

**STRESS KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA
KARYAWAN BANK KONVENSIONAL DI KOTA PADANG**

by :

Novida Yeni¹⁾

¹⁾ Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbankan Indonesia

Abstraction

Information concerning dynamics of stress employees labour capacity and very needed as one of the development strategy effort an banking institute. How storey;level of stres work characteristic and employees any kind of which is have potency to influence their stres in relating to client it is important to know by bank management party side.

This research aim to to know relation/link among/between stres work with conventional bank employees labour capacity and also to identify any kind of factor which is very have potency to influence employees labour capacity at conventional bank. Analysis appliance the used is test of Chi-Square

Result of research of showing that do not there are relation/link which is signifikan among/between stres work with employees labour capacity. Employees owning low stres show high labour capacity, enough, and employees owning high stres, remain to earn to show its high labour capacity. Become, here seen that job/activity stres had by low employees, but showing its high labour capacity.

Though there are some factor becoming the source of cause of stres like condition of outside organization and also in organization, but both the things very influenced by condition of individual or personal. Difference of this individual in the end become natural someone determinant of stres or do not. Therefore, need that good stres in and also outside work laboured by as low as possible, so that/to be most people can to facing him/it without a hitch.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di dalam era globalisasi saat ini, persaingan di dalam industri perbankan semakin lama semakin ketat. Keadaan ini mengakibatkan setiap karyawannya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang singkat dengan hasil yang optimal. Upaya untuk mencapai produktivitas perusahaan, karyawan dituntut mengikuti peraturan-peraturan yang telah digariskan oleh perusahaan.

Tuntutan perusahaan terhadap tanggung jawab yang diemban karyawannya serta kemampuannya terkadang bisa berjalan seiring. Namun terkadang tuntutan tersebut dirasakan terlalu berat dan tidak

sesuai dengan kemampuan karyawan sehingga karyawan akan merasakan pekerjaannya yang terlalu berat. Keadaan yang dirasakan tiap karyawan berbeda-beda, dilain pihak ada karyawan yang merasa pekerjaannya menyenangkan dan menarik, tetapi ada juga karyawan yang merasa pekerjaannya kurang menantang atau tidak sesuai dengan kemampuannya. Hal seperti ini dapat menimbulkan ketegangan serta kondisi ketidakseimbangan pada karyawan bila berhadapan dengan pekerjaannya.

Selain tuntutan dari perusahaan, lingkungan kerja sebagai lingkungan yang paling dekat dengan karyawan sangat mempengaruhi pekerjaannya.

Lingkungan kerja yang turut mendukung seperti kesempatan pengembangan karir, suasana ditempat kerja yang nyaman, hubungan dengan atasan serta teman sekerja akan membuat pekerjaan terasa lebih ringan, tetapi jika yang terjadi sebaliknya akan dapat mempengaruhi proses penyelesaian tugas. Keadaan ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan pada diri karyawan.

Dalam kondisi ini stres dapat muncul dan berdampak dalam berbagai bentuk gangguan, baik secara fisik maupun psikis antara lain seperti depresi, ketegangan pada otot leher, otot bahu, migrain, sesak nafas yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Selain itu terdapat tingkat absen yang tinggi, *turn over* karyawan yang tinggi dan berhenti bekerja karena alasan kesehatan. Secara umum stres diartikan sebagai suatu kondisi tegang yang tidak menyenangkan, dimana seseorang secara subyektif ada sesuatu hal yang membebani.

Stres pada pekerjaan yang dirasakan karyawan ini mempunyai dampak yang sangat beragam, beberapa diantaranya ada yang bersifat positif seperti, motivasi diri, rangsangan untuk bekerja keras dan meningkatnya inspirasi untuk menikmati kehidupan yang lebih baik. Akan tetapi, ada juga stres yang bersifat negatif dan secara potensial berbahaya seperti, frustrasi dan menurunnya produktivitas. Dengan adanya dampak stres tersebut, maka kemampuan setiap individu untuk mengatasinya juga beragam tergantung reaksi dari individu tersebut bagaimana menghadapinya.

Stres dapat membantu secara fungsional yaitu menjadi potensi untuk mendorong prestasi kerja, jika individu dapat mengelola stres tersebut dengan baik. Disamping itu stres juga dapat merusak (*disfungsional*) apabila individu tidak

mampu mengelola stres dengan baik dan diluar batas kemampuan individu tersebut. Tetapi stres yang dirasakan tidak selamanya berdampak negatif seperti hal di atas, bisa saja karyawan yang mempunyai tingkat stres tinggi, namun dapat memperlihatkan prestasi kerja yang tetap baik begitu sebaliknya.

Masalah Penelitian

Kerja merupakan aktivitas utama yang menyita sebagian besar kehidupan manusia dan memiliki makna yang sangat penting bagi seseorang, namun di dalam pekerjaannya berbagai bentuk kecuatiran dan masalah selalu dihadapi para karyawan. Ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan kemampuan yang dimiliki, ketidaknyamanan diruang kerja, beban kerja yang berlebihan dan desakan waktu dapat menimbulkan stres kerja.

Stres kerja merupakan hal yang tidak mungkin dihindarkan dalam dunia kerja. Stres kerja yang dialami dapat membantu, tetapi juga dapat merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres yang dirasakan karyawan.

Dari uraian tersebut maka dapat dirumuskan masalah penelitian apakah terdapat hubungan antara stres dengan prestasi kerja karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Stres Kerja

Pengertian Stres

Stres merupakan istilah umum yang diterapkan pada tekanan perasaan hidup manusia. Secara umum stres diartikan sebagai suatu kondisi tegang yang tidak menyenangkan, ketika seseorang secara subyektif merasa ada sesuatu hal yang membebani.

Menurut Gibson et al., (1996), stres diartikan sebagai suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Handoko (1998), mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Panji anorogo dan Ninik widiyanti (1990), menyatakan stres merupakan suatu akibat dari tekanan emosional, rangsangan-rangsangan atau suasana yang merusak keadaan fisiologis seorang individu.

Stres merupakan reaksi tubuh manusia terhadap stresor, dimana reaksi tersebut merupakan upaya untuk menyesuaikan diri terhadap gangguan keseimbangan diri, yang mengakibatkan terjadinya proses homeostasis, yakni proses agar manusia tetap sehat.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa stres terjadi karena adanya gangguan dalam keseimbangan diri yang dapat mempengaruhi kondisi seorang individu.

