

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYWAN
PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK KANTOR
WILAYAH X MAKASSAR**

SKRIPSI

**Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin
Makassar**



**OLEH :
HULAIFAH GAFFAR
A 211 08 869**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2012**

ABSTRAK

HULAIFAH GAFFAR. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar.* (dibimbing oleh Dr. Sumardi, SE., M.Si dan Hendragunawan S. Thayf, SE., M.Si)

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor individual dan faktor Organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar; dan mengetahui faktor yang paling signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar.

Sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu dengan memilih langsung semua karyawan sebanyak 60 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 19.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar sebesar 76.5%. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar adalah faktor Organisasi sebesar 58.5%.

Kata Kunci : Stres kerja, Stres Individu, Stres Organisasi dan Kinerja karyawan

ABSTRACT

HULAIFAH GAFFAR. *The Effect Of Work Stress On job Performance Employee in PT. Bank Mandiri (Persero) Region X Office of Makassar (guided with Dr. Sumardi, SE., M.Si dan Hendragunawan S.Thayf, SE., M.Si).*

This research aims analyzing the Individual factors and organizational factors together significant influence with employee performance of PT. Bank Mandiri (Persero) Region X Office of Makassar.

Sample using purposive sampling method is to direct all employees to choose as many as 60 people. Data collection methods used were questionnaires, interviews, and documentation. Data were analyzed with multiple linear regression with the statistical software SPSS 19.0 for windows.

Results showed that Individual factors and organizational factors together influence employee performance PT. Bank Mandiri (Persero) Region X Office of Makassar amounted to 76.5%. Factors that most significantly influence employee performance of PT. Bank Mandiri (Persero) Region X Office of Makassar is the organizational factor amounted to 58.5%

Keywords : Stres On Job, Stres individual, Stres Organizational, and employee performance

KATA PENGANTAR

Dengan penuh kerendahan hati serta memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

Penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Kantor Wilayah X Makassar”**. Yang merupakan salah satu syarat bagi penulis dalam menyelesaikan studi guna meraih gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun, penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat lebih baik dan bisa menjadi masukan yang berguna untuk penulis kedepannya.

Mulai dari penyusunan skripsi ini adalah berkat adanya bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini dengan penuh hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tuaku Ayahanda Abdul Gaffar Manaf, SH dan Ibunda Husnah yang telah merawat, membesarkan dan mendidik saya dengan tulus, ikhlas, penuh kasih sayang dan tawakkal, serta kakak-kakakku Muhammad Hidjaz Gaffar, S.Stp.,M.Si, Muh.Hizbullah Gaffar, A.md, Muh.Hasbi Gaffar, SH, Hadriah Gaffar, Fitriyana Yuliandari, SE dan St.Rafiqah Natalia, S.pd beserta

seluruh keluarga yang dengan penuh cinta kasih telah memberikan doa dan dorongan terhadap penulis.

2. Bapak Dr. Sumardi, SE.,M.Si dan Bapak Hendragunawan S.Thyaf, SE.M.Si selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas waktu dan bimbingan yang bapak berikan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr.Muh.Idrus Taba, SE.,M.Si, Ibu Dr.Ria Mardiana, SE.,M.Si, dan Ibu Dra.Hj.Nuraeni Kadir, M.Si, selaku dosen penguji terima kasih atas segala saran dan masukannya.
4. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE.,M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah banyak meluangkan waktunya terutama dalam memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan kepada penulis.
5. Sahabat-sahabatku Sukma Juwati Tajuddin, Sartika Hayulinanda, Sylvana Rubi Juniari, Novianti Otoluwa, Agriani Gobel, Danty Indrianti Tahir, Munarti M.Ramli, Ismi Indayani, Nursyamsi Ardianty, Aqyta Rizki, AriniLW, Chaca, Tuti budiarti, Restu Islamyah, Wahyuni Ramadhani, Nurul Ekawati, Isna, Noe, bebek, henny, oki, irfan, waldy, yang selalu bersama dalam suka maupun duka, yang selalu senasib dan sepenanggungan, memberikan saran dan masukan serta semangat kebersamaan.
6. Iksan Adisaputra, terima kasih atas segala dukungan, Semangat dan kebersamaannya kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan 08, Decrista R.G. Sakul, Kiki Nirmala, Hardiyanti, Fitri Rizki Amriani-Suwandi Ali, May Karlina Dewi,SE, Asyriah

