

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Stres Pekerjaan**

##### **1. Pengertian dan Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Stres Pekerjaan**

###### **a. Pengertian Stres Pekerjaan**

Menurut Mahsun (2010:10) “Stres adalah apa saja yang kamu rasakan ketika kamu bereaksi terhadap tekanan, gangguan, ketegangan maupun dari luar diri seseorang”. Menurut Rivai (2008:516) ”Stres pekerjaan adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan”.

Menurut Ghani (2006:119) “Stres pekerjaan yaitu kondisi kejiwaan seseorang yang dihadapkan kepada permasalahan yang berkaitan dengan keinginan, target, dan sasaran yang hasilnya belum pasti atau tidak sesuai dengan harapan”. Menurut Robbins (2007:368) ”Stres (*stress*) adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa stres pekerjaan adalah sifat internal yang merupakan konsekuensi dari tindakan atau situasi eksternal baik fisik maupun psikis yang mencakup rasa takut, rasa bersalah, cemas, marah, sedih, putus asa dan bosan yang dapat berasal dari individu

yang berada di sekitar lingkungan kerja kita baik dalam maupun dari luar organisasi.

Menurut Munandar, (2011:381-401) gejala stres di tempat kerja dapat dilihat dari faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Kepuasan kerja rendah
- 2) Kinerja yang menurun
- 3) Semangat dan energi menjadi hilang
- 4) Komunikasi tidak lancar
- 5) Kreativitas dan inovasi berkurang.

Masalah stres pekerjaan di dalam perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres pekerjaan tersebut orang menjadi *nervous*, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu sebagai hasil dari adanya stres pekerjaan karyawan mengalami beberapa gejala yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan produktivitas kerja mereka, seperti mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat dan kesulitan masalah tidur. Stres terjadi karena adanya ketidaksinambungan antar karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada kinerja karyawan yang mempengaruhi daya tahan stres seorang karyawan. Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa stres pekerjaan merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang dimana

karyawan terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan).

### **b. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Stres Pekerjaan**

Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit tidak saja datang dari satu macam pembangkit tetapi dari beberapa pembangkit stres. Sebagian besar dari waktu manusia bekerja. Karena itu lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja.

Faktor-faktor yang menyebabkan stres pekerjaan menurut Hurrell (dalam Munandar, 2011:381-401), 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 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.

b) Tuntutan tugas : penelitian menunjukkan bahwa shift/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 pada perut. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres.

#### 2) Peran Individu 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 dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya.

a) Konflik Peran

Konflik peran akan timbul jika seorang tenaga kerja mengalami pertentangan. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki berupa:

b) Ketaksaan peran

Seorang pekerja yang tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

3) Pengembangan Karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.

a) *Job Insecurity*

Perubahan-perubahan lingkungan menimbulkan masalah baru yang dapat mempunyai dampak pada perusahaan. Reorganisasi dirasakan perlu untuk dapat menghadapi perubahan lingkungan dengan lebih baik.

b) *Over dan Under-promotion*

Pola pertumbuhan organisasi industri berbeda-beda. Salah satu akibat dari proses pertumbuhan ini ialah tidak adanya kesinambungan dari mobilitas vertikal dari para tenaga kerjanya. Peluang dan kecepatan promosi tidak sama setiap saat.

4) 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.

5) Struktur dan Iklim Organisasi

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada dukungan sosial. Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif.

6) Tuntutan dari Luar Organisasi/Pekerjaan

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan dapat memberi tekanan pada individu.