Individu mengalami stres karena ia tidak dapat menjaga atau memperoleh keseimbangan personal. Stres adalah respon internal untuk menghadapi suatu hal yang mengganggu dari luar. Sesuatu hal dari luar ini disebut stressor. Dengan demikian, maka stres secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi ketidakseimbangan dalam tubuh yang menimbulkan ketidaknyamanan yang

merupakan hasil interaksi antara stimulus dari lingkungan dan respon yang muncul.

Stres merupakan suatu kondisi yang manusiawi sehingga kegagalan menyesuaikan diri akan menimbulkan penghayatan stres yang berkelanjutan. Perbedaan individual turut berperan dalam penghayatan suatu kondisi tertentu yang merupakan sumber potensial bagi munculnya stres.

Stres yang makin meningkat sampai kekuatan kerja mencapai titik optimalnya merupakan stres yang baik (menyenangkan) dan tuntutan lingkungan tersebut akan menjadi rangsangan yang positif dalam mencapai prestasi kerja, disebut *eustress*. Apabila telah melewati titik optimal dan berubah menjadi ancaman yang mencemaskan (tidak menyenangkan), disebut *distres*. Agar individu tetap dapat bekerja dengan optimal (berprestasi), maka individu harus mampu mengenali titik optimal perlawanan yang diberikan dan mampu menguasai teknik-teknik pengelolaan stres.

Stres dapat bersifat sementara atau jangka panjang, ringan atau berat. Hal ini sangat tergantung pada seberapa lama penyebabnya berlangsung, seberapa besar kekuatannya, dan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menghadapinya. Jika stres tersebut bersifat sementara dan ringan, kebanyakan orang dapat menanganinya atau sekurang-kurangnya dapat mengatasi pengaruhnya dengan cepat.

Reaksi stres ini akan muncul mengikuti stres yang dihadapi berupa reaksi fisik (sakit kepala, ketegangan otot, peningkatan detak jantung dan tekanan darah), psikologis (kecemasan, kelelahan mental, sulit berkonsentrasi), serta tingkah laku (penurunan produktivitas, menghindari

pekerjaan). Secara sederhana dinyatakan bahwa stres melibatkan interaksi antara organisme dan lingkungannya. Organisme disini manusia dan lingkungan dapat berupa perlengkapan fisik dan organisme lain yang berada di lingkungan.

Dinamika Stres

Selye (1976) seperti yang dikutip oleh Gibson et al., (1996), mengkonseptualisasikan tanggapan psiko-fisiologis terhadap stres. Ia menganggap stres suatu tanggapan nonspesifik terhadap setiap tuntutan yang dibuat pada suatu organisme dan dinamakan reaksi pertahanan tiga fase yang dilakukan seseorang ketika stres sebagai Sindrom Penyesuaian Umum/GAS.

Selye menyebut reaksi pertahanan umum karena penyebab stres berdampak pada berbagai bagian badan, tanggapan menunjuk pada suatu rangsangan dari pertahanan yang diciptakan untuk membantu badan menghadapi penyebab stres dan sindrom menunjukkan bahwa bagian reaksi yang sifatnya individual terjadi lebih atau kurang secara bersama. Individu mengalami tiga tahapan/fase ketika stres, yaitu: *alarm*, *resistance*, dan *exhaustion*.

Tahap sinyal (*alarm*), yaitu mobilisasi awal dengan mana badan menemui tantangan yang diberikan oleh penyebab stres. Ketika penyebab stres ditemukan, otak mengirimkan suatu pesan biokimia kepada semua sistem tubuh.

Tahap perlawanan (*resistance*), dimana tanda-tandanya termasuk keletihan, ketakutan dan ketegangan. Individu yang mengalami tahap ini kini melawan penyebab stres.

Tahap keletihan (*exhaustion*) dimana penglawanan pada penyebab stres yang sama dalam jangka panjang dan terus

menerus mungkin akhirnya menaikkan penggunaan energi penyesuaian yang bisa dipakai dan sistem menyerang penyebab stres menjadi letih.

Berdasarkan reaksi terhadap situasi stres, Davis dan Newsrom (1996), membedakan dua tipe orang yaitu: orang tipe A dan orang tipe B.

Orang tipe A, adalah mereka yang agresif dan kompetitif, menetapkan standar yang tinggi, menempatkan diri mereka di bawah tekanan waktu yang konstan. Mereka bahkan membuat permintaan yang berlebihan pada diri mereka sendiri dalam hal rekreasi dan waktu luang. Mereka sering gagal menyadari bahwa banyak tekanan yang mereka rasakan adalah akibat perbuatan mereka sendiri dan bukan produk dari lingkungan mereka. Karena stres yang konstan yang mereka rasakan, mereka lebih mudah terserang penyakit yang berkaitan dengan stres misalnya serangan jantung.

Orang tipe B, adalah mereka yang lebih santai dan bersikap tenang (*easygoing*). Mereka menerima situasi yang ada dan bekerja sesuai dengan situasi tersebut dan bukan melawannya dengan berkompetisi. Orang-orang seperti ini bersikap santai sehubungan dengan tekanan waktu, sehingga mereka cenderung kurang mempunyai masalah yang berkaitan dengan stres.

Stres dan Kerja

Meskipun kondisi stres pada dasarnya dapat dialami oleh setiap orang, namun pembahasan stres lebih banyak dikaitkan dengan dunia kerja, karena kerja merupakan suatu aktivitas yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kerja merupakan aktivitas utama yang menyita sebagian besar kehidupan manusia, akan tetapi dalam lingkungan kerja yang

merupakan suatu organisasi yang terdiri dari berbagai manusia dengan tujuan dan karakteristik masing-masing, dimana hubungan antara satu sama lain diatur oleh berbagai kebijaksanaan perusahaan dan sejumlah faktor lainnya, aktivitas kerja ternyata tidak hanya menimbulkan hal-hal yang diinginkan saja. Terdapat pula beberapa faktor yang dapat menimbulkan kondisi yang menekan atau tidak menyenangkan seseorang, yakni stres. Stres yang dialami ditempat kerja disebut stres kerja.

Tuntutan pekerjaan yang tinggi seringkali membuat seseorang stres berat. Kondisi ini juga bisa disebabkan oleh faktor lingkungan yang tidak mendukung, misalnya ruangan kantor yang tidak nyaman, serta rekan kerja yang tidak saling peduli. Kesibukan dan rutinitas pekerjaan yang menjerat seringkali membuat seseorang menjadi jenuh, bosan dan lelah dan juga dapat menyebabkan stres dan depresi serta dapat menurunkan daya ingat. Stres yang terlalu tinggi akan mempengaruhi hasil pekerjaan seseorang.

