

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, konsep tentang stres kerja telah menarik dan mengguncang perhatian nasional. Dapat disadari bahwa stres pegawai merupakan masalah yang semakin banyak dijumpai dalam organisasi. Tenggang waktu, konflik peran dan ambiguitas, tanggung jawab *financial*, kemacetan lalu lintas, polusi suara dan udara, persoalan keluarga, beban kerja yang terlalu berat serta perkembangan teknologi yang semakin pesat telah membawa perubahan pola kehidupan pegawai. Perubahan tersebut mengakibatkan tuntutan yang lebih meningkatkan prestasi kerja pegawai. Penilaian kinerja pegawai merupakan salah satu cara untuk mengoptimalkan hasil kerja pegawai agar mereka dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik, prestasi merupakan hasil yang telah dicapai, dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya sedangkan kerja diartikan sebagai perbuatan melakukan sesuatu dengan tujuan langsung.

Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai usaha dilakukan untuk lebih meningkatkan prestasi kerja pegawai tersebut. Seorang pegawai dikatakan memiliki prestasi dalam bekerja, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai atau jika realisasi hasil lebih tinggi dari pada yang ditetapkan organisasi, sehingga kondisi ini disebut prestasi pegawai dalam kategori terbaik jika pegawai mengalami stres secara otomatis kinerjanya dalam organisasi dimana ia bekerja akan menurun, ini tentu akan

sangat merugikan organisasi. Kinerja itu sendiri merupakan prestasi kerja yang dapat dicapai oleh pegawai.

Dalam hal ini juga perlu diperhatikan faktor-faktor seperti kepribadian, kehidupan emosional pegawai, faktor lingkungan dan kehidupan sosial. Kemauan serta komunikasi akan mengarahkan seorang manajer Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penetapan dan pengembangan diri pegawai sehingga tercapai efektivitas sumber daya manusia. Kreatifitas dan kinerja pegawai dipadukan secara seimbang dan dijadikan menjadi satu kekuatan kerja yang ampuh. Jika kinerja pegawai cukup tinggi maka kinerja organisasi secara keseluruhan juga akan baik. Organisasi yang berprestasi akan lebih mampu bertahan hidup di tengah-tengah persaingan industri yang semakin pesat.

Kinerja seorang pegawai akan baik bila pegawai mencapai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan masa depan yang lebih baik.

Stres merupakan suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang (*opportunity*), tuntutan (*demands*) atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres tidak terlalu berdampak buruk bagi individu, stres juga memiliki nilai positif terutama pada saat stres tersebut menawarkan suatu perolehan yang memiliki potensi.

Walaupun stres disebabkan oleh banyak faktor, para peneliti menyimpulkan stres dapat memicu salah satu dari dua reaksi dasar memerangi secara aktif atau melarikan diri secara pasif (lari menjauh atau menerima), yang disebut sebagai respons memerangi atau melarikan diri (*fight or flight response*). Secara fisiologis, respons stres ini merupakan suatu penyampaian pesan biokimiawi yang melibatkan perubahan-perubahan hormonal yang memobilisasi tubuh terhadap

tuntutan yang luar biasa. Respons terhadap stres juga dapat memicu efek samping yang negatif terhadap kesehatan, diantaranya sakit kepala, insomnia, serangan jantung, tekanan darah tinggi, dan stroke.

Stres dapat mempunyai dampak positif dan negatif terhadap prestasi kerja tergantung seberapa besar tingkat stres tersebut. Bila tidak ada stres, tantangan kerja tidak ada dan prestasi kerja cenderung menurun, sejalan dengan tantangan kerja tidak ada dan prestasi kerja cenderung naik karena stres kerja membantu pegawai untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja. Bila stres kerja terlalu besar maka prestasi kerja cenderung menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Pegawai kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu mengambil keputusan, dan perilakunya menjadi tidak menentu.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirtanadi Medan) merupakan salah satu organisasi yang mempunyai komitmen untuk mengembangkan potensi usaha sepenuhnya untuk keberhasilan menyeluruh dan menciptakan lingkungan yang memungkinkan para pegawai mengembangkan potensi mereka sepenuhnya serta mencapai aspirasi pribadi masing-masing.

