adalah dengan meningkatkan upaya pencapaian target produksi dalam satuan waktu tertentu, yang operasionalnya melibatkan karyawan bank.

Tugas dan pekerjaan bagi karyawan di perbankan akan relatif lebih berat. Tuntutan untuk memenuhi target pencapaian setiap bulan yang sudah ditetapkan dapat dirasakan sebagai hal yang menekan dan tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Cox & Macay (1978), stres kerja adalah suatu keadaan dimana ada ketidakseimbangan antara persepsi seseorang mengenai tuntutan yang dihadapi dengan persepsi seseorang terhadap kemampuannya untuk menghadapi tuntutan tersebut.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan adalah stres kerja. Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang yang



memperlajari hubungan manusia dengan organisasi. Bidang manajemen sumber daya manusia memerlukan pengetahuan yang luas tentang psikologi, sosiologi, dan ekonomi. Dimana manajemen sumber daya manusia harus memperhatikan karyawan agar tidak mengalami stres yang dapat membawa dampak pada penurunan kinerja. Stres kerja dengan kata lain pada taraf tertentu dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan namun apabila dibiarkan berlarut-larut, maka dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja (Andini, 2020). Hal ini sesuai dengan pendapat Jewel & Siegall (2008), stres kerja merupakan suatu keadaan tidak menyenangkan atau tertekan yang berhubungan dengan faktor-faktor dalam pekerjaan yang saling mempengaruhi dan mengubah keadaan psikologis, dan fisiologis karyawan.

Stres yang dialami oleh karyawan bank dapat berkembang ke arah positif yaitu stres dapat menjadi kekuatan positif bagi karyawan bank. Adanya dorongan yang tinggi untuk berprestasi membuat makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktivitas kerjanya (Widiana, 2011). Stres kerja juga dapat berkembang ke arah negatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sutrisna (2010), stres kerja yang dihadapi karyawan bank berhubungan dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja dan kecenderungan mengalami kecelakaan. Demikian pula jika banyak diantara tenaga kerja di dalam organisasi atau perusahaan mengalami stres kerja, maka produktivitas kerja dan kesehatan organisasi akan terganggu.

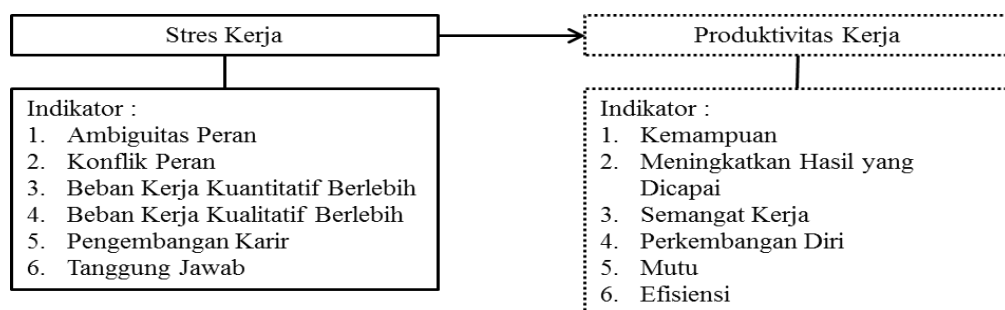
Stres kerja dapat bersifat potensial dan nyata, apabila tekanan itu akan sebagai akibat interaksi antara pegawai dengan lingkungannya dan



stres kerja yang bersifat nyata apabila orang bereaksi terhadap stres tersebut. Karyawan dapat mengalami gangguan fisik maupun psikis seperti menjadi sakit dan menolak untuk bekerja. Selain itu, stres kerja dapat menyebabkan seseorang pada keadaan emosi dan tegang sehingga tidak dapat berpikir secara baik dan efektif, karena kemampuan rasional dan penalaran tidak berfungsi secara baik. Hal ini secara langsung berakibat menurunnya *performance* dan produktivitas kerja. Untuk meningkatkan tingkat produktivitas kerja maka perusahaan harus lebih memperhatikan gejala-gejala stres kerja yang dihadapi oleh karyawan karena apabila semakin rendah tingkat stres kerja yang dihadapi maka tingkat produktivitas kerja akan semakin meningkat, dan apabila stres kerja meningkat maka produktivitas kerja akan menurun (Saputri, 2012).

D. Kerangka Teori

Berdasarkan studi dan teori-teori yang telah dijelaskan, maka dapat diketahui bahwa hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja pada pekerja. Kerangka teori tersebut adalah sebagai berikut:



Sumber: Muis (2003) dan Sutrisno (2011)

Gambar 2.1

Kerangka Teori Stres Kerja dan Produktivitas Kerja