Arifuddin,SE, Widya Wahyu Ningsih,SE, Tenri Lau, dan Irene L.F Tangko, Yulris Thamrin, Setyawati. Dan semua teman-temanku angkatan 08 Fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah memberikan semangat, doa dan bantuan kepada penulis.

8. Kepada Segenap Dosen, Pegawai, Jurusan, Penasehat Akademik, dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin atas kebijaksanaan, ilmu pengetahuannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin.
9. Kepada Pimpinan dan Seluruh Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk Kantor Wilayah X Makassar yang telah banyak memberikan bantuan pada saat penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya memiliki keterbatasan dalam penyusunan, oleh karena itu sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun.

Semoga amal baik yang telah diberikan diterima Allah SWT dan kepadanya diberi balasan yang setimpal.

Akhirnya penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, Amin.

Makassar, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTARiii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK INDONESIA	vii
ABSTRAK INGGRIS	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.1.1 Tommy Meilitza.....	6
2.1.2. Riyani Tahir.....	6
2.1.3. Andi Rafika Chandra Alida.....	7
2.2 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	7
2.3 Pengertian Stres.....	8

2.3.1	Pengertian Stres Kerja.....	9
2.3.2	Indikator Stres.....	10
2.3.3	Konsekuensi Stres Kerja.....	15
2.3.4	Strategi Manajemen Stres.....	16
2.4	Definisi Kinerja.....	20
2.4.1	Kinerja Karyawan.....	21
2.4.2	Karakteristik Karyawan Yang Memiliki Kinerja Yang Tinggi.....	22
2.4.3	Indikator Kinerja.....	23
2.4.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan...	24
2.5	Kerangka Pikir.....	26
2.6	Hipotesis.....	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	27
3.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1	Jenis Data.....	27
3.2.2	Sumber Data.....	28
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5	Metode Analisis Data.....	29
3.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.5.2	Uji Koefisien Korelasi.....	30
3.5.3	Koefisien Determinasi.....	31
3.5.4	Uji t.....	31

3.6 Definisi Operasional.....	32
3.6.1 Variabel Dependent.....	33
3.6.1 Variabel Independent.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	37
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	39
4.2.1 Visi.....	39
4.2.2 Misi.....	39
4.3 Struktur Organisasi.....	40
BAB V PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.....	41
5.1 Analisis Deskriptif	41
5.2 Analisis dan Pembahasan.....	42
5.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Stressor Individu..	43
5.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Stressor Organisas.	45
5.3 Analisis dan Pembahasan Kinerja Karyawan.....	47
5.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	48
5.4 Data Tabulasi.....	49
5.5 Analisis dan Pembahasan Regresi Linear Berganda.....	50
5.5.1 Koefisien Korelasi.....	53
5.5.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
5.5.3 Uji t.....	55
BAB VI PENUTUP.....	57
6.1 Kesimpulan dan Saran.....	57

6.1.1 Kesimpulan.....	57
6.1.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Kerangka Pikir.....	26
Gambar	4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Variabel Dependen.....	33
3.2	Variabel Independen.....	35
5.1	Deskriptif Penelitian.....	41
5.2	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Individu.....	43
5.3	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Organisasi.....	45
5.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja.....	48
5.5	Hasil Regresi Linear Berganda.....	50
5.6	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	53
5.7	Koefisien Determinasi.....	54
5.8	Uji t.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stres. Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan negatif, seperti dijelaskan pada “Hukum Yerkes Podson (1904) yang menyatakan hubungan antara stres dengan kinerja seperti huruf U terbalik”. (Mas’ud, 2002:20).