Kinerja pegawai suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya. Salah satu diantaranya adalah melalui penilaian prestasi kerja. Penilaian prestasi kerja merupakan proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Unsur yang dinilai dalam prestasi kerja yaitu: kesetiaan, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa dan kepemimpinan. Berikut disajikan data mengenai penilaian prestasi kerja pada PDAM Tirtanadi Medan.

Tabel 1.1
Data Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Pada PDAM Tirtanadi Medan

Pembobotan			2015		2016	
			Jumlah pegawai	persentase (%)	Jumlah pegawai	Persentase (%)
A	Istimewa	Nilai 90-100	36	49%	18	36%
B	Sangat baik	Nilai 80-89	17	22%	24	48%
C	Baik	Nilai 70-79	13	17%	6	12%
D	Cukup	Nilai 60-69	9	12%	2	4%
E	Kurang	Nilai > 59	-		-	
Jumlah pegawai			75	100%	50	100%

Sumber : PDAM Tirtanadi Medan

Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa prestasi kerja pegawai pada tahun 2015-2016 terdapat perbedaan. Pada tahun 2015 dari keseluruhan presentase, kategori istimewa sebesar 49% merupakan presentase paling tinggi sedangkan pada tahun 2016 presentase paling tinggi pada kategori sangat baik mencapai 48%. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara rata-rata pada tahun 2015 kinerja pegawai lebih unggul dibandingkan 2016.

Dengan adanya faktor-faktor yang sangat beraneka ragam terhadap pemicu terjadinya stres dalam bekerja inilah yang membuat penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk penulisan ilmiah dengan mengambil judul : **“Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Pegawai Pada PDAM Tirtanadi Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Faktor penyebabnya dapat bersumber dari dalam individu maupun dari luar individu. Beban kerja yang berlebihan, waktu yang mendesak, konflik antar pribadi atau antar kelompok, gaji yang tidak memadai merupakan sumber stres yang umum terjadi. Stres akan berakibat pada kurangnya gairah kerja sehingga dapat menurunkan prestasi kerja.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya :

- 1. Tingkat pendidikan dan pelatihan**
- 2. Motivasi kerja**
- 3. Insentif**
- 4. Lingkungan kerja.**
- 5. Stres¹**

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan serta adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan penulis, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada : Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

Bagaimanakah pengaruh stres terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh stres terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Peneliti

¹ Suprihati, **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Sarijati Sragen**, Vol. 12, 2014, Jam .19.48, hal. 95

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh stres terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Medan.

2. Bagi Universitas

Sebagai *literature* kepustakaan bidang penelitian mengenai stres kinerja pegawai.

3. Bagi PDAM Tirtanadi Medan

Sebagai sarana dan informasi tambahan dalam peningkatan prestasi kerja pegawai.

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai informasi yang dapat digunakan untuk bahan penelitian dan menambah pengetahuan bagi yang berminat dalam bidang yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Stres

Masalah stres dalam organisasi menjadi gejala yang penting saja mulai timbulnya tuntutan efisiensi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Menurut Anggit dalam Nawawi, “**Stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis.**”² Adapun menurut *National Safety Council* “**stres sebagai ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional, dan spriritual manusia yang ada pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut.**”³ Stres sebenarnya berasal dari perasaan takut atau marah. Perasaan ini dapat diekspresikan dalam sikap tidak sabar, frustrasi, iri, tidak

² Anggit Astianto, **Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya**, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, Vol. 3, No. 7, 2014, hal, 3.

³ National Safety Council, **Manajemen Stres**, Cetakan Pertama, Jakarta : Buku Kedokteran, EGC, 2004, Hal 2.

ramah, depresi, bimbang, cemas, rasa bersalah, khawatir, atau apatis. Ditempat kerja, perasaan ini dapat muncul dalam sikap dalam sikap yang pesimis, tidak puas, produktivitas rendah dan sering absen. ketengangan dapat dengan muncul akibat kejenuhan yang timbul dari beban kerja yang berlebihan.