7) Ciri-Ciri Individu

Stres ditentukan pula oleh individunya sendiri, sejauh mana ia melihat situasi kerja sebagai sumber stres. Reaksi sejauh mana ia melihat situasinya sebagai penuh stres. Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis, dan dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi

situasi dengan individunya, mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman masa lalu, keadaan kehidupan dan kecakapan (antara lain inteligensi, pendidikan, pelatihan, pembelajaran).

a) Kepribadian

Mereka yang berkepribadian introvert bereaksi lebih negatif dan menderita ketegangan yang lebih besar daripada mereka yang berkepribadian *extrovert*, pada konflik peran.

b) Kecakapan

Merupakan variabel yang ikut menentukan stres tidaknya suatu situasi yang sedang dihadapi, Jika seorang pekerja menghadapi masalah yang ia rasakan tidak mampu ia pecahkan, sedangkan situasi tersebut mempunyai arti yang penting bagi dirinya, situasi tersebut akan ia rasakan sebagai situasi yang mengancam dirinya sehingga ia mengalami stres.

c) Nilai dan Kebutuhan

Setiap organisasi mempunyai kebudayaan masing-masing. Kebudayaan yang terdiri dari keyakinan-keyakinan, nilai-nilai dan norma-norma perilaku yang menunjang organisasi dalam usahanya mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan internal.

Stres bukan sesuatu yang tidak bisa dihindari. Beberapa kiat yang ditawarkan dalam menghadapi stres antara lain:

- 1) Berpikir positif, dengan selalu berpikir positif setiap tekanan dalam pekerjaan akan dihadapi dengan optimistik dan bukan pesimistik.
- 2) Relaksasi, dengan relaksasi pikiran dan hati akan lebih rileks dalam menghadapi tekanan. Berjalan di sekitar kantor, menarik napas dalam-dalam, mendengarkan musik bahkan bercanda dengan rekan kerja merupakan relaksasi yang dilakukan setiap saat tanpa harus memakan waktu kerja.
- 3) Keseimbangan antara urusan rumah tangga dan urusan pekerjaan, dengan menjaga keseimbangan problema rumah tangga dan problema pekerjaan maka seseorang berpeluang menurunkan tekanan pada diri seseorang.

- 4) Manajemen waktu, dengan mengalokasikan waktu kerja dan menetapkan skala prioritas diharapkan dapat mengurangi tekanan pekerjaan terutama saat volume pekerjaan banyak dan sedang ada *deadline*.
- 5) Pengambilan jarak terhadap emosi, bersikap emosi adalah hal yang manusiawi namun emosi haruslah proporsional. Dalam keadaan tertekan seseorang mudah mengumbar emosi, hal inilah yang sepatutnya dihindari.

## **2. Dampak Stres Pekerjaan Pada Perusahaan dan Karyawan**

### **a. Dampak Stres Pekerjaan Pada Perusahaan**

Menurut Gibson, (2008:207) mendefinisikan beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi. Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja yaitu:

- 1) Menurunnya produktivitas
- 2) Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional
- 3) Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
- 4) Menurunnya pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak seimbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan dan fasilitas lainnya.

### **b. Dampak Stres Pekerjaan Pada Karyawan**

Pengaruh stress kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan. Namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Usaha mengatasi stress dapat berupa perilaku melawan stres (*Fight*) atau berdiam diri (*freeze*). Dalam kehidupan

sehari-hari kedua reaksi ini biasanya yang dilakukan secara bergantian, tergantung situasi dan bentuk stress. Perubahan-perubahan ini di tempat kerja merupakan gejala-gejala individu yang mengalami stress antara lain Siregar (2006:79):

- 1) Bekerja melewati batas kemampuan.
- 2) Keterlambatan masuk kerja
- 3) Tingkat absensi yang meningkat
- 4) Kesulitan membuat keputusan
- 5) Kesalahan yang fatal
- 6) Kelalaian menyelesaikan pekerjaan
- 7) Lupa dengan janji yang dibuat
- 8) Kesulitan dengan orang lain
- 9) Keseriusan tentang kesalahan yang dibuat

### **3. Indikator Pengukuran Stres Pekerjaan**

Stres pekerjaan adalah suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perdebatan individual dan/atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Menurut Gibson (2008:204), indikator pengukuran stress pekerjaan terdiri dari :

#### **a. Stres Individu**

##### **1) Konflik**

Konflik peran akan timbul jika seorang tenaga kerja mengalami pertentangan. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.

##### **2) Beban kerja**

Seorang pekerja yang tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

3) Pengembangan karir

Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya, peluang mengembangkan keterampilan yang baru dan penyuluhan karir untuk memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karir

b. Stres Kelompok

1) 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.