Sasono (2004:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja, kinerja yang baik/tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan

perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja.

Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover).

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan lembaga keuangan perbankan yang terbentuk melalui merger dari 4 (empat) bank pemerintah yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Import, dan Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO). PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk 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 nampak

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 Mandiri (Persero) Tbk tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk focus 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 Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada bagian sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

Apakah tingkat stres kerja baik bersifat individu maupun organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk Kantor Wilayah X Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh tingkat stres kerja dan kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan wawasan keilmuan dan kemampuan meneliti permasalahan yang sesuai dengan disiplin ilmu peneliti.
2. Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, masalah pokok, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : Menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis masalah pokok yang telah dikemukakan, kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III : Menguraikan metode penelitian yang terdiri dari objek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel.

BAB IV : Menguraikan gambaran perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi.

BAB V : Merupakan pembahasan dan hasil penelitian.

BAB VI : Merupakan bab kesimpulan dan saran yang membahas mengenai kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

2.1.1. Tommy Meilitza (2009)

Tommy Meilitza melakukan penelitian mengenai stres kerja dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”.

Penelitian ini dilakukan dengan sampel ditentukan dengan cara acak sebanyak 60 orang yang merupakan karyawan ATC Makassar Air Traffic Service Center PT. Angkasa Pura I, pada tahun 2009. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa faktor stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ATC MATSC. Secara Parsial faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan ATC MATSC adalah faktor stress yang disebabkan oleh faktor individual.

2.1.2. Riyani Tahir (2007)

Riyani Tahir melakukan penelitian mengenai “Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Guru Sekolah Luar Biasa”

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel 79 orang yang semuanya guru sebagai responden. Pengambilan sampel di Sekolah Luar Biasa Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian yang diperoleh:

- a. Terdapat pengaruh langsung stress kerja terhadap kinerja

- b. Ada hubungan antara stres berdasarkan tiga faktor (faktor individual, organisasional, psikologis) dengan kinerja guru SLB.
- c. Hubungan positif dan signifikan antara stress kerja yang disebabkan oleh faktor individual terhadap kinerja guru SLB.

2.1.3 Andi Rafika Chandra Alida (2011)

Melakukan penelitian yang bertujuan menganalisis faktor situasional dan faktor individual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Koko Jaya Prim dan mengetahui faktor yang paling signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Koko Jaya Prima. Sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu dengan memilih langsung semua bagian customer service dengan beberapa kantor cabang sebanyak 30 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 15.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor situasional dan faktor individual secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Koko Jaya Prima sebesar 80.4%. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Koko Jaya Prima adalah faktor individu sebesar 64.6%.

2.2. Pengertian Sumber Daya Manusia

Stres kerja sering dialami oleh kebanyakan karyawan tapi secara sadar atau tidak itu dapat mempengaruhi performa karyawan dalam bekerja. Dalam perusahaan, bagian HRD (Human Resource Departement) atau personalia memiliki andil yang

paling besar dalam memberikan perhatian yang khusus bagi karyawannya. Namun, sebelum membahas lebih lanjut, penulis akan membahas lebih dahulu mengenai pengertian manajemen sumber daya manusia.

Berikut ini akan dikemukakan definisi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan Veithzal Rivai (2009:1) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

2.3 Pengertian Stres

Menurut Charles D, Spielberg (dalam Andini, 2005:25) menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Secara umum stres kerja dikelompokkan menjadi stressor individu dan stressor organisasi, yaitu sebagai berikut :

a. Stressor Individu

meliputi : sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, imnat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individu lainnya.

b. Stressor Organisasi

- Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari : metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperature, dan ventilasi).

- Faktor sosial dan organisasi, meliputi : peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Berdasarkan dua faktor (stres kerja yang disebabkan oleh faktor Individu dan faktor Organisasi) mengalami stres yang disebabkan oleh faktor organisasi bisa berupa konflik peran jika seorang tenaga kerja mengalami pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggungjawab yang ia miliki.