Menurut Mulyadi bahwa **“Stres merupakan suatu respon adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang”**.⁴

Selanjutnya menurut Siagian menyatakan bahwa **“Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang”**.⁵

Selanjutnya menurut Ivancevich dan Konopaske menyatakan bahwa **“Stres sebagai respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang”**.⁶

Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya.

Tidak semua stres itu buruk bagi kita, apabila stres dianggap sebagai sebuah motivasi positif, stres dapat dianggap sebagai sesuatu yang menguntungkan. Stres merupakan sebuah peluang ketika hal ini menawarkan potensi hasil. Banyak profesional memandang tekanan berupa beban kerja yang berat dan tegang waktu yang mendesak adalah sebagai tantangan

⁴ Deddy Mulyadi, **Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan Pelayanan**, Cetakan Kesatu, Kencana, Jakarta, 2013. hal, 223.

⁵ Sondang P. Siagian, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Pertama, Cetakan Kelimabelas, Jakarta : Bumi Aksara 2011, hal. 300.

⁶ John M. Ivancevich Dan Robertt Konopaske, **Perilaku Dan Manajemen Organisasi**, Jilid Kedua, Edisi Kedelapan, Jakarta : Erlangga 2011, hal. 295.

positif yang menaikkan mutu pekerjaan mereka dan kepuasan yang mereka dapatkan dari pekerjaan mereka. Apabila melebihi poin optimal yang menguntungkan ini, stres ternyata lebih membawa keburukan daripada kebaikan.

2.1.1.1 Faktor-faktor Penyebab Stres

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stres dalam individu dapat dibedakan menjadi 3(tiga) kategori menurut Mulyadi, yaitu :

a. Faktor Lingkungan

b. Faktor Organisasional

c. Faktor Personal.⁷

1. Faktor yang bersumber dari Lingkungan antara lain :

1. Ketidakpastian Ekonomi, misalnya orang merasa cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka.
2. Ketidakpastian Politik, misalnya adanya peperangan akibat perebutan kekuasaan.
3. Perubahan Teknologi, misalnya dengan adanya alat-alat elektronik.

2. Faktor yang bersumber dari Organisasional antara lain :

1. Tuntutan tugas, misalnya desain pekerjaan individual, kondisi pekerjaan dan tata letak fisik pekerjaan.
2. Tuntutan Peran, misalnya ada peran beban yang berlebihan dalam organisasi
3. Tuntutan antar personal, misalnya tidak adanya dukungan dari pihak tertentu atau terjalin hubungan yang buruk.

3. Faktor yang bersumber dari Personal antara lain :

⁷ Deddy Mulyadi, **Op.Cit**, hal. 224.

1. Persoalan Keluarga, misalnya kesulitan dalam mencari nafkah dan retaknya hubungan keluarga.
2. Persoalan Ekonomi, misalnya apa yang di miliknya tidak memenuhi apa yang didambakan. Berasal dari kepribadiannya sendiri.

Menurut Handoko kondisi kerja yang menyebabkan stres bagi para pegawai adalah sebagai berikut :

1. **Beban kerja yang berlebihan**
2. **Tekanan atau desakan waktu**
3. **Kualitas supervisi yang jelek**
4. **Iklim politis yang tidak aman**
5. **Umpun balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai**
6. **Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab**
7. **Kemenduan peranan (*role ambiguity*)**
8. **Konflik antar pribadi dan antar kelompok**
9. **Frustrasi⁸**

1. Beban Kerja yang Berlebihan

Beban kerja merupakan salah satu sumber stres kerja karena berhubungan langsung dengan kelelahan, kebosanan bahkan kesehatan. Jika beban kerja terlalu banyak dapat dipastikan bahwa waktu istirahat sangat sedikit sedangkan frekuensi aktivitas sangat tinggi. Akibatnya, pekerjaan yang dilakukan akan menjadi beban sehari-hari dan menyebabkan stres berkepanjangan.

2. Tekanan atau Desakan waktu

Desakan waktu sering terjadi apabila terdapat pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cepat, baik untuk pekerjaan yang muda di lakukan maupun pekerjaan yang sulit.

⁸ T. Hani Handoko, **Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia**, Edisi Kedua, Cetakan Keduapuluh Satu, Yogyakarta: BPFE 2014, hal. 201.