Secara umum dikatakan bahwa stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara keterampilan dan kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerja serta adanya kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan kerja.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2001), stres kerja adalah perasaan yang tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, sulit menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan

Stres pada pekerjaan merupakan hasil interaksi dari kondisi kerja dengan sifat yang ada pada karyawan, sehingga menimbulkan perubahan pada fungsi fisiologis, psikologis ataupun keduanya (Hartanto, 2002).

Randal dan Susan (1996), menyebutkan bentuk yang paling nyata dari stres pekerjaan yaitu meliputi: perubahan organisasi, tingkat kecepatan kerja, lingkungan fisik, pekerja yang rentan terhadap stres, dan kelelahan kerja.

Perubahan organisasi, dimana perubahan-perubahan yang dibuat oleh perusahaan biasanya melibatkan sesuatu yang penting dan disertai ketidakpastian. Banyak perubahan yang dibuat tanpa pemberitahuan-pemberitahuan resmi. Biasanya bentuk perubahan yang pasti hanya sebatas spekulasi.

Tingkat kecepatan kerja, dimana tingkat kecepatan kerja dapat dikendalikan oleh manusia dan mesin. Kecepatan kerja yang ditentukan oleh mesin memberikan kendali atas kecepatan pelaksanaan dan hasil pekerjaan kepada sesuatu selain manusia. Sedangkan pada tingkat kecepatan yang ditentukan manusia memberikan kendali tersebut kepada manusia. Akibatnya kecepatan oleh mesin adalah amat besar sehingga mengakibatkan kelelahan pada pekerjaan karena sebagian pekerjaan digantikan oleh mesin.

Lingkungan fisik, dimana aspek-aspek lain dari lingkungan kerja yang berkaitan dengan stres adalah tempat kerja yang sesak, kurangnya kebebasan pribadi dan kurangnya pengawasan, seperti tidak diperbolehkan menggeser kursi atau menggantung gambar ditempat kerja sesuai dengan keinginan pribadi.

Pekerja yang rentan terhadap stres, dimana setiap manusia berbeda-beda

dalam memberikan respon terhadap penyebab stres karena perbedaan klasik adalah yang disebut sebagai perilaku tipe A (melakukan sesuatu hal menurut cara mereka sendiri) dan perilaku tipe B (tidak mudah marah atau frustrasi).

Kelelahan kerja, yaitu sejenis stres yang banyak dialami oleh orang-orang yang bekerja memberikan pelayanan terhadap manusia lain, seperti perawat, kepolisian, guru. Biasanya tanda awalnya adalah suatu perasaan bahwa dirinya akan mengalami kelelahan emosional terhadap pekerjaan, satu cara yang umum untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan menjaga jarak psikologis antar diri dengan orang yang dilayani.

Ada beberapa aspek yang penting dalam stres pada pekerjaan (hartanto, 2002), yaitu:

Stres pada pekerjaan umumnya meliputi tiga pihak, baik organisasi, keluarga maupun karyawan yang bersangkutan. Stres pada pekerjaan berdampak bukan hanya pada karyawan tetapi juga pada keluarga dan kantor, tetapi mungkin juga terjadi bahwa karyawan membawa masalah dikantornya kerumah.

Stres pada pekerjaan menghasilkan efek negatif, baik kepada organisasi maupun pada karyawan. Untuk organisasi efek yang ditimbulkan terjadinya disorganisasi, kekacauan dalam kegiatan rutin operasional, penurunan produktivitas, dan penurunan margin keuntungan. Untuk karyawan sendiri dapat terjadi masalah-masalah pada aspek fisik, psikologis, dan tingkah laku.

Stres pada pekerjaan membutuhkan penanganan baik secara organisasional dan personal. Organisasi perlu membuat program bantuan bagi karyawan, untuk membantu karyawan menghilangkan

mitos bahwa stres pada pekerjaan adalah semata-mata masalah dan kesalahan karyawan. Upaya menghilangkan stres pada pekerjaan juga membutuhkan beberapa intervensi serta perubahan dalam organisasi.

Sumber Stres Kerja

Gibson et al., (1996), membagi penyebab stres kerja kedalam empat kategori, yaitu: stressor lingkungan, stressor individual, stressor kelompok, dan stressor organisasi.

Stresor lingkungan fisik, dimana sumber stres ini mengacu kepada kondisi fisik dalam lingkungan dimana para pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya, antara lain cahaya, suara/kebisingan, suhu, udara.

Stresor individual, dimana sumber stres ini berkaitan dengan peran yang dimainkan dan tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang dilingkungan kerjanya.

Stresor kelompok, yaitu stres yang bersumber dari hasil interaksi individu dalam suatu kelompok yang disebabkan adanya perbedaan-perbedaan diantara mereka, baik perbedaan sosial maupun perbedaan psikologis, diantaranya hubungan yang jelek baik sesama pekerja, bawahan, maupun atasan.

Stresor organisasi, disebabkan karena tuntutan perusahaan kepada individu sehubungan dengan upaya pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Panji Anorogo dan Ninik Widiyanti (1990), ada beberapa penyebab tekanan ditempat kerja yang harus diketahui, yaitu:

Tekanan hidup intrinsik dalam kerja, peranan dalam organisasi, perkembangan karir dalam organisasi, kurang jaminan dalam bekerja, hubungan dalam organisasi, keadaan pekerja dalam organisasi, suasana ditempat kerja, serta kehendak intrinsik individu.

Hartanto (2002), juga menjelaskan beberapa hal yang dapat menjadi sumber stres pada pekerjaan, yaitu: kondisi pekerjaan, ketidakjelasan peran, tekanan interpersonal, perkembangan karir, dan struktur organisasi.

Kondisi pekerjaan, dimana kondisi-kondisi kerja yang spesifik dapat memberikan kontribusi untuk terjadinya stres pada pekerjaan, misalnya beban pekerjaan yang berlebih atau kurang menantang dan kondisi fisik kerja yang tidak aman, pergiliran kerja, serta situasi dimana seseorang harus mengambil keputusan yang menyangkut organisasi dan orang banyak.

Ketidakjelasan peran, dimana peran disini berkaitan dengan harapan dari orang-orang disekeliling karyawan mengenai perilaku seperti apa yang diharapkan muncul dari karyawan tersebut, bila ia menempati suatu posisi tertentu. Ketidakjelasan peran muncul manakala karyawan tersebut tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh pihak manajemen dari dirinya.