2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Soesmalijah Soewondo (Devi S, 2003:19) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Stres kerja dikonseptualisasi dari titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stressor. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu.

Stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan

psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil adanya stres kerja sering menimbulkan masalah bagi tenaga kerja, baik pada kelompok eksekutif (white collar workers) maupun kelompok pekerja biasa (blue collar workers). Stres kerja dapat mengganggu kesehatan tenaga kerja, baik fisik maupun emosional.

Dikalangan para pakar sampai saat ini belum terdapat kata sepakat dan kesamaan persepsi tentang batasan stress. Baron dan Greenberd (dalam Mardiana 2002:21), mendefinisikan stres sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi di mana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bisa mengatasinya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2.3.2 Indikator Stres

Indikator stres berat jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan depresi, tidak bisa tidur, makan berlebihan, penyakit ringan, tidak harmonis dalam

berteman, merosotnya efisiensi dan produktifitas, konsumsi alcohol berlebihan dan sebagainya.

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang mengalami stres, salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang semakin menumpuk. Adapun beberapa indikator yang bisa dijadikan acuan untuk mengetahui stres yang disebabkan oleh pekerjaan, diantaranya :

1. Peran dalam organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya.

Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Jurang bauk berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stres yaitu meliputi : konflik peran dan ketidaksamaan peran (role ambiguity).

- a. Konflik peran (role conflict)

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya :

- Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggungjawab yang ia miliki.
- Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

- Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

b. Beban Kerja

Jika seorang pekerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan peran yang tidak jelas meliputi :

- Ketidakjelasan dari saran-saran (tujuan-tujuan kerja).
- Kesamaran tentang tanggung jawab.
- Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
- Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang produktifitas kerja.

c. Pengembangan Karir

Unsur-unsur penting pengembangan karir meliputi :

- Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya.
- Peluang mengembangkan keterampilan yang baru.
- Penyuluhan karir memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karir.

Pengembangan karir merupakan aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi

seseorang terhadap kualitas dari pengembangan karirnya. Stres ini dapat terjadi jika pekerja merasakan kehilangan akan rasa aman terhadap pekerjaannya. Promosi yang dirasakan tidak sesuai yang secara umum disebabkan karena adanya ketidaksesuain antara karir yang diharapkan dengan apa yang diperoleh selama ini atau juga tidak ada kejelasan perkembangan karir. Terbatasnya peluang karir tidak akan menimbulkan stres pada tenaga kerja yang tidak memiliki aspirasi karir.

d. Hubungan dalam Pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan ketaksaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya.

e. Struktur dan Iklim Organisasi

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah stres yang timbul oleh bentuk struktur organisasi yang berlaku di lembaga yang bersangkutan. Apabila bentuk atau struktur organisasi kurang jelas dan jangka waktu yang lama tidak ada perubahan atau pembaharuan, maka hal tersebut dapat menjadi sumber stres. Posisi individu dalam suatu struktur organisasi juga dapat menggambarkan bagaimana stres yang dialami.

Selain itu menurut Hurrell (dalam Munandar, 2001: 381-401), faktor-faktor yang dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar yaitu :

1. Faktor-faktor Intrinsik dalam pekerjaan

Termasuk dalam kategori ini ialah tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik misalnya faktor kebisingan. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup : kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

a. Tuntutan fisik : kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh fatal dan terhadap fisik dan psikologis diri seorang tenaga kerja. Kondisi fisik dapat merupakan pembangkit stres (stressor). Suara bising selain dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada alat pendengaran kita, juga dapat merupakan sumber stres yang menyebabkan peningkatan dari kesiagaan dan ketidakseimbangan psikologis kita. Kondisi demikian memudahkan timbulnya kecelakaan, misalnya tidak mendengar suara-suara peringatan sehingga timbul kecelakaan.

b. Tuntutan tugas : penelitian menunjukkan bahwa shift atau kerja malam merupakan sumber utama dan stres bagi para pekerja pabrik. Para pekerja shift malam lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada para pekerja pagi atau siang dan dampak dari kerja shift terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan-gangguan pada perut.