Pekerjaan tersedak sering dilakukan dengan tergesa-gesa sehingga memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan kerja. Kondisi demikian akan menjadi sumber penyebab stres kerja.

3. Kualitas Supervisi Yang jelek

Supervisi merupakan bentuk penilaian atau pengawas dari atasan. Apabila atasan yang melakukan supervisi tidak dapat berfikir obyektif maka bentuk pengawasan dari atasan akan cenderung menimbulkan kekhawatiran bagi pekerja.

4. Iklim Politis Yang Tidak Aman

Dalam suatu perusahaan, terdapat banyak kondisi persaingan yang tidak sehat dan dapat mengancam posisi (jabatan) ataupun pekerjaan. Setiap ancaman atas jabatan ataupun pekerjaan tentu akan menjadi sumber kegelisahan (stres) pegawai karena pekerjaan tersebut menyangkut kelangsungan hidup sehari-hari.

5. Umpan Balik Tentang Pelaksanaan Kerja yang Tidak Memadai

Umpan balik disebut juga dengan balas jasa yang diterima tenaga kerja atas pekerjaan yang dilakukan yang pada umumnya adalah dalam bentuk finansial ,yaitu gaji atau upah. Apabila pekerjaan yang harus dilakukan cukup berat padahal imbalan jasa kecil atau tidak sebanding dengan beratnya pekerjaan, atau bahkan imbalan tidak mencukupi untuk membiayai hidup sehari-hari maka pegawai tersebut akan stres.

6. Wewenang Yang Tidak Mencukupi untuk Melaksanakan Tanggung Jawab

Dalam pelaksanaan pekerjaan, wewenang dan tanggung jawab harus sebanding. Apabila tanggung jawab lebih besar dari wewenang maka pegawai akan kesulitan melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Setiap kesulitan dalam pekerjaan sangat berpotensi memicu stres kerja.

7. Kemenduaan Peranan

Peranan yang mendua sering terjadi pada posisi dengan tugas dan tanggung jawab yang timpang tindih. Keadaan tersebut disebabkan tidak adanya batasan atau uraian tugas yang jelas, sehingga terdapat orang lain yang secara formal berhak melakukan tugas yang sama. Dalam kondisi demikian setiap pemegang posisi akan sering menunjukkan sikap ragu-ragu atau bahkan gelisah dalam bekerja, dan berdampak pada stres.

8. Konflik Antar Pribadi dan Antar Kelompok

Konflik dalam suatu perusahaan merupakan hal yang sering terjadi, bahkan terdapat beberapa atasan yang berupaya mengelola atau memanfaatkan konflik untuk kemajuan pekerjaan. Namun bagi pegawai, konflik sekecil apapun akan berdampak pada terganggunya kondisi fisik dan mental dan berakibat pada stres.

9. Frustrasi

Frustrasi adalah perasaan kecewa atau jamban akibat terhalang dalam pencapaian tujuan. Semakin penting tujuannya, semakin besar frustrasi dirasakan. Rasa frustrasi bisa menjurus ke stres.

2.1.1.2 Dampak dan Akibat dari Stres terhadap Pegawai

Menurut Robbin dampak dan akibat stres dikelompokkan menjadi 3 (tiga) gejala, adalah sebagai berikut :

- 1. Gejala Fisiologis, meliputi sakit kepala, tekanan darah tinggi, dan sakit jantung.**
- 2. Gejala Psikologis, meliputi kecemasan, depresi, dan menurunnya tingkat kepuasan kerja.**

3. **Gejala Perilaku, meliputi perubahan produktivitas, kemangkiran dan perputaran pegawai.**⁹

Semua gejala-gejala yang disebutkan di atas tentu sangat membuat ketidak nyamanan setiap orang. Ingin rasanya terhindar dari segala tekanan stres yang dialaminya. Bahkan sampai pada tingkatan stres yang tinggi dalam gejala psikologis, seseorang bisa berfikir untuk mengakhiri hidupnya.

Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa :

- a. Terjadi kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional
- b. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
- c. Menurunkan tingkat produktivitas
- d. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan dan fasilitas lainnya.