2) Tuntutan hubungan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan pribadi yang buruk. Hal ini biasanya terjadi pada karyawan yang mempunyai kebutuhan sosial yang tinggi.

c. Stres Organisasi

1) Struktur organisasi

Menentukan tingkat diferensi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan.

2) Kepemimpinan

Menggambarkan gaya kepemimpinan yang diambil oleh pimpinan atau atasan.

## **B. Penilaian Kinerja**

### **1. Pengertian dan Tujuan Penilaian Kinerja**

#### **a. Pengertian Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah proses untuk mengukur prestasi kerja pegawai berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan sasaran (hasil kerjanya) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan yaitu standar pekerjaan yang telah ditetapkan selama periode tertentu. Standar kerja tersebut dapat dibuat baik secara *kualitatif* maupun *kuantitatif*.

Siagian (2005:225–226) menyatakan bahwa penilaian prestasi kerja adalah: Suatu pendekatan dalam melakukan penilaian prestasi kerja para pegawai yang di dalamnya terdapat berbagai faktor seperti :

- 1) Penilaian dilakukan pada manusia sehingga disamping memiliki kemampuan tertentu juga tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan;
- 2) Penilaian yang dilakukan pada serangkaian tolak ukur tertentu yang realistik, berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan dan diterapkan secara obyektif;
- 3) Hasil penilaian harus disampaikan kepada pegawai yang dinilai dengan lima maksud:
  - a) Apabila penilaian tersebut positif maka penilaian tersebut menjadi dorongan kuat bagi pegawai yang bersangkutan untuk lebih berprestasi lagi pada masa yang akan datang sehingga kesempatan meniti karier lebih terbuka baginya.
  - b) Apabila penilaian tersebut bersifat negatif maka pegawai yang bersangkutan mengetahui kelemahannya dan dengan sedemikian rupa

mengambil berbagai langkah yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan tersebut.

- c) Jika seseorang merasa mendapat penilaian yang tidak obyektif, kepadanya diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sehingga pada akhirnya ia dapat memahami dan menerima hasil penilaian yang diperolehnya.
- d) Hasil penilaian yang dilakukan secara berkala itu terdokumentasikan secara rapi dalam arsip kepegawaian setiap pegawai sehingga tidak ada informasi yang hilang, baik yang sifatnya menguntungkan maupun merugikan pegawai bersangkutan;
- e) Hasil penilaian prestasi kerja setiap orang menjadi bahan yang selalu turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan yang diambil mengenai mutasi pegawai, baik dalam arti promosi, alih tugas, alih wilayah, demosi maupun dalam pemberhentian tidak atas permintaan sendiri.

Penilaian kinerja menurut Mondy (2008:394) merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Sedangkan Mangkunegara (2011:222-223) mengungkapkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari:

- 1) Identifikasi, yaitu menentukan faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisa jabatan.
- 2) Pengukuran, merupakan inti dari proses sistem penilaian kinerja. Pada proses ini, pihak manajemen menentukan kinerja pegawai yang bagaimana yang termasuk baik dan buruk. Manajemen dalam suatu organisasi harus melakukan perbandingan dengan nilai-nilai standar atau memperbandingkan kinerja antar pegawai yang memiliki kesamaan tugas.
- 3) Manajemen, proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Pihak manajemen harus berorientasi ke masa depan untuk meningkatkan potensi pegawai di organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian umpan balik dan pembinaan untuk meningkatkan kinerja pegawainya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai pengertian penilaian kinerja, terdapat benang merah yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu sistem penilaian

secara berkala terhadap kinerja pegawai yang mendukung kesuksesan organisasi atau yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya. Proses penilaian dilakukan dengan membandingkan kinerja pegawai terhadap standar yang telah ditetapkan atau memperbandingkan kinerja antar pegawai yang memiliki kesamaan tugas.