Tekanan interpersonal, dimana hubungan interpersonal dikantor sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja seseorang akan pekerjaannya. Jaringan sosial yang luas, dukungan dari rekan kerja, manajemen dan keluarga serta teman dapat membantu untuk mengurangi tekanan yang muncul. Dukungan sosial memang dapat menjadi penyangga dari stres. Sebaliknya bila tidak ada yang memberi perhatian ataupun dukungan

kepada seorang karyawan, maka ia potensial untuk mengalami stres.

Perkembangan karir, dimana stres pada pekerjaan sebenarnya mencerminkan naik turunnya karir seseorang. Seseorang yang bekerja sebenarnya membawa sejumlah harapan untuk pekerjaannya dimana harapan yang paling sering ada adalah akan adanya peningkatan, misalnya mereka bisa belajar sesuatu yang baru. Bila harapan ini tidak terpenuhi, besar kemungkinan mereka akan kehilangan hasrat berprestasi dan penurunan harga diri.

Struktur organisasi, seringkali muncul keluhan bahwa struktur yang ada terlalu kaku, birokratis dan kurang memungkinkan terjadinya proses pembimbingan dari atas kebawah, karyawan juga sering merasa tidak senang jika mereka tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan apalagi jika dibatasi tingkah lakunya.

Menurut Davis dan Newstrom (1996), ada beberapa hal didalam kondisi kerja yang menyebabkan stres, yaitu: beban kerja yang berlebihan dan desakan waktu, konflik dan ketaksaan peran, perbedan antara nilai perusahaan dan karyawan, dan frustrasi.

Beban kerja yang berlebihan dan desakan waktu, membuat karyawan tertekan dan menjadi stres. Beberapa tekanan sering datang dari penyelia, sehingga kualitas penyelia yang jelek bisa menyebabkan stres bagi karyawan, misalnya penyelia yang otokratik, suasana politik yang tidak aman, dan wewenang yang tidak memadai untuk melaksanakan tanggung jawab.

Konflik dan ketaksaan (*ambiguity*) peran, dimana orang memiliki harapan yang berbeda akan kegiatan seseorang

karyawan pada suatu pekerjaan, sehingga karyawan tidak tahu apa yang harus dilakukan dan tidak dapat memenuhi semua harapan.

Perbedaan antara nilai perusahaan dan nilai karyawan, dimana perbedaan ini mencabik-cabik karyawan dengan tekanan mental pada waktu suatu upaya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nilai perusahaan dan karyawan. Karyawan yang berorientasi pada prestasi juga dapat menimbulkan dorongan stres dengan menetapkan nilai dan tujuan mereka sendiri yang jauh melebihi apa yang sanggup mereka kerjakan dalam pekerjaan.

Frustrasi, yaitu suatu akibat dari motivasi atau dorongan yang terhambat yang mencegah seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Reaksi-reaksi terhadap frustrasi ini dikenal sebagai mekanisme pertahanan, karena anda mencoba untuk membela diri dari pengaruh psikologis target yang terhambat.

Konsekuensi Stres

Mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi potensial yang timbul dari adanya kontak dengan stressor. Dampak stres sangat banyak dan beragam. Beberapa diantaranya ada yang bersifat positif, seperti motivasi diri, rangsangan untuk kerja keras, meningkatnya inspirasi untuk menikmati kehidupan yang lebih baik, akan tetapi banyak juga stressor yang sifatnya mengganggu dan secara potensial berbahaya seperti frustrasi, penurunan daya pikir dan produktivitas serta perubahan tingkah laku (cepat marah, emosional dan perasaan hampa).

Cox (1978) seperti yang dikutip oleh Gibson et al., (1996), mengidentifikasi efek dari stres yang potensial kedalam

lima kategori, yaitu: subyektif, perilaku, kognitif, fisiologis, dan organisasi.

Efek Subyektif, meliputi kekhawatiran, rasa bosan, penghargaan diri yang rendah, frustrasi, kehilangan kesabaran, kegelisahan, dan perasaan sendiri (merasa kesepian).

Efek Perilaku, meliputi kecenderungan mengalami kecelakaan, kecanduan alkohol, maka secara berlebihan, merokok secara berlebihan, ledakan-ledakan emosional.

Efek Kognitif, meliputi daya konsentrasi rendah, ketidak-mampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, sangat sensitif terhadap kritik dan kemerosotan mental.

Efek Fisiologis, ditandai oleh peningkatan detak jantung dan tekanan darah, sering berkeringat, panas dan dingin, pembesaran pupil mata, peningkatan kadar gula darah.

Efek Organisasi, ditandai dengan tingkat absensi yang tinggi, tingkat turn over yang tinggi, produktivitas kerja yang rendah, ketidak puasan kerja, terasing dari rekan sekerja, menurunnya komitmen dan kesetiaan pada organisasi atau perusahaan.

Davis dan Newstrom (1989) seperti yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2001), menjelaskan bahwa ada 4 pendekatan terhadap stres kerja, yaitu: dukungan sosial (*social support*), meditasi (*meditation*), *biofeedback*, dan program kesehatan pribadi (*personal wellness program*).

Pendekatan dukungan sosial, dilakukan melalui aktivitas-aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada

karyawan, misalnya bermain game, lelucon dan lainnya. Pendekatan melalui meditasi, dilakukan karyawan melalui berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan pada ruangan khusus selama 15-20 menit.

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

Pendekatan kesehatan pribadi, merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini, karyawan secara periode waktu yang kontiniu memeriksakan kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

Strategi Penanggulangan Stres (Coping)

Mendeteksi penyebab stres dan bentuk reaksinya, maka ada 3 pola dalam mengatasi stres yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2001), yaitu: pola sehat, pola harmonis, dan pola patologis.

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, meliputi sebenarnya tantangan dan respon cukup banyak.

Pola harmonis, adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan

tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dalam pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur. Ia pun selalu menghadapi tugas secara tepat, dan kalau perlu ia 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.

Pola patologis, adalah pola menghadapi stres dengan dampak 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 Hartanto (2002), ada dua pendekatan yang dapat dilakukan untuk bisa mengatasi stres kerja, yaitu: pendekatan pada individu, dapat dilakukan dengan cara memelihara kesehatan fisik, bersikap positif, lakukan tindakan-tindakan konstruktif, mengikuti aktifitas-aktifitas kreatif diluar kantor, dan dapat juga mengerjakan hal-hal yang dianggap bermakna bagi anda. Pendekatan pada organisasi, dilakukan dengan strategi yaitu dengan membuat program-program yang dapat membantu karyawan mengatasi masalahnya. Program ini meliputi berbagai area yang pada intinya berkaitan dengan usaha membantu karyawan menyesuaikan diri dengan kondisi pekerjaannya, misalnya mengadakan konseling pribadi, konseling perubahan karir.