Menurut Handoko menyatakan bahwa : **“Stres akan menunjukkan gejala kegelisahaan dalam diri karyawan dan mempengaruhi aktivitas sehari-hari. Kemampuan kerja akan menurun dengan drastis walaupun sebenarnya pegawai telah cukup mampu menangani pekerjaan. Akibat dari stres terhadap pekerjaan adalah :**

- a. Prestasi kerja akan mulai menurun.
- b. Pegawai kehilangan kemampuan untuk mengendalikan pekerjaannya.
- c. Pegawai menjadi tidak mampu mengambil keputusan-keputusan dan perilakunya menjadi tidak teratur.¹⁰

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres akan menyebabkan terganggunya pelaksanaan pekerjaan sehingga prestasi kerja akan menurun .Stres berkepanjangan akan berdampak lebih buruk, yaitu kemungkinan terjadinya kekacauan yang cukup pada organisasi yang disertai dengan potensi kerugian yang cukup tinggi.

2.1.1.3 Langkah –langkah Dalam Mengatasi Stres

⁹ Deddy Mulyadi, **Op.Cit**, hal. 225.

¹⁰ T. Hani Handoko, **Op.Cit**, hal. 200.

Menurut Handoko ada beberapa cara yang dapat dilakukan personalia untuk membantu pegawai mengurangi stres yaitu :

- a. Memindahkan (transfer) ke pekerjaan lain
- b. Mengganti penyelia yang berbeda
- c. Menyediakan lingkungan kerja yang baru
- d. Melalui latihan dan pengembangan karier dapat diberikan untuk membuat pegawai mampu melaksanakan pekerjaan baru
- e. Merancang kembali pekerjaan-pekerjaan baru sehingga para pegawai mampu mempunyai pilihan keputusan lebih banyak dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab mereka
- f. Mengadakan pelayanan konseling.¹¹

Langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi stres menurut Siagian antara lain

:

- a. Merumuskan kebijaksanaan manajemen dalam membantu para pegawai menghadapi stres
- b. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh pegawai sehingga mereka mengetahui kepada siapa dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stres
- c. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stres dikalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stres itu berdampak negatif terhadap prestasi kerja para bawahannya itu
- d. Melatih para pegawai mengenali dan menghilangkan sumber-sumber stres
- e. Terus membuka jalur komunikasi dengan para pegawai sehingga mereka benar-benar diikutsertakan untuk mengatasi stres yang dihadapinya
- f. Memantau terus-menerus kegiatan organisasi sehingga kondisi yang dapat menjadi sumber stres dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini
- g. Menyempurnakan rancang bangun tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stres yang berasal dari kondisi kerja dapat dielakan
- h. Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan apabila mereka sempat menghadapi stres

Mengelola stres ada 2 (dua) pendekatan yang bisa diterapkan yaitu :

- a. Pendekatan Individual meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olahraga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial
- b. Pendekatan Organisasional meliputi seleksi personil dan penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan pegawai, perbaikan dalam komunikasi

¹¹ Ibid, hal. 201.

organisasi ,cuti panjang untuk beristirahat, dan penyelenggaraan program-program kesejahteraan perusahaan.¹²

2.1.1.4 Indikator Stres

Terdapat 4 (empat) indikator stres, yaitu :

- 1. Penyebab fisik**
- 2. Perilaku**
- 3. Psikologi**
- 4. Beban kerja¹³**

1. Penyebab Fisik

Penyebab fisik meliputi pusing, kelelahan, sulit tidur, meningkatnya tekanan darah dan tekanan detak jantung.

2. Perilaku

Ciri-ciri perilaku meliputi merokok berlebihan, menunda pekerjaan, perilaku sabotase dan pola makan yang tidak teratur

3. Psikologi

Penyebab psikologi meliputi cepat tersinggung, tidak komunikatif, banyak melamun dan lelah mental.

4. Beban kerja

Beban kerja adalah selisih antara kapasitas dan kemampuan dengan tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi.

2.1.2 Pengertian Kinerja

¹² Sondang P. Siagian, **Op.Cit**,hal 302.

¹³ Anggit Astianto,**Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya**, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, Vol. 3, No. 7, 2014, hal, 3.