### **b. Tujuan Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja menurut Mondy (2008:342) mempunyai beberapa tujuan bagi organisasi dan pegawai yang dinilai, yaitu:

- 1) *Performance Improvement* (Perubahan dalam suatu tampilan)
- 2) *Compensation adjustment* (Penyesuaian kompensasi)
- 3) *Placement decision* (Keputusan penempatan)
- 4) *Training and development needs* (Kebutuhan pelatihan dan pengembangan)
- 5) *Carrer planning and development* (rencana dalam pengembangan karir)
- 6) *Staffing process deficiencies* (Proses pengembangan karyawan)
- 7) *Informational inaccuracies and job-design errors*
- 8) *Equal employment opportunity.*
- 9) *External challenges.*
- 10) *Feedback.*

Berdasarkan kesepuluh tujuan di atas, pihak manajemen perusahaan mengarahkan tujuan penilaian kinerjanya untuk:

- 1) Memberikan *feedback* bagi pegawai dan urusan kepegawaian
- 2) Dipergunakan sebagai pertimbangan penentuan sistem *reward* (namun pada kenyataannya berdasarkan hasil penilaian kinerja, justru penilaian kinerja sebagai pertimbangan penentuan *punishment* bagi pegawai yang kinerjanya kurang baik)
- 3) Dipergunakan sebagai pertimbangan promosi dan rotasi pegawai

- 4) Dipergunakan sebagai sumber informasi tentang kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja**

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan penilaian kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktifitas mereka tidaklah sama. Menurut Rivai (2008:68), secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja pegawai terdiri dari :

- a. Variabel individual, terdiri dari: kemampuan dan ketrampilan, mental dan fisik, latar belakang: keluarga, tingkat sosial, penggajian, demografis, umur, asal-usul, jenis kelamin.
- b. Variabel organisasional, terdiri dari: sumberdaya, kepemimpinan, imbalan, struktur, rancangan pekerjaan.
- c. Variabel psikologis, terdiri dari: persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi.

Menurut Soeprihanto (2005:59), ada dua variabel yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja, yaitu :

- a. Faktor Kemampuan : 1) Pengetahuan : pendidikan, pengalaman, latihan dan minat, 2) Ketrampilan : kecakapan dan kepribadian.

- b. Faktor Motivasi : 1) Kondisi sosial : organisasi formal dan informal, kepemimpinan dan, 2) Serikat kerja kebutuhan individu : fisiologis, sosial dan egoistik, 3) Kondisi fisik : lingkungan kerja.

### **3. Indikator Pengukuran Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja yang baik adalah yang mampu untuk menciptakan gambaran yang tepat mengenai kinerja pegawai yang dinilai. Penilaian tidak hanya ditujukan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk, namun juga untuk mendorong para pegawai untuk bekerja lebih baik lagi. Berkaitan dengan hal ini, penilaian kinerja membutuhkan standar pengukuran, cara penilaian dan analisa data hasil pengukuran, serta tindak lanjut atas hasil pengukuran. Penilaian kinerja sangat membutuhkan standar yang jelas yang dijadikan tolok ukur atau patokan terhadap kinerja yang akan diukur. Standar yang dibuat tentu saja harus berhubungan dengan jenis pekerjaan yang akan diukur dan hasil yang diharapkan akan terlihat dengan adanya penilaian kinerja ini.

Mengenai ukuran-ukuran penilaian kinerja, Stoner (2006:39)

menjelaskan secara rinci sejumlah aspek yang meliputi :

- a. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja diukur dengan indikator ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja. Kualitas kerja meliputi ketepatan, ketelitian, kerapihan dan kebersihan hasil pekerjaan;
- b. Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja meliputi output, serta perlu diperhatikan pula tidak hanya output yang rutin saja, tetapi juga seberapa cepat dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra;

- c. Dapat tidaknya diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati ;
- d. Sikap kerja, yaitu sikap terhadap karyawan perusahaan dan pekerjaan serta kerjasama.