Prestasi Kerja

Menurut Ranupandojo dan Suad Husnan (1984), penilaian prestasi kerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Sebab mengadakan penilaian prestasi kerja tersebut berarti suatu organisasi telah memanfaatkan secara baik sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Untuk itu semua, jelas diperlukan adanya informasi yang relevan tentang prestasi kerja masing-masing individu. Karena dengan kualitas informasi yang demikian akan mempermudah perumusan kebijaksanaan lebih lanjut yang efektif.

Pengertian Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Menurut Handoko (1996), penilaian prestasi kerja merupakan suatu proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan, dimana kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan pekerjaan mereka.

Siswanto (1989), mengemukakan penilaian prestasi kerja sebagai kegiatan yang dilakukan oleh manajemen/penyelia untuk menilai hasil kerja dari suatu pelaksanaan pekerjaan dengan deskripsi pekerjaan atau pekerjaan-pekerjaan lainnya yang telah dilaksanakan dalam periode tertentu. Penilaian prestasi kerja adalah suatu proses yang bertujuan untuk mengetahui atau memahami tingkat kinerja karyawan dibandingkan dengan tingkat kinerja karyawan lainnya atau dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan (Panggabean, 2002).

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja merupakan keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas yang diamanahkan kepadanya baik dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas. Prestasi kerja dapat diketahui melalui proses penilaian prestasi kerja dalam periode tertentu.

Manfaat Penilaian Prestasi Kerja

Pada umumnya penilaian prestasi kerja mempunyai manfaat ganda karena ia dapat dipergunakan sebagai alat dalam pengambilan keputusan. Siswanto (1989), menyebutkan bahwa penilaian prestasi kerja karyawan antara lain dapat dipergunakan sebagai dasar untuk pembayaran upah, gaji, dan bonus, sebagai alat dalam pengawasan penugasan pekerjaan, sebagai alat dalam latihan, sebagai alat dalam pemberian nasehat-nasehat kepada karyawan dan sebagai alat pemberian perangsang.

Manfaat penilaian karyawan, selain sebagai alat dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan seperti tersebut di atas, ia bermanfaat juga bila dilihat dari segi karyawan. Program penilaian prestasi yang dianut oleh perusahaan dapat menimbulkan kepercayaan dan moral yang baik dari karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Handoko (1996), terdapat sepuluh manfaat yang dapat diambil dari penilaian prestasi kerja yaitu sebagai: perbaikan prestasi kerja, penyesuaian-penyesuaian kompensasi, keputusan-keputusan penempatan, kebutuhan latihan dan pengembangan, perencanaan dan pengembangan karir, penyimpangan-penyimpangan proses staffing, ketidakakuratan informasi, kesalahan-kesalahan desain pekerjaan, kesempatan kerja yang adil, dan tantangan-tantangan eksternal.

Dari sepuluh manfaat penilaian prestasi kerja di atas dapat dijelaskan bahwa umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia untuk dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka demi perbaikan prestasi kerja, begitu pula terhadap evaluasi prestasi kerja dimana evaluasi tersebut dapat membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya. Untuk keputusan-keputusan penempatan berupa promosi, transfer dan demosi (penurunan jabatan) biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya.

Didalam prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan berupa latihan, demikian juga prestasi kerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan. Umpan balik prestasi kerja seorang karyawan dapat mengarah kepada keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti, karena prestasi kerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan dan kelemahan prosedur staffing personalia.

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia atau komponen sistem informasi manajemen personalia lainnya, karena itu perlukannya penilaian prestasi yang dapat membantu mendiagnosa kesalahan-kesalahan tersebut. Penilaian prestasi kerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi. Dilain pihak, kadang-kadang prestasi kerja juga dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah pribadi lainnya.

Dengan penilaian prestasi kerja tersebut, departemen personalia dimungkinkan untuk dapat menawarkan bantuan kepada semua karyawan yang membutuhkan atau yang diperkirakan memerlukan.

Faktor-Faktor Penilaian

Mengenai siapa yang seharusnya menilai pegawai secara aktual merupakan pertanyaan yang penting. Meskipun penilaian yang dilakukan oleh supervisor masih merupakan pendekatan yang umum diterapkan, menurut Flippo (1995), ada beberapa penilaian diantaranya yaitu penilaian oleh supervisor langsung, penggunaan penilaian teman sekerja, penggunaan panitia penilaian, dan swa-penilaian.

Dapat dijelaskan bahwa penilaian yang dilakukan oleh supervisor merupakan jantung dari seluruh sistem penilaian pada umumnya. Para supervisor seyogyanya dan biasanya memang demikian, merupakan orang yang tepat untuk mengamati dan menilai prestasi bawahannya. Lain pula halnya penilaian yang dilakukan oleh teman sekerjanya dimana telah terbukti efektif dalam memperkirakan keberhasilan manajemen dimasa depan. Dalam suatu studi yang mencakup sejumlah 200 manajer industri, penilaian yang dilakukan oleh teman sekerja juga bermanfaat untuk memprediksi orang-orang yang akan dipromosikan.

Dilain pihak ada juga perusahaan yang menggunakan panitia penilaian untuk menilai para pegawainya. Panitia ini sering beranggotakan para supervisor langsung dan tiga atau empat anggota adalah supervisor lain, dimana setiap anggota panitia harus mampu menilai prestasi pegawai dengan baik. Adapun manfaat dalam penggunaan penilaian ganda ini adalah hasil penilaian gabungan cenderung lebih tepat dibandingkan dengan hasil dari penilaian yang