Bagi orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia pada umumnya berpendapat bahwa prestasi kerja pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses pegawai. Pentingnya prestasi kerja yang rasional dan objektif meliputi paling sedikit dua kepentingan yaitu : kepentingan pegawai yang bersangkutan dan kepentingan organisasi.

Menurut Mangkunegara menyatakan bahwa “ **Kinerja adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya**”.¹⁴

Adapun menurut Wirawan bahwa “**Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan suatu profesi dalam waktu tertentu**”.¹⁵ Bagi pegawai prestasi kerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kekurangan dan potensi untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan prestasi kerja tersebut. Sedangkan bagi organisasi prestasi kerja pegawai sangat penting dalam pengambilan keputusan seperti identifikasi program pendidikan, pelatihan, rekrutmen, seleksi, penempatan dan promosi.

Menurut Wibowo menyatakan bahwa “**Kinerja merupakan tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut**”¹⁶ Selanjutnya menurut Sutrisno “**Prestasi kerja adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu**”.¹⁷

¹⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Cetakan Keduabelas, Bandung : 2017, hal. 67.

¹⁵ Wirawan, **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**, Salemba Empat, Jakarta : 2010, hal 5.

¹⁶ Wibowo, **Manajemen Kinerja**, Edisi Ketiga, RajaGrafindo Persada, Jakarta: 2011, hal. 2.

¹⁷ Edyy Sutrisno, **Manajemen Sumber Daya Manajemen**, Edisi Pertama, Cetakan Kedua : Kencana, Jakarta : 2010, hal 150.

Jadi berdasarkan defenisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja itu merupakan hasil dari suatu pelaksanaan pekerjaan, pemecahan masalah pada suatu periode yang dapat menimbulkan perasaan.

Sehubungan dengan kinerja maka sistem penilaian berperan penting. Penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan bukan hanya dinilai dari hasil fisiknya tetapi meliputi berbagai hal seperti kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa dan kepemimpinan. Penilaian kinerja selain digunakan untuk prestasi kerja pegawai adalah juga mengukur kemajuan dalam bekerja dan kemungkinan pegawai untuk dipromosikan.

Menurut Handoko menyatakan bahwa **“Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan”**.¹⁸ Kegiatan ini memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka.

Ada beberapa alasan mengapa perlunya menilai kinerja pegawai sebagai berikut :

1. Penilaian kinerja menyediakan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan tentang promosi dan gaji
2. Penilaian kinerja menyediakan kesempatan untuk bersama-sama meninjau perilaku yang berkesan dengan pekerjaan baik antara atasan dan bawahan atau antara bawahan dan atasan
3. Penilaian kinerja memungkinkan antara atasan dan bawahan menyusun suatu rencana untuk memperbaiki setiap defenisi yang dapat diketahui.

¹⁸ T Hani. Handoko, **Op.Cit**, hal. 135.

Menurut Sutrisno menyatakan bahwa **“Penilaian prestasi kerja merupakan proses formal untuk melakukan peninjauan kembali dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara priodik”**.¹⁹ Sedangkan menurut Siagian menyatakan bahwa **“penilaian prestasi kerja adalah suatu pendekatan dalam melakukan penilaian prestasi kerja pegawai”**.²⁰

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, mengevaluasi, hasil kerja dan kedisiplinan yang digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seseorang pegawai dan apakah dia bisa bekerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang. Melaksanakan penilaian prestasi kerja ditentukan standar kerja sebagai pedoman dalam menentukan pegawai yang berprestasi.

2.1.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam menjamin keberhasilan usaha serta peningkatan prestasi kerja, pimpinan perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja,yaitu :

- 1. Tingkat pendidikan dan Pelatihan**
- 2. Motivasi kerja**
- 3. Insentif**
- 4. Lingkungan kerja**
- 5. Stres**²¹

1. Pendidikan dan Pelatihan

Melalui pelatihan dilakukan dengan segenap upaya dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai pada pekerjaan yang didudukinya sekarang. Pelaksanaan pengembangan

¹⁹ Eddy Sutrisno, **Op.Cit**, hal. 153.

²⁰ Sondang P.Siagian, **Op.Cit**,hal. 225.