## C. Prilaku Produktif

### 1. Pengertian dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Produktif

#### a. Pengertian Prilaku Produktif

Prilaku produktif menurut Alma (2011:55) adalah seseorang yang memberikan kontribusi kepada lingkungannya, dia imajinatif dan inovatif, bertanggung jawab dan responsif dalam berhubungan dengan orang lain. Seseorang yang produktif adalah individu yang matang (*maturity*). Matang disini bukan berarti dewasa secara fisik, tetapi lebih banyak mengandung aspek psikologisnya. Ciri-ciri prilaku produktif menurut Alma (2011:56) ialah:

- 1) Tidak banyak tergantung pada orang lain
- 2) Memiliki rasa tanggung jawab
- 3) Objektif dan kritis (tidak asal terima issue)
- 4) Emosinya stabil
- 5) *Sociability*, artinya dalam lingkungan yang cocok ia akan tampil ke depan. Dalam lingkungan yang tidak cocok, ia akan menjaga jarak.
- 6) Keyakinan agama  
Keyakinan agama adalah aspek paling tinggi dalam jenjang kematangan yang dicapai seseorang yaitu pengakuan akan pertolongan dan kekuasaan Tuhan Yang Maha Esa

Prilaku produktif lebih merupakan sikap mental yang akan mendorong produktivitas dan ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerja.

Dalam konsep produktivitas, efisiensi dan efektivitas merupakan dua unsur yang sejalan, perusahaan/suatu usaha yang dapat menghasilkan produktivitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, akan tetapi tidak dapat dikerjakan dengan efisien, berarti belum tercapai produktivitas tersebut. Sebaliknya perusahaan yang dapat berproduksi dengan efisien tetapi output yang dihasilkan tidak efektif, maka produktivitas belum tercapai. Dalam hal ini tingkat produktivitas yang baik akan sangat dipengaruhi oleh sikap mental karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam arti, ketika karyawan di dalam perusahaan mempunyai sikap mental atau perilaku produktif yang baik maka akan membuat produktivitas menjadi tinggi yang akan membuat terjadinya efisiensi dan efektivitas dalam berproduksi akan tercapai.

Adapun ahli lainnya mendefinisikan produktivitas yang diketengahkan oleh Muhdarsyah (2010: 26) sebagai berikut:

- 1) Produktivitas adalah rasio daripada yang dihasilkan (output) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang digunakan (input).
- 2) Produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.
- 3) Produktivitas merupakan interaksi terpadu secara serasi dari tiga faktor esensial yakni investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknologi serta riset, manajemen dan tenaga kerja.

Berdasarkan konsep di atas maka dapat dinyatakan bahwa produktivitas bukan saja terkait dengan proses produksi akan tetapi juga dalam pandangan konsep psikologis yaitu sikap mental untuk perilaku produktif, untuk itu perilaku produktif dapat dipergunakan oleh individu, perusahaan maupun negara.

### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Produktif**

Salah satu tujuan pengelolaan tenaga kerja adalah meningkatkan produktivitas. Tujuan-tujuan dalam operasi lainnya mencakup biaya, kualitas, kehandalan, dan fleksibilitas. Dalam hal ini perlu dicatat bahwa tujuan manajemen tenaga kerja adalah bukan untuk memaksimalkan "performance" tetapi mengoptimalkan pelaksanaan kerja karena adanya berbagai batasan (*constraining*) yang meliputi operasi organisasi.

Prilaku produktif akan mendorong produktivitas kerja semakin meningkat, jika usaha karyawan tinggi dan kemampuan kerjanya tinggi, demikian juga sebaliknya. Disiplin kerja yaitu sikap atau tingkah laku berupa kepatuhan dan ketaatan secara sadar terhadap aturan yang berlaku dalam lingkungan kerja karena adanya keyakinan bahwa dengan aturan-aturan itu dapat dicapai.

Tingkat pendidikan pada umumnya orang mempunyai pendidikan lebih tinggi cenderung akan mempunyai wawasan yang luas terutama penghayatan akan arti pentingnya produktivitas, pengertian pendidikan disini berasal dari pendidikan formal atau non formal. Tingginya kesadaran akan arti pentingnya produktivitas dapat mendorong tenaga kerja yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Keterampilan pada aspek tertentu kalau tenaga kerja makin terampil maka akan lebih terampil kalau mempunyai kecakapan (*ability*) dan pengalaman (*experience*) yang cukup.