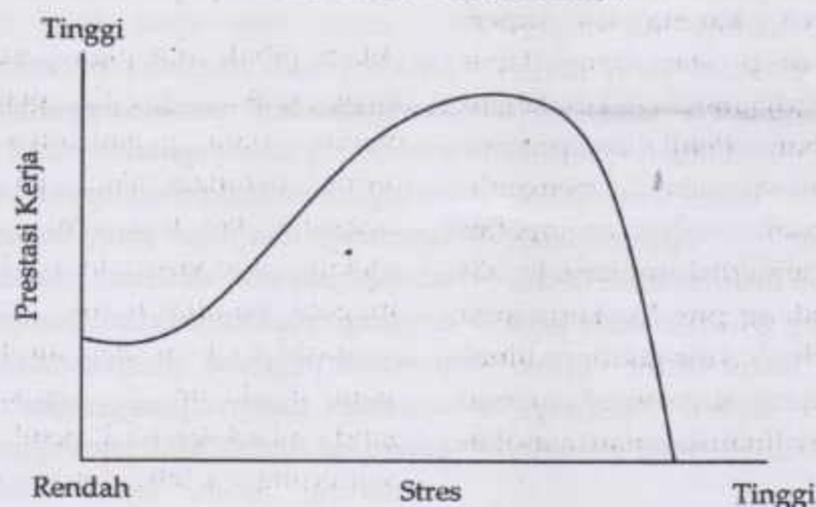
dilakukan secara perorangan. Beberapa perusahaan yang telah berpengalaman menerapkan penilaian prestasi dilakukan oleh karyawan sendiri (biasanya sama-sama dengan penilaian supervisor), tetapi masalahnya adalah hampir seluruh studi menunjukkan bahwa para pegawai umumnya menilai diri mereka lebih tinggi dari penilaian supervisor atau teman sekerja mereka.

Hubungan Antara Stres Kerja dengan Prestasi Kerja

Baik perusahaan maupun karyawan mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Di satu pihak, perusahaan berusaha untuk mencapai produktivitas perusahaan semaksimal mungkin dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Di lain pihak para karyawan juga ingin menunjukkan aktualisasi dirinya sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Dalam upaya mencapai produktivitas perusahaan yang maksimal ini, karyawan dituntut mengikuti peraturan-peraturan yang telah digariskan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan memiliki tuntutan kerja yang dianggap kurang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, maka hal ini dapat menimbulkan stres bagi karyawan, stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang.

Stres dapat membantu atau merusak prestasi kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres itu. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan prestasi kerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, prestasi kerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja dan menjadi rangsangan sehat untuk mendorong para karyawan menanggapi tantangan pekerjaan. Akhirnya stres mencapai titik stabil dan kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan. Selanjutnya bila stres menjadi terlalu besar, prestasi kerja akan mulai menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan, karyawan menjadi kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tak mampu mengambil keputusan, dan perilakunya menjadi tidak menentu. Akibatnya prestasi kerja menjadi nol sehingga karyawan mengalami gangguan, menjadi sakit dan tidak kuat lagi bekerja atau menolak bekerja untuk menghindari stres, tetapi justru dengan adanya stres yang terkendali atau tantangan maka orang dipicu untuk lebih maju dalam profesinya. Untuk lebih jelasnya disajikan model stres-prestasi kerja pada gambar 2.1 berikut (Handoko, 1998):

Gambar 2.1
Model Stres-Prestasi Kerja



TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara stres kerja terutama yang dihayati individu sebagai tuntutan perusahaan dengan prestasi kerja karyawan.

Manfaat Penelitian

Dan manfaat penelitian ini untuk memberikan masukan kepada pihak manajemen tentang dampak-dampak stres yang mungkin timbul dan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Pemilihan Sampel

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah para karyawan bank bagian teller/kasir di 10 kantor cabang bank yang ada di kota Padang. Pemilihan bagian teller sebagai responden didasarkan atas penilaian tingkat stress yang dialami relatif tinggi karena beratnya tugas dan tanggung jawab yang diemban (bagian keuangan) dan juga berhubungan dengan orang banyak, sehingga nantinya dapat mempengaruhi tingkat prestasi kerjanya.

Pengumpulan Data

Kuesioner diberikan langsung kepada responden tanpa melalui jasa pos. Responden tidak diminta untuk menyebutkan namanya, hanya informasi tambahan lain yaitu jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan terakhir.

Pengukuran Variabel

Variabel Stres Kerja

Untuk mengukur stres kerja digunakan alat ukur skala item perasaan stres, yang dikembangkan oleh Parasuraman (1982) yang berisi 9 item pernyataan dan dimodifikasi oleh penulis. Setiap pernyataan diukur dengan menggunakan skala tujuh point, dengan perincian skala

rendah (point1) menunjukkan stres yang

Setelah hasil jawaban dari kuesioner diperoleh maka untuk penilaiannya diberikan kriteria sebagai berikut:

- Sangat rendah = 1 (1 – 19)
- Rendah = 2 (20 – 39)
- Tinggi = 3 (40 – 59)
- Sangat tinggi = 4 (60 – 79)

Apabila jawaban responden berada pada salah satu kriteria berarti stres kerjanya dapat diukur.

Variabel Prestasi Kerja

Metode Analisis

Hipotesis penelitian ini diuji dengan mempergunakan metode uji Chi-Square (χ^2). Djarwanto (1995), menyatakan bahwa uji ini adalah uji independensi, dimana suatu variabel tidak dipengaruhi atau tidak ada hubungan dengan variabel lain. Uji ini hanya digunakan untuk menduga barangkali beberapa faktor disamping faktor chance (sampling error) dipandang mempengaruhi adanya hubungan. Selama hipotesis nihil menyatakan bahwa tidak ada hubungan (variabel-variabel independent). Uji ini hanya mengevaluasi kemungkinan bahwa hubungan dari nilai pengamatan disebabkan oleh faktor chance (sampling error).

Nilai χ^2 dihitung dengan rumus:

$$\chi^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dimana :

χ^2 = uji Chi Square

f_o = frekuensi hasil pengamatan

f_e = frekuensi yang diharapkan

Frekuensi yang diharapkan/frekuensi teoritis untuk setiap sel dihitung dengan rumus:

$$f_e = \frac{(\sum f \text{ kolom}) (\sum f \text{ Baris})}{\text{Jumlah Total}}$$

Hipotesis Nihil ditolak bila nilai χ^2 yang dihitung dari sampel lebih besar dari nilai χ^2 dalam tabel berdasarkan taraf signifikansi tertentu.

H_0 diterima apabila $=\chi^2 < \chi^2 \alpha$; derajat bebas tertentu

H_0 ditolak apabila $=\chi^2 > \chi^2 \alpha$; derajat bebas tertentu

Derajat Bebas (db) = (baris- 1) (kolom-1)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan

kuesioner. Kuesioner diberikan langsung kepada responden tanpa melalui jasa pos, begitu pula dengan tata cara pengumpulan, kuesioner dikumpulkan langsung dari responden. Jumlah kuesioner yang disebarakan adalah sebanyak 40 eksemplar yang penyebarannya dilakukan pada bulan Juni 2008. Jumlah kuesioner yang dikembalikan sebanyak 38 eksemplar dan seluruh kuesioner ini dapat diikutsertakan dalam penelitian. Untuk lebih jelasnya tingkat pengembalian kuesioner ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.

Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang diantar langsung	40 Eksemplar
Kuesioner yang dikembalikan	38
Kuesioner yang dapat digunakan	38
Tingkat pengembalian kuesioner	95%

Profil Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah para karyawan bank khususnya bagian teller/kasir. Dari seluruh responden, sebagian besar jumlahnya didominasi oleh wanita yaitu sebesar 92.105%, sedangkan responden pria hanya 7.895%. Kelompok umur responden antara 20-25 tahun sebanyak 26, 316%, umur 26-30 tahun sebesar 52.632%, umur 31-35 tahun sebesar

13.158%, umur 36-40 tahun sebanyak 7.895%. Adapun masa kerja responden 1-5 tahun sebanyak 65, 789%, 6-10 tahun sebanyak 26.316%, 11-20 tahun sebanyak 7, 895%. Tingkat pendidikan akhir responden yang terendah yaitu tingkat D1 sebesar 2, 632%, tingkat D3 sebesar 44, 737%, sedangkan tingkat S1 sebanyak 52.632%. Profil responden tersebut di atas dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2.

Profil Responden

Profil Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
1. Wanita	35	92.105%
2. Pria	3	7.895%
Usia		
1. 20-25 Tahun	10	26, 316%
2. 26-30 Tahun	20	52.632%
3. 31-35 Tahun	5	13.158%
4. 36-40 Tahun	3	7.895%
Masa Kerja		
1. 1-5 Tahun	25	65, 789%
2. 6-10 Tahun	10	26.316%
3. 11-20 Tahun	3	7, 895%

Profil Responden	Jumlah	Persentase
Tingkat Pendidikan		
1. D1	1	2,632%
2. D3	17	44,737%
3. S1	20	52,632%

Pengujian Hipotesis Dan Pembahasan masa kerja adalah 1-10 tahun. Profil Berdasarkan jumlah responden sebanyak 38 orang karyawan rata-rata usia responden adalah 24-34 tahun. Rata-rata responden berdasarkan usia dan masa kerja dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3.

Profil Responden Berdasarkan Usia dan Masa Kerja

Bank	Jumlah Responden	Rata-rata Usia	Standar Deviasi Usia	Rata-rata Masa Kerja	Standar Deviasi Masa Kerja
Bank Nagari	5	32,3	7,563	8,9	7,603
Bukopin	4	25,25	8,539	4,875	6,143
BTN	2	26	0	3,5	2,121
BII	4	27,5	4,203	5,125	2,594
BNI	5	27	1,581	3,6	1,517
Mandiri	4	28,5	2,082	6,75	3,862
BCA	2	22	0	2	0
BRI	5	31,6	6,269	7,8	6,380
Lippo	2	29,5	4,950	4	4,243
Danamon	5	27	1,581	3,3	2,168

Pada tingkat pendidikan akhir responden pada masing-masing bank sebagian besar jumlahnya adalah lulusan D3 dan S1, dan hanya sebagian kecil lulusan D1. Data responden berdasarkan pendidikan, akhir dapat dilihat pada tabel 4. di bawah ini:

Tabel 4.

Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Bank	Tingkat Pendidikan			Total
	D1	D3	S1	
Bank Nagari	2	3	0	5
Bukopin	0	1	3	4
BTN	0	2	0	2
BII	0	2	2	4
BNI	0	2	3	5
Mandiri	1	1	2	4
BCA	0	2	0	2
BRI	0	3	2	5
Lippo	0	0	2	2
Danamon	0	3	2	5
Total	3	19	16	38

Hasil tabulasi data stres yang diperoleh dari responden terlihat bahwa dari 38 responden, yang memiliki tingkat stres rendah sebanyak 26 responden dan 12 responden lainnya memiliki tingkat stres yang tinggi, sedangkan untuk tingkat stres

sangat rendah dan sangat tinggi tidak ada tabulasi data stres ini dapat dilihat pada responden yang mengalaminya. Hasil tabel 5. berikut:

Tabel 5.
Tabulasi Stres

Bank	Stres				Total
	Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi	
Bank Nagari	0	3	2	0	5
Bukopin	0	4	0	0	4
BTN	0	1	1	0	2
BII	0	3	1	0	4
BNI	0	4	1	0	5
Mandiri	0	4	0	0	4
BCA	0	0	2	0	2
BRI	0	4	1	0	5
Lippo	0	1	1	0	2
Danamon	0	2	3	0	5
Total	0	26	12	0	38

Hasil tabulasi data prestasi kerja oleh 12 responden dan responden lainnya memperlihatkan sebanyak 24 responden dengan prestasi kerja sangat tinggi. Hasil tabulasinya dapat dilihat pada tabel 6. tingkat prestasi kerja cukup ditunjukkan berikut:

Tabel 6.
Tabulasi Prestasi Kerja

Bank	Prestasi Kerja					Total
	Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Tinggi	Sangat Tinggi	
Bank Nagari	0	0	2	3	0	5
Bukopin	0	0	4	0	0	4
BTN	0	0	0	2	0	2
BII	0	0	1	3	0	4
BNI	0	0	0	5	0	5
Mandiri	0	0	0	3	1	4
BCA	0	0	2	0	0	2
BRI	0	0	1	4	0	5
Lippo	0	0	1	1	0	2
Danamon	0	0	1	3	1	5
Total	0	0	12	24	2	38

Dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden direkapitulasi dan dilakukan penghitungan skor. Berdasarkan data yang diperoleh maka stres hanya dikelompokkan kedalam kategori rendah dan tinggi, dan prestasi

kerja dikelompokkan kedalam tingkat cukup, tinggi, dan sangat tinggi. Berdasarkan hasil tabulasi stres dan prestasi kerja terlihat bahwa responden dengan tingkat stres rendah sebanyak 26 responden dengan prestasi kerja cukup,

tinggi, sangat tinggi, sedangkan tingkat stres tinggi terlihat pada 12 responden dengan prestasi kerja cukup, tinggi. Dari hasil tabulasi tersebut dapat dikatakan

bahwa stres kerja yang dirasakan karyawan rendah dan prestasi kerja yang dicapai tinggi. Tabulasi tersebut di atas dijelaskan pada tabel 7. berikut ini:

Tabel 7.