²¹ Suprihati,**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Sarijati Sragen**,Vol. 12, 2014, Jam .19.48, hal. 95.

sumber daya manusia melalui pelatihan yang dilaksanakan secara informal dan formal. Pendidikan dan Pelatihan secara informal yaitu usaha pendidikan dan latihan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dirinya dengan mempelajari *literature*, yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya, sedangkan pendidikan dan pelatihan secara formal yaitu pegawai ditugaskan untuk mengikuti pendidikan, pelatihan, yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan.

2. Motivasi kerja

Sesuatu seperti kebutuhan atau keinginan yang mendorong atau mempengaruhi seseorang untuk melakukan gerak, dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar.

3. Insentif

Insentif merupakan perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan oleh perusahaan baik manajer maupun pegawai dengan tujuan ikut membangun, memelihara, dan memperkuat harapan-harapan manajer dan pegawai agar dalam diri mereka timbul semangat kerja yang lebih besar untuk berpartisipasi bagi perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja.

4. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana pegawai bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan kondisi dimana pegawai tersebut bekerja.

5. Stres

Stres sebagai ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik dan spritual manusia yang ada pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut.

2.1.2.2 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara indikator –indikator kinerja adalah sebagai berikut:

- a. **Kualitas kerja**
 - b. **Kuantitas Kerja**
 - c. **Kehandalan**
 - d. **Sikap.**²²
1. **Kualitas kerja, adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan**
 2. **Kuantitas kerja, adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya**
 3. **Kehandalan, adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaanya dengan akurat atau tidak ada kesalahan**
 4. **Sikap, adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaanya yang sedang dilakukannya.**

2.1.2.3 Tinjauan Empiris

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1
Tinjauan Empiris

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian	Variabel
1	Hulaifah Gaffar	Pengaruh Stres terhadap kinerja	Metode deskriptif, Uji	Dari hasil penelitian yang telah diolah	<u>Variabel bebas (X)</u>

²² Prabu Mangkunegara, **Op.Cit**, hal. 75

	Universitas Hasanuddin Makasar 2012	karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makasar.	regresi linier sederhana, Uji asumsi klasik, Uji normalitas, Uji heterokedestisitas, Uji hipotesis, Uji parsial, Uji determinasi dan diolah dengan aplikasi <i>SPSS 21,0 for windows</i> .	dengan menggunakan metode analisis data yang digunakan bahwa variabel Stres berpengaruh nyata terhadap prestasi kerja.	-Stres <u>Variabel terikat (Y)</u> -Kinerja Pegawai
2	Septary Universitas Kristen Petra Surabaya 2015	Pengaruh Stres terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Surabaya	Metode deskriptif, Uji regresi linier sederhana, Uji asumsi klasik, Uji normalitas, Uji heterokedestisitas, Uji hipotesis, Uji parsial, Uji determinasi dan diolah dengan aplikasi <i>SPSS 20,0 for windows</i>	Dari hasil penelitian yang telah diolah dengan menggunakan metode analisis data yang digunakan bahwa variabel Stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	<u>Variabel bebas (X)</u> -Stres <u>Variabel terikat (Y)</u> -Kinerja Pegawai.

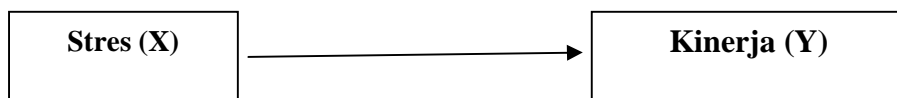
2.1.2.4 Kerangka Berfikir

Stres kerja dan prestasi kerja merupakan 2 (dua) hal yang berbeda, meskipun memiliki tautan dalam konteks kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang pegawai.

Menurut Handoko bahwa :

“Stres dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah (*dysfunctional*) atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres”.