Manajemen, pengertian manajemen disini dapat dikaitkan dengan sistem yang diterapkan oleh pimpinan yang mengelola ataupun memimpin

serta mengendalikan karyawan bawahannya. Apabila manajemennya tepat maka akan menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat mendorong tenaga kerja untuk melakukan tindakan yang produktif. Tingkat penghasilan, apabila tingkat penghasilan memadai dapat menimbulkan perilaku untuk konsentrasi kerja dan kemampuan yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas.

Gizi dan kesehatan, apabila karyawan terpenuhi kebutuhan gizi dan berbadan sehat maka akan lebih kuat bekerja dan mempunyai semangat yang tinggi untuk dapat meningkatkan produktivitas. Jaminan sosial, jaminan sosial yang diberikan suatu perusahaan kepada karyawannya dimaksudkan untuk meningkatkan pengabdian dan semangat kerja. Apabila jaminan sosialnya mencukupi maka akan menimbulkan kesenangan kerja sehingga mendorong perilaku produktif dalam pemanfaatan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas.

Lingkungan dan iklim, lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong tenaga kerja untuk betah bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan baik ke arah peningkatan produktivitas. Sarana produksi, mutu sarana produksi berpengaruh sekali pada peningkatan produktivitas. Apabila sarana produksi yang digunakan oleh tenaga kerja yang terampil akan mendorong peningkatan efisiensi ataupun produktivitas.

Teknologi, apabila teknologi yang dipakai adalah tepat dan sudah lebih maju tingkatannya maka akan memungkinkan:

- 1) Tepat waktu dalam penyelesaian proses produksi
- 2) Jumlah produksi yang dihasilkan lebih banyak dan bermutu
- 3) Memperkecil terjadinya pemborosan bahan sisa.

Pada dasarnya prilaku produktif perusahaan merupakan akumulasi dari prilaku produktif individu-individu (karyawan-karyawan) sehingga untuk memperbaiki prilaku produktif perusahaan diperlukan komitmen perbaikan yang seimbang antara aspek manusia (motivasi) dan aspek teknik (teknologi). Peningkatan prilaku produktif perusahaan harus dimulai dari tingkat individu.

## **2. Indikator Pengukuran Prilaku Produktif**

Untuk mengetahui prilaku produktif dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukurannya. Pengukuran prilaku produktif seorang karyawan menurut sistem pemasukan fisik per orang atau per jam kerja orang ialah diterima secara luas, dengan menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Menurut Simamora (2006:612) indikator pengukuran prilaku produktif seorang karyawan atau pegawai meliputi inovasi, disiplin dan motivasi.

- a. Inovasi adalah gagasan, perbuatan atau sesuatu yang baru dalam konteks sosial tertentu untuk menjawab masalah yang dihadapi. Inovasi ini meliputi ;
  - 1) Bekerja keras,
  - 2) Dorongan berprestasi,
  - 3) Bertanggungjawab

b. Disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin ini meliputi :

- 1) Penggunaan waktu secara efektif
- 2) Ketaatan terhadap peraturan yang telah ditetapkan
- 3) Tanggungjawab dalam pekerjaan dan tugas

c. Motivasi adalah suatu dorongan yang berasal dari dalam diri ataupun dari luar diri seseorang yang berpengaruh terhadap perilaku pekerjaan sesuai kebutuhannya. Motivasi ini meliputi :

- 1) Upah / Gaji yang layak
- 2) Jenjang Karir,
- 3) Insentif,
- 4) Sanksi,
- 5) Jaminan dan Asuransi

#### **D. Penelitian Terdahulu**

1. Yulianti (2000) melakukan penelitian dengan judul skripsi “Pengaruh Sumber-Sumber Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Edukatif Tetap Fakultas Ilmu Sosial Universitas Airlangga di Surabaya. Menurut penelitiannya bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Dwina (2007) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Organisasi Terhadap Tingkat Stres Kerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Syariah Medan. Hasil penelitiannya disimpulkan

bahwa variabel organisasi (beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas dan pengaruh kepemimpinan) secara simultan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan. Menurut peneliti variabel organisasi yang paling dominan dalam mempengaruhi stres kerja karyawan adalah variabel beban kerja.

3. Simamora (2009) melakukan penelitian dengan judul ” Pengaruh Tingkat Stres Dengan *Turnover* Karyawan Pada PT Perkasa Mostindo Utama Binjai Deli Serdang. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif. Kesimpulan penelitiannya bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover* karyawan.

#### **E. Kerangka Konseptual**

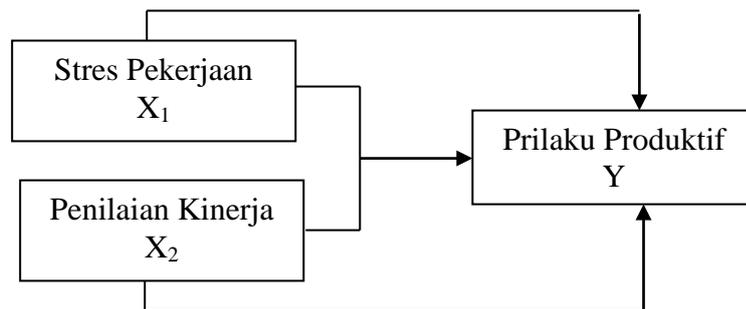
Menurut Mathis (2004:271) menyebutkan adanya beberapa karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang mengandung situasi stres pekerjaan antara lain adalah tugas, beban kerja yang terlalu banyak, manajer yang kurang pandai, terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan, kurang mendapat tanggung jawab yang memadai, ambiguitas peran, perbedaan nilai perusahaan, frustrasi, perubahan tipe pekerjaan dan konflik peran.

Pengaruh stres pekerjaan dan penilaian kinerja terhadap perilaku produktif dengan membentuk harapan pegawai tentang konsekuensi yang timbul dari berbagai tindakan. Para karyawan mengharapkan imbalan, kepuasan, prestasi atas dasar persepsi mereka terhadap perilaku produktifnya. Perilaku produktif seorang karyawan merupakan kondisi psiko-sosial yang dialami oleh karyawan di lingkungan kerja masing-masing, ini berarti tingkat stres dan penilaian kinerja mempengaruhi perilaku produktif karyawan juga tidak terlepas dari lingkungan

kerjanya. Stres pekerjaan terjadi apabila terdapat penyimpangan-penyimpangan di kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidak seimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan pekerjaan. Bila stres terus meningkat hingga melampaui batas itu, prestasi akan menurun.

Ada banyak pertimbangan yang perlu diperhatikan karyawan untuk mencapai suatu perilaku produktif yang tentunya tidak pernah lepas dari masalah stres pekerjaan yaitu dengan kemampuan bekerja yang baik seorang karyawan harus dapat memikul tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stres. Kualitas kerja yang tinggi akan membuat atasan dan rekan kerja senang sehingga hubungan baik dengan rekan kerja dan lingkungan sekitar tidak akan pernah mengalami kesulitan, produktivitas disini diartikan sebagai pencapaian tujuan yang telah diselesaikan oleh karyawan tepat waktu dan komunikasi harus tetap terpelihara dengan baik sehingga tidak akan terjadi stres yang berlarut-larut dengan alasan yang klise akibat adanya *miss commucation* di dalam lingkungan kerja itu sendiri.

Untuk dapat menjawab permasalahan dan guna mencapai tujuan penelitian agar memudahkan pemahaman, maka dibuat suatu kerangka konseptual yang tergambar dalam Gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

## F. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Stres pekerjaan berpengaruh positif terhadap prilaku produktif pegawai pada PT.Bank Central Asia, Cabang Medan.
2. Penilaian kinerja berpengaruh positif terhadap prilaku produktif pegawai pada PT.Bank Central Asia, Cabang Medan.
3. Stres pekerjaan dan penilaian kinerja berpengaruh positif terhadap prilaku produktif pegawai pada PT.Bank Central Asia, Cabang Medan.