2.3.3 konsekuensi Stres Kerja

pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stres. Akibat dari stres banyak bermacam-macam. Ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi. Tetapi banyak diantaranya yang merusak dan berbahaya. menurut Cox (2005:92) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox meliputi :

1. Dampak Subjektif (subjective effect)

Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

2. Dampak Perilaku (Behavioral effect)

Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.

3. Dampak Kognitif (Cognitive effect)

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.

4. Dampak Fisiologis (Physiological effect)

Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.

5. Dampak Kesehatan (Health effect)

Sakit kepala dan migran, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.

6. Dampak Organisasi (Organizational effect)

Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja,, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

Keenam jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tetapi tidak terbatas ada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas. Kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering dikaitkan dengan stres. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stres selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan diatas.

2.3.4 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, 2001: 45-47) :

1. Strategi Penanganan individual

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

- a. Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi kognitif. Artinya, 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.
- b. 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. Melakukan diet dan fitness. Beberapa cara meditasi yang bisa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa.
- c. Melakukan diet dan fitness. Beberapa cara yang bisa ditmpuh 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, tennis, bulutangkis, dan sebagainya.

2. 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:

- a) 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.
- b) Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan 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.

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

4 Strategi Dukungan Sosial

Untuk mengurangi stres kerja, dibutuhkan dukungan sosial terutama orang yang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pemimpin atau orang lain. Agar diperoleh dukungan maksimal, dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga dukungan sosial dapat diperoleh seperti dikatakan Landy (dalam Munandar, 2001:78) dan Goldberger & Breznitz (dalam Munandar, 2001:79).

Karyawan dapat mengajak berbicara orang lain tentang masalah yang dihadapi, atau setidaknya ada tempat mengadu atas keluh kesahnya.

Ada empat pendekatan terhadap stres kerja menurut pendapat Keith Davis & John W. Newstrom, (dalam Munandar, 2001:80-82), yaitu :

1. Pendekatan Dukungan Sosial

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

2. Pendekatan melalui meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi kealam pikiran, mengondorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama dua periode waktu yang masing-masing 15-20 menit. Meditasi bisa dilakukan di ruangan khusus. Karyawan yang beragama islam bisa melakukannya setelah Dzuhur melalui dzikir dan doa kepada Allah SWT.

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. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang kontiyu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

1.4 Definisi Kinerja

Kinerja pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang karyawan pada

sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan.

Istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

2.4.1 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya. Penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja

Dalam buku yang berjudul: “Manajemen Sumber Daya Manusia” (1995:327), menurut Hendry Simamora kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

a. Penilaian kinerja karyawan

Yang dimaksud dengan sistem penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan adalah :

1. Karakteristik situasi
2. Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan.
3. Tujuan-tujuan penilaian kinerja.

4. Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi.

b. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui sebagai menjadi dua, yaitu :

1. Tujuan evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

2. Tujuan pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang.

Kusriyanto, dalam Mangkunegara (2005: 9), mendefenisikan “kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)”. Selanjutnya menurut Faustino Cadosa Gomes dalam Mangkunegara (2005: 9), mengatakan bahwa defenisi kerja karyawan sebagai: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktifitas”.

2.4.2 Karakteristik Karyawan yang memiliki Kinerja Yang Tinggi

Sebuah studi tentang kinerja menemukan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi. Mink dalam (Raharjo:2005) menyebutkan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, meliputi :

1. Berorientasi Pada Prestasi

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya.

2. Percaya Diri

Karyawan yang kinerja tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi.

3. Pengendalian Diri

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.

4. Kompetensi

Karyawan yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka.

5. Persisten

Karyawan yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti kerja, didukung oleh suasana psikologis, dan pekerja keras terus-menerus.