Stres merupakan suatu rangsangan sehat untuk mendorong untuk menanggapi pekerjaan. Bila stres menjadi terlalu besar, prestasi kerja akan mulai menurun, karena stres dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan, sehingga stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

2.1.2.5 Rumusan Hipotesis

Hipotesis tidak lain dari jawaban sementara terhadap masalah yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang kita cari atau apa yang kita pelajari.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah Stres Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirtanadi Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dibuat untuk memilih sumber-sumber dan jenis-jenis informasi yang dipakai untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Dimana desain yang digunakan adalah statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono mengatakan bahwa **“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”**²³. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirtanadi Medan) yang berjumlah 307 orang pegawai.

3.2.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan metode *Purposive sampling* (secara sengaja), untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran populasi

e = Standar error

Standar error ditentukan sebesar 10%. Dari rumus tersebut di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{307}{1 + 307 \cdot 0,1^2}$$

n = 75 Responden.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

²³Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Keenambelas, Alfabeta, Bandung, 2012, hal. 115.

Wawancara merupakan data-data melalui proses percakapan dalam bentuk tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang memberi data dan informasi yang dibutuhkan

2. Kuesioner (Angket)

Merupakan salah satu alat pengumpulan data dengan membuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari buku-buku, tulisan ilmiah, internet dan literatur lainnya yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.4 Instrumen Penelitian

Secara keseluruhan operasionalisasi variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
Stress (X)	Suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan proses psikologi individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyebab fisik b. Perilaku c. Psikologi d. Beban kerja 	Likert

	psikologis dan fisik khusus seseorang.		
Kinerja Pegawai (Y)	Kinerja adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya	<ul style="list-style-type: none"> a. Kuantitas kerja b. Kualitas kerja c. Keandalan d. Sikap 	Likert

3.5 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, skala likert sebagai alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Dalam melakukan penelitian ini terdapat variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

NO	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan, dengan :

1. Metode Deskriptif

Metode deskriptif merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mengelompokkannya untuk dianalisis, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai fakta-fakta dan sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kuesioner apakah layak digunakan sebagai alat instrumen penelitian. Untuk menguji validitas konstruksinya dilakukan dengan menguji masing-masing pertanyaan dengan menggunakan *product moment correlation* dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut valid
2. Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid

Uji validitas pada penelitian ini diolah dengan menggunakan *software SPSS 20.0 for windows*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji *Cronbach's Alpha*, dimana suatu hasil dinyatakan reliabel apabila nilai yang diperoleh harus lebih besar dari batasan minimal 0,60 (nilai *Cronbach's Alpha* >0,60). Setelah butir pertanyaan

sudah dinyatakan valid dalam uji validitas dapat ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika r_{α} positif dan $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ maka dinyatakan reliabel.
2. Jika r_{α} negatif dan $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$ maka dinyatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas pada penelitian ini diolah dengan menggunakan aplikasi *software SPSS 20.0 for windows*.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian- pengujian terhadap gejala penyimpangan terhadap asumsi klasik dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yaitu.

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

1. Melihat *Normal Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal.
2. Melihat Histogram yang membandingkan data yang sesungguhnya dengan distribusi normal.
3. Kriteria Uji Normalitas :
 - Apabila *p-value* (pv) $<$ (0,05) artinya data tidak berfungsi normal.
 - Apabila *p-value* (pv) $<$ (0,05) artinya data berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap.

3. Uji Hipotesis

1. Metode Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Stres) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai). Di dalam menganalisis data ini, penulis menggunakan bantuan aplikasi *software SPSS 20.0 for windows*.

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kinerja

X = Stres

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

2. Uji Parsial (Uji -t)

Uji parsial dilakukan untuk pengujian yang berguna untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel stres (X) terhadap variabel Kinerja pegawai (Y) untuk menguji koefisien regresi ini penulis menggunakan alat bantu *software SPSS 20.0 for windows*.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dengan kriteria keputusan adalah :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 ditolak atau H_1 diterima.

Artinya Stres (variabel bebas) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai (variabel terikat).

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Artinya Stres (variabel bebas) tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (variabel terikat).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur kesesuaian seberapa besar kemampuan variabel bebas (stres) dalam menjelaskan variasi atau keragaman variabel terikat (kinerja pegawai). Jika (R^2) semakin mendekati satu maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat semakin besar. Sebaliknya jika (R^2) mendekati nol maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat semakin kecil.