Tabulasi Stres dan Prestasi Kerja

Stres	Prestasi Kerja			Total
	Cukup	Tinggi	Sangat tinggi	
Rendah	7	17	2	26
Tinggi	5	7	0	12
Total	12	24	2	38

Untuk menguji signifikansi hubungan antara stres kerja dengan prestasi kerja karyawan digunakan uji Chi-Square (χ^2). Dari 38 jumlah data yang diolah menggunakan SPSS (terlampir) menunjukkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan prestasi kerja karyawan. Dengan hasil signifikansi sebesar 0,460 yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 5\%$), dengan nilai chi-square 1,553, dengan tingkat kevalidan 100%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hampir setiap kondisi pekerjaan dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi karyawan bagaimana menghadapinya. Sumber umum yang berhubungan dengan stres yang berkaitan ditempat kerja, antara lain tidak adanya jaminan kerja, tuntutan kerja yang berlebihan dan tekanan waktu, ketidakpuasan kerja, hubungan yang buruk dengan rekan sekerja atau atasan, dan lingkungan kerja yang berat bagi fisik (misalnya terlalu panas atau terlalu bising). Stres yang dialami dapat membantu atau merusak prestasi kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres itu. Jika stres yang dialami makin meningkat sampai kekuatan kerja mencapai titik optimal berarti mengalami stres yang menyenangkan dan tuntutan lingkungan akan menjadi rangsangan

yang positif dalam mencapai prestasi kerja. Tetapi apabila telah melewati titik optimalnya dan berubah menjadi ancaman yang mencemaskan ini akan menjadi hal yang tidak menyenangkan. Agar individu tetap dapat bekerja dengan optimal dan berprestasi, maka individu harus mampu untuk mengenali titik optimal perlawanan yang diberikan dan mampu menguasai teknik-teknik pengelolaan stres.

Berdasarkan dari uraian di atas dan analisis yang telah dilakukan maka hasil dari penelitian ditemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan prestasi kerja karyawan. Karyawan yang memiliki stres rendah memperlihatkan prestasi kerja yang tinggi, cukup, dan karyawan yang memiliki stres tinggi, tetap dapat menunjukkan prestasi kerjanya yang tinggi. Jadi, disini terlihat bahwa stres kerja yang dimiliki karyawan rendah, tetapi menunjukkan prestasi kerjanya yang tinggi.

Meskipun terdapat beberapa faktor yang menjadi sumber penyebab stres seperti kondisi diluar organisasi maupun didalam organisasi, namun kedua hal tersebut sangat dipengaruhi oleh kondisi personal atau individu. Perbedaan individu inilah yang pada akhirnya menjadi faktor penentu seseorang mengalami stres atau

tidak. Oleh karena itu, perlu bahwa stres baik didalam maupun diluar pekerjaan diusahakan serendah mungkin, agar kebanyakan orang mampu untuk menghadapinya tanpa gangguan.

Saran

Penelitian ini mencoba memberikan masukan kepada pihak manajemen tentang dampak-dampak stres yang mungkin timbul dan berpengaruh kepada prestasi kerja karyawan. Oleh sebab itu, pihak manajemen perlu memperhatikan sudah sejauhmana karyawan mengalami stres yang nantinya akan mempengaruhi hasil produktivitas dari karyawan itu sendiri. Walaupun hasil dari penelitian ini kurang mendukung teori yang ada, tetapi bukan berarti para karyawan kurang memiliki beban kerja yang berat. Tetapi beberapa diantara karyawan ada juga yang mengalami stres tinggi tapi tetap memperlihatkan prestasi yang baik. Dengan demikian pihak manajemen harus memberikan motivasinya kepada karyawan khususnya bagian teller ini, agar para karyawan ini tetap memiliki prestasi kerja yang baik dan juga harus memperhatikan kesejahteraan karyawan termasuk kesehatan para karyawan yang dimungkinkan merupakan langkah ke arah pencegahan yang lebih baik.

Bagi karyawan dengan tingkat stres tinggi, agar diberikan suatu konseling yang bertujuan untuk memperbaiki kesehatan mental karyawan tersebut. Konseling ini juga membantu organisasi untuk lebih manusiawi dan memperhatikan masalah yang dihadapi para anggotanya. Dan juga organisasi dapat menawarkan karyawan berupa pelatihan/bantuan untuk meningkatkan keahlian perorangan dalam mengurangi pengalaman stres dan mengatasinya bila mengalaminya.

Penelitian ini mempunyai kelemahan dimana pada saat penelitian dilakukan sebagian karyawan ada yang masa kerjanya kurang dari lima tahun, sehingga masih agak susah untuk penilaian yang lebih optimal. Semoga bagi peneliti berikutnya dapat menjadi pertimbangan untuk mendapatkan hasil yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mankunegara, A.A. 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Penerbit: Remaja Rosda Karya Bandung.
- Djarwanto. 1995. **Statistik Non Parametrik**. Edisi ketiga. Penerbit: BPFE UGM Yogyakarta.
- Dewiarti Soemantri. 2004. **Stres Ditempat Kerja**. Artikel Psikologi.
- Ethika Novia. 1999. **Hubungan antara Stres Kerja Dengan Moril Kerja Pada Engineer Bagian Process Engineering Departemen Operations**. Skripsi S1. Unisba Bandung
- Flippo, Edwin B. 1995. **Manajemen Personalia**. Penerbit: Erlangga Jakarta.
- Gibson, J.I, Ivancevich, J.M, dan Donnelly, J.H.1996. **Organisasi**. Edisi kedelapan (terjemahan). Penerbit: Bina Rupa Jakarta.
- Handoko, T.Hani. 1996. **Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia**. Penerbit: sinar Baru Bandung.
- Handoko, T.Hani. 1998. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. Edisi kedua. Penerbit: BPFE Yogyakarta.

- Heidjrahman Ranupandojo dan Suad Husnan. 1984. **Manajemen Personalia**. Edisi ketiga. Penerbit: BPFY Yogyakarta.
- Hartanto. 2002. **Stres Kerja**. Artikel Psikologi.
- Parasuraman, Saroj. 1982. **Predicting Turn Over Intentions and Turn Over Behavior: A Multivariate Analysis**. Journal of Vocational Behaviour.
- Panggabean, Mutiara.S.2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Penerbit: Ghalia Indonesia Jakarta.
- Randall. S. Schuler dan Susan E. Jackson. 1996. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi ke enam. Penerbit: Erlangga Jakarta.
- Siswanto. Bedjo, 1989. **Manajemen Tenaga Kerja**. Edisi Ketiga. Penerbit: Sinar Baru Bandung.