2.4.3 Indikator Kinerja

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan, Simamora (1995) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.
2. Kuantitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

Indikator-indikator kinerja karyawan sebagaimana disebutkan diatas memberikan pengertian bahwa pekerjaan yang dilakukan karyawan dilandasi oleh ketentuan-ketentuan dalam organisasi. Disamping itu, karyawan juga harus mampu melaksanakan pekerjaannya secara benar dan tepat waktu.

2.4.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Para pemimpin organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor individu dan situasi kerja.

Menurut Tiffin dan Mc. Cornick ada dua variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu :

- a. Variabel Individu, meliputi : sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, imnat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individu lainnya.
- b. Variabel Organisasi
 1. Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari : metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperature, dan fentilasi).
 2. Faktor sosial dan organisasi, meliputi : peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

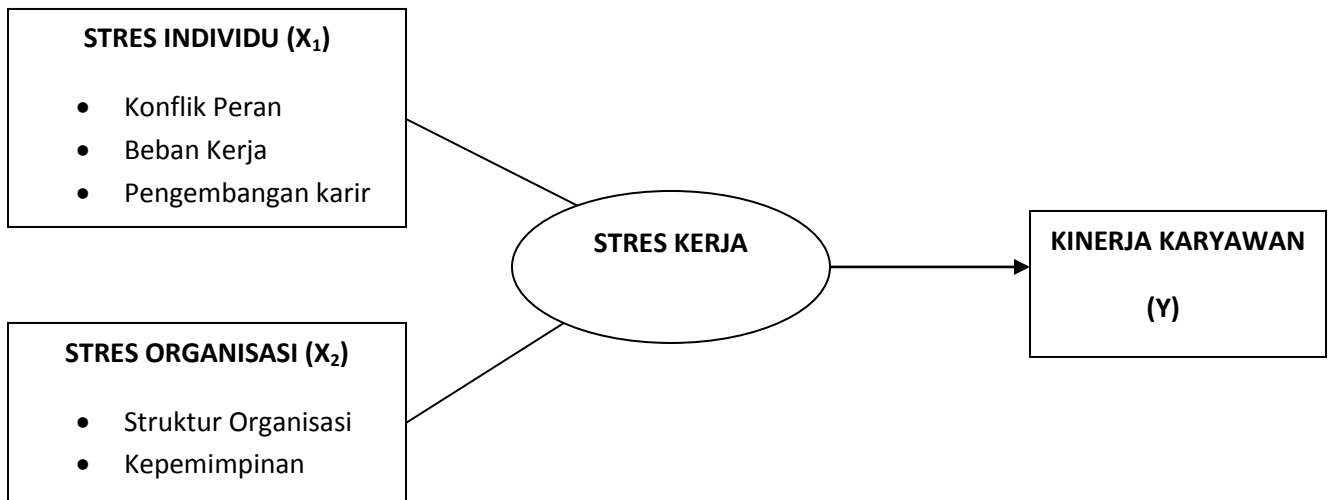
Davis dan J.W Newstrom (1989: 40-41) mengemukakan pendapatnya, bahwa kinerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

- a. Faktor kemampuan
 1. Pengetahuan : pendidikan, pengalaman, latihan dan minta
 2. Keterampilan : kecakapan dan kepribadian
- b. Faktor motivasi
 1. Kondisi sosial : organisasi formal dan informal, kepemimpinan
 2. Serikat kerja kebutuhan inidvidu fisiologi, sosial dan egoistic
 3. Kondisi fisik : lingkungan kerja.

Dari berbagai pendapat ahli tersebut, maka sesuai dengan penelitian ini, maka kinerja karyawan secara umum dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu variabel organisasi dan individual.

2.5 kerangka Pikir

kerangka pemikiran akan mengarahkan proses penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai dan akan menjadi alur pemikiran penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja

Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar

2.6 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Tingkat stres kerja baik bersifat individu maupun organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar.