



**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PUNCAK PASS RESORT**

Skripsi

Dibuat oleh :
Siti Nariyah
021105307

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

Mei 2009

Saat kau lelah dan tak berdaya
Karena usaha yang gagal
Allah tahu betapa gigih engkau telah berusaha
Ketika sekian lama kau menangis
Dan batinmu menderita
Allah menghitung tangismu
Ketika kau kesepian
Dan kawanmu terlalu sibuk
Allah bersama disisimu.....
Saat kau telah mencoba segala sesuatu
Dan tak tahu harus berbuat apalagi
Allah telah memiliki jawabannya.....
Saat tiba-tiba hidupmu lebih cerah
Dan kau temukan secercah harapan
Allah berbisik kepadamu.....
Saat kegembiraan datang
Dan engkau merasa terpesona
Allah telah membuka dan memanggil namamu
Ingatlah dimanapun engkau
Dan apapun yang engkau hadapi
ALLAH MENGETAHUI.....

Sepenuh Cinta Karena-Nya

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PUNCAK PASS RESORT**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor



(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak.) (H.Karma Syarif, MM., SE.)

Ketua Jurusan,



**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PUNCAK PASS RESORT**


Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Sabtu, 18 / April / 2009

Siti Nariyah
021105307


Manyetujui,

Dosen Penilai,




(H. Karma Syarif, MM., SE)

Pembimbing,



(Hj. Srie Sudarjati, MM., SE.)

Co. Pembimbing,



(H.M. Jamil, MPd.I., MM., SE.)

ABSTRAK

SITI NARIYAH. Npm 021105307. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Puncak Pass Resort. Dibawah Bimbingan :SRI SUDARJATI dan MOH JAMIL.

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, Kelangsungan dan keberhasilan perusahaan sangat membutuhkan kemampuan mengelola karyawan untuk menghasilkan suatu kinerja yang terbaik. Maka dalam hal ini bagaimana suatu perusahaan mampu untuk mengelola stres yang ada pada karyawan agar tetap memberikan kinerja yang baik.

Penelitian ini dilakukan di Puncak Pass Resort yang bergerak dalam bidang Perhotelan dan Restaurant. Jenis penelitian adalah Verifikatif Metode penelitian yang digunakan adalah Explanatory Survey, yaitu penelitian yang didasarkan atas masalah yang terjadi di perusahaan yang menjadi tempat penelitian. Dengan teknik penelitian yang digunakan adalah statistik Kualitatif. Metode analisis yaitu analisis Korelasi Rank Spearman analisis Koefisien Determinasi dan uji hipotesis.

Hasil analisis korelasi rank spearman adalah $r_s = 0,5946$ mempunyai hubungan yang sedang dan positif. Nilai koefisien determinasi = $0,35354$, berarti kontribusi stres kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan sebesar $35,35\%$, sedangkan sisanya sebesar $64,65\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Pengujian hipotesis melalui statistik t didapat $t_{hitung} (4,559) > t_{tabel} (2,021)$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti stres kerja mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kinerja karyawan, jadi korelasi yang terjadi mempunyai arti.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah serta nikmat yang selalu diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan, Bogor.

Dalam kesempatan ini materi yang disajikan oleh penulis menyangkut mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia, adapun judul yang penulis ketengahkan adalah **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Puncak Pass Resort.”**

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak H. Karma Syarif, MM., SE., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor
3. Ibu Hj. Srie Sudarjati, MM., SE., selaku Dosen Pembimbing penulis dalam penulisan skripsi.
4. Bapak H. Moh. Jamil, MPd.I., MM., SE., selaku Dosen Co. Pembimbing penulis dalam penulisan skripsi.
5. Bapak H.Karma Syarif , MM, SE., selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

6. Seluruh Dosen yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama di bangku kuliah dan seluruh Staff TU yang banyak membantu dalam kelancaran proses skripsi ini.
7. Bapak Bambang Priyono, selaku HRD Puncak Pass Resort dan Ibu Ina, yang telah membantu penulis dalam melakukan riset.
8. Keluargaku tercinta, kedua Orangtuaku atas perhatian, kasih sayang, semangat dan doa'anya yang luar biasa yang tak pernah putus dalam penyelesaian skripsi ini Kakak-kakakku, my cousin, Resty, Zaky, Meidinda yang selalu membuatku tersenyum dan Mensupport untuk semuanya.
9. Sahabat-sahabat seperjuanganku yang selalu membantu penyelesaian skripsi Agnes sipayung, Indah We, Tria, Robet, Meji, Ririn, Nuri juga untuk Ela, Amsah, iim, Vita, Tusa, T.Nely dan Pasya. Untuk semua Kls-H.
10. Teman-teman di Kostan Mandiri : Rani, Sinta, Vera, Delfi, Neng, Nurul juga untuk a.opik, dan seluruh teman-teman di DKM Al-Kautsar Universitas Pakuan yang banyak mengajarkan tentang semua makna hidup yang berarti
Dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa isi skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis dalam penulisan skripsi, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari rekan-rekan mahasiswa dan dosen pembimbing.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca skripsi ini.

Bogor, Mei 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DARTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi masalah	2
1.2.1. Perumusan Masalah	2
1.2.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.3.1. Maksud Penelitian	3
1.3.2. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian	4
1.5.1. Kerangka Pemikiran	4
1.5.2. Paradigma Penelitian	8
1.6. Hipotesis Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1. Pengertian Manajemen	10
2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.3. Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.4. Peranan manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.5. Metode pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.2. Stres Kerja	16
2.2.1. Pengertian Stres Kerja	16
2.2.2. Gejala-gejala stres kerja	18
2.2.3. Faktor-faktor Stres Kerja	19
2.2.4. Pendekatan Stres Kerja	22
2.3. Kinerja Karyawan	24
2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan	24
2.3.2. Penilaian Kinerja Karyawan	25
2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	26
2.3.4. Pengukuran Kinerja Karyawan	28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1. Objek Penelitian	31
3.2. Metode Penelitian	31
3.2.1. Desain Penelitian	31
3.2.2. Operasional Variabel	32
3.2.3. Metode Penarikan Sampel	33
3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data	33
3.2.5. Metode analisis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2. Struktur Organisasi perusahaan	40
4.1.3. Aktivitas Perusahaan	44
4.2. Pembahasan	45
4.2.1. Stres Kerja pada Puncak Pass Resort	45
4.2.2. Kinerja Karyawan pada Puncak Pass Resort	48
4.2.2.1. Cara Penilaian Kinerja pada Puncak Pass Resort.....	49
4.2.2.2. Manfaat Penilaian Kinerja pada Puncak Pass Resort.....	50
4.2.3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Puncak Pass Resort.....	53
4.2.3.1. Analisis Korelasi	57
4.2.3.2. Analisis Koefisien Determinasi	58
4.2.3.3. Uji Hipotesis.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Simpulan.....	61
5.1.1. Simpulan Umum.....	61
5.1.2. Simpulan Khusus.....	61
5.2. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel.....	32
Tabel 2. Kriteria tingkat koefisien korelasi Rank Spearman.....	36
Tabel 3. Hasil kuesioner stres kerja pada Puncak Pass Resort.....	37
Tabel 4. Kriteria tingkat stres kerja pada Puncak Pass Resort.....	48
Tabel 5. Hasil kuesioner Kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort.....	52
Tabel 6. Kriteria tingkat Kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort.....	53
Tabel 7. Perhitungan faktor koreksi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Paradigma Penelitian.....	8
Gambar 2. Gambar Daerah Kritis Uji Hipotesis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi Puncak Pass Resort**
- Lampiran 2. Kuesioner Karyawan Puncak Pass Resort**
- Lampiran 3. Profil Responden Karyawan Puncak Pass Resort**
- Lampiran 4. Surat Riset Puncak Pass Resort**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Stres kerja ini tampak dari *symptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Handoko,2001)

Dari hasil penelitian terungkap bahwa Puncak Pass Resort sebagai salah satu perusahaan jasa,khususnya dalam bidang pariwisata yaitu Hotel dan Restoran. Menghadapi stres yang tinggi dalam persaingannya. Hal tersebut berdampak pula meningkatnya stres bagi karyawan. Sesuai dengan hasil wawancara terhadap manajer dan beberapa karyawan Puncak Pass Resort jika hal tersebut dikelola dengan baik dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dan perusahaan. Hal itulah yang melatar belakangi pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan harapan dapat memberikan

solusi bagi pengelolaan stres kerja dan peningkatan kinerja di Puncak Pass Resort

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Berbagai gejala tersebut pada umumnya menampakkan diri pada berbagai perilaku yang tidak "normal" seperti gugup, tegang, selalu cemas, gangguan pencernaan, tekanan darah tinggi. Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul " **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Puncak Pass Resort**".

1.2 Perumusan dan Identifikasi Masalah

1.2.1. Perumusan Masalah

Perusahaan sering mengalami beberapa masalah yang berhubungan dengan karyawan, antara lain tingkat absensi (kemangkiran), turn over yang cukup tinggi, merosotnya kuantitas dan kualitas kinerja serta bertambah banyaknya keluhan dari karyawan . Untuk itu, perusahaan perlu melakukan pengelolaan SDM, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Pengelolaan SDM dapat dilakukan dengan penilaian kinerja karyawan

dan mengelola stres kerja yang sering kali dialami oleh sebagian besar karyawan. Dalam hal ini, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan diteliti terkait stres kerja dan kinerja karyawan yaitu :

1.2.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut

1. Bagaimana stres kerja pada Puncak Pass Resort?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian adalah untuk menganalisis keterkaitan variabel penelitian dan menginformasikan hasil akhir dari penelitian serta dapat memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya masalah.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui stres kerja karyawan pada Puncak Pass Resort
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1) Teoritis

Dapat mengetahui penerapan ilmu-ilmu yang diterima di bangku kuliah ke dalam praktik nyata dan menambah pengetahuan bagi penulis.

2) Praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melihat bagaimana kondisi stres kerja dan kinerja karyawan yang terdapat di perusahaan.

1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Kelangsungan dan keberhasilan perusahaan sangat membutuhkan kemampuan mengelola karyawan. Upaya perusahaan untuk meningkatkan kemajuannya lebih banyak diorientasikan kepada manusia sebagai salah satu sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan. Puncak Pass Resort sebagai Hotel yang berada pada tingkat persaingan yang tinggi juga berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusianya untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan serta menghadapi persaingan yang terjadi saat ini. Hal ini dilakukan karena Puncak Pass Resort menyadari bahwa tanpa karyawan yang berkualitas maka visi, misi tujuan dan keberhasilan

perusahaan tidak akan tercapai. Untuk itulah, Puncak Pass Resort melakukan beberapa pendekatan terhadap karyawan untuk memperoleh SDM yang berkualitas, sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan dan keberhasilan perusahaanpun dapat dicapai

Pengertian stres kerja menurut Mangkunegara (2001) mengatakan bahwa stres kerja merupakan "perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. antara lain : emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, dan tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Stres kerja dapat diakibatkan oleh banyak faktor, *Gibson, et al (1996)* menyatakan bahwa "terdapat empat stressors yang dapat menimbulkan stres kerja di tempat kerja, yaitu : stres yang berasal dari lingkungan fisik, kelompok, individu dan organisasi".

Wood, et al. (2001) mengatakan bahwa stres mempunyai dua sisi, yaitu stres yang bersifat membangun (constructive stress) dan stres yang bersifat merusak (destructive stress). Stres berkaitan erat dengan kinerja karyawan. Jika tidak ada stres sama sekali, maka kinerja karyawan cenderung menurun. Jika intensitas stres ditingkatkan sampai tingkat yang optimal maka stres dapat mengoptimalkan kinerja.

Tingkat stres yang dialami karyawan berbeda-beda, tingkat stres yang dialami karyawan rendah atau masih dalam batas kewajaran, maka stres dapat menjadi motivasi dalam pelaksanaan kerja sehingga mengoptimalkan kinerja. Seperti seorang karyawan yang

menginginkan jabatannya lebih tinggi atau ingin mendapatkan kenaikan gaji maka dia akan bekerja lebih maksimal walaupun ada stres kerja yang ia alami dalam bekerja tetapi dia mempunyai tujuan dan cita-cita yang ingin diraihinya maka sters kerjanya menjadi motivasi yang membangun, Namun sebaliknya, apabila stres yang dialami karyawan berada pada tingkat yang terlalu tinggi atau sudah melampaui batas kewajaran, maka stres akan cenderung menjadi masalah sehingga menurunkan kinerja. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penilaian prestasi kerja karyawan yang akan semakin menurun. Akhirnya mengundurkan diri dari pekerjaan tersebut.

”*Stres*” oleh T. Hani Handoko (2001) diberi batasan ” Suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi , proses berpikir, dan kondisi seseorang”.

Kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Kinerja karyawan timbul sebagai respon efektif atau emosional terhadap tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan berkaitan secara langsung terhadap kinerja perusahaan . Kondisi pekerjaan di perusahaan dapat dipengaruhi oleh adanya stres kerja. Hubungan yang kurang baik antara karyawan dengan pimpinan dan rekan kerja juga memicu timbulnya stres kerja, begitu pula dengan kebijakan perusahaan yang berubah-ubah dan memberatkan dapat menimbulkan tekanan bagi karyawan. (Mangkunegara 2001, 50)

Adapun unsur-unsur yang dinilai dalam kinerja menurut.

Malayu S.P. Hasibuan yaitu:

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan.

2. Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

3. Kreativitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

4. Tanggung Jawab

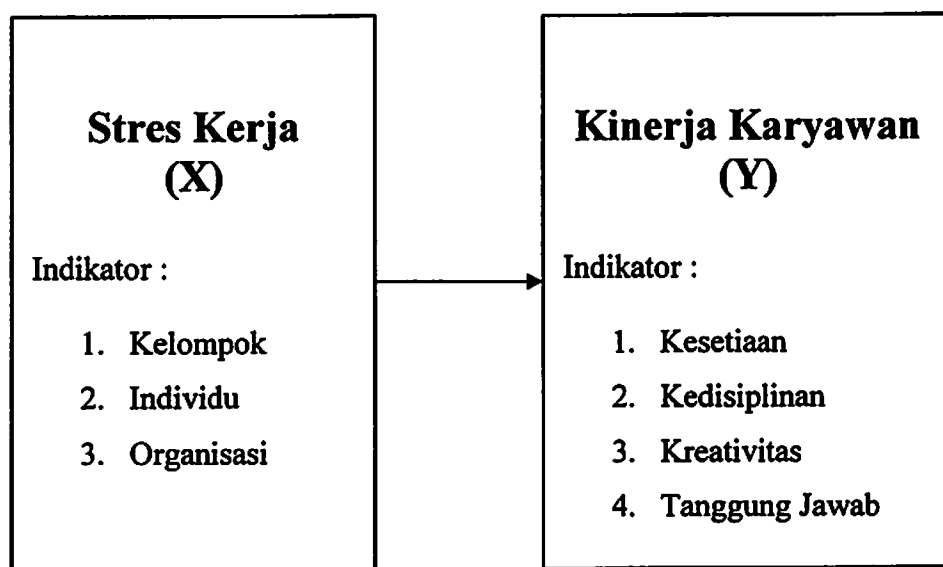
Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan, dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya, serta perilaku kerjanya.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan memiliki tiga konsekuensi yaitu gejala psikologis, perilaku dan fisiologis. Gejala psikologis mencakup penurunan kepuasan kerja karyawan, terjadinya kegelisahan dan depresi pada diri karyawan. Gejala perilaku mencakup perubahan produktivitas karyawan, meningkatnya absensi

dan keluar dari pekerjaan. Dan gejala fisiologis mencakup beberapa masalah kesehatan fisik karyawan seperti sakit kepala, tekanan darah tinggi dan sakit hati (Makmuri Muchlas 2005, 502).

Hubungan stres dan prestasi kerja seperti senar (tali) sebuah biola. Bila tegangan terlalu kecil atau terlalu besar pada senar, senar itu tidak menghasilkan alunan musik yang serasi. Seperti senar biola, demikian juga halnya karyawan, bila tegangan pada seorang karyawan terlalu tinggi atau terlalu rendah, prestasi kerjanya akan cenderung memburuk. Jika terlalu menjadi terlalu besar, prestasi kerja akan mulai menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan karyawan, kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu mengambil keputusan dan perilaku menjadi tidak menentu. (Davis dan Newstrom 1996, 84).

1.5.2. Paradigma Penelitian



Gambar 1
Paradigma Penelitian

1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut penulis dapat mengemukakan hipotesis penelitian

- 1) Stres kerja yang dialami karyawan pada Puncak Pass Resort sedang
- 2) Tingkat kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort cukup baik
- 3) Stres kerja pada Puncak Pass Resort mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

T.Hani Handoko (2008,8) menyatakan bahwa Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan Hasibuan (2003, 2) menyatakan bahwa :

”Manajemen adalah ilmu dan seni pengatur proses pemanfaatan SDM dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumberdaya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. (Manulang; 2006;3)

James A.F. Stoner (1996, 4) mendefinisikan manajemen adalah sebagai berikut:

Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling the effort of organizational member and the use of other organization resources in order to achieve stated organizational goals.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan ini tidak akan terwujud tanpa adanya peran aktif sumber daya manusia meski pun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Menurut para ahli pengertian Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

Menurut Hasibuan (2003) MSDM adalah "ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat".

Menurut Gary Dessler (2003, 4) *“Human resource management is the process of acquiring, training, appraising employee, and attending to their labor relations, and compensating, health and safety, and fairness concerns”*.

Manajemen Sumber Daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan Kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan. Sumberdaya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. (Ike Kusdyah; 2008; 3)

Manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. (Gary Dessler; Paramita Rahayu 2006; 5)

Manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional. (Malthis; 2006; 3)

Dari kelima definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu seni untuk mengembangkan dan pemanfaatan serta perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja untuk mencapai organisasi yang efektif.

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan sumber daya manusia akan berjalan dengan lebih lancar, bila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen.

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. **Perencanaan (*planning*)**
Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan atau menggambarkan dimuka tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan;
2. **Pengorganisasian (*organizing*)**
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi;
3. **Pengarahan (*directing*)**
Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi;
4. **Pengendalian (*controlling*)**
Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. **Pengadaan (*Procurement*)**
Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi;
6. **Pengembangan (*development*)**
Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan;
7. **Kompensasi (*compensation*)**
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi;
8. **Pengintegrasian (*Integration*)**
Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan;
9. **Pemeliharaan (*maintenance*)**
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun;

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin, Maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal; dan

11. Pemberhentian (*separation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi (Soekidjo; 2003; 121)

2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen.

Malayu SP Hasibuan (2003, 14-15), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan jumlah , kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*;
- 2) Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*;
- 3) Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian;
- 4) Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang;
- 5) Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya;

- 6) Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis;
- 7) Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh;
- 8) Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan;
- 9) Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal;
- 10) Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

Peranan manajemen sumber daya manusia diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap dan terampil. Juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan.

2.1.5 Metode Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam mempelajari manajemen sumber daya manusia menurut Malayu SP Hasibuan (2001, 16-21), ada tiga pendekatan yang dapat dilakukan, yaitu :

- 1) Pendekatan Mekanis;
Mekanisasi (*otomatisasi*) adalah mengganti peranan tenaga kerja manusia dengan mesin untuk melakukan pekerjaan. Penggantian ini didasarkan kepada pertimbangan ekonomis, kemanusiaan, efektivitas dan kemampuan yang lebih besar dan lebih baik.
Pendekatan mekanis ini menitikberatkan analisisnya kepada spesialisasi, efektivitas, standarisasi dan memperlakukan karyawan sama dengan mesin.

Pendekatan mekanis ini akan mengakibatkan timbulnya masalah-masalah sebagai berikut :

- a) Pengangguran teknologis;
- b) Keamanan ekonomis;
- c) Organisasi buruh;
- d) Kebanggaan dalam pekerjaan.

2) Pendekatan Paternalis;

Pada pendekatan paternalis (paternalistic approach), manajer untuk pengarahan bawahannya bertindak seperti bapak terhadap anaknya. Tegasnya karyawan dianggap serta diperlakukan oleh manajer sebagai anaknya saja. Pendekatan ini mengakibatkan karyawan menjadi manja, malas sehingga volume produksinya turun, akhirnya laba berkurang bahkan perusahaan bisa rugi dan kelangsungan hidupnya terancam;

3) Pendekatan Sistem Sosial

Pendekatan sistem sosial ini memandang bahwa organisasi/ perusahaan adalah suatu sistem yang kompleks yang beroperasi dalam lingkungan yang kompleks yang disebut sebagai sistem yang ada di luar.

2.2 Stres Kerja

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi besar kecilnya stres dalam bekerja, sebagai karyawan dengan beragam pekerjaan, sangat sulit terlepas dari stres. apalagi ditambah dengan beberapa persoalan klasik, seperti gaji yang tak pernah cukup, biaya hidup semakin meningkat, keinginan pribadi yang semakin sulit terpenuhi semuanya, serta bentuk-bentuk masalah kehidupan yang harus dihadapi.

2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres sebagai suatu istilah yang meliputi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, kecemasan, kemurungan dan

hilang daya. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Stres yang berhubungan dengan masalah pekerjaan mungkin merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi dunia kerja.

Yahya Wardoyo (2008, 1) menyatakan bahwa:

”Stres (stress) ialah ” tekanan ” yang didapatkan secara tidak disengaja, atau ” pembebanan ” yang diperoleh dengan sengaja, diadakan untuk suatu tujuan”.

Sedangkan Mangkunegara (2001) menjelaskan bahwa: stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini akan terlihat seperti : emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Selanjutnya Makmuri Muchlas (2005, 491) menyatakan bahwa: stres adalah respons yang adaptif dimediasi oleh perbedaan-perbedaan individual, dan atau proses-proses psikologis yang merupakan sebuah konsekuensi dari tindakan atau situasi eksternal, atau peristiwa yang menempatkan seseorang pada tuntutan psikologis dan atau fisik secara eksemplifikatif.

Stres kerja dapat diakibatkan oleh banyak faktor, James L.

Gibson (1996) menyatakan bahwa:

” terdapat empat stressors yang dapat menimbulkan stres kerja di tempat kerja, yaitu : stres yang berasal dari lingkungan fisik, kelompok, individu dan organisasi”.

“Work stress is an individual's response to work related environmental stressors. Stress as the reaction of organism, which can be physiological, psychological, or behavioural reaction” (Selye, dalam Beehr, et al., 1992: 623)

2.2.2 Gejala-gejala Stres Kerja

Makmuri Muchlas (2005, 502) mengatakan bahwa: Stres menunjukkan gejala-gejalanya dalam sejumlah cara. Biasanya seseorang yang sedang mengalami stres dapat terlihat dari berbagai gejala diantaranya :

1. **Gejala-gejala Fisiologis**
Stres dapat menciptakan perubahan-perubahan dalam metabolisme, meningkatkan angka denyut jantung dan pernapasan, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan merangsang timbulnya serangan jantung.
2. **Gejala-gejala Psikologis**
Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berhubungan dengan pekerjaan dengan sendirinya dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Dalam kenyataannya adalah efek psikologis dari stres yang paling sederhana dan jelas, tetapi stres menunjukkan dirinya dalam status psikologis tertentu, misalnya ketegangan, kecemasan, ketersinggungan, kebosanan, dan keras kepala.
3. **Gejala-gejala Perilaku**
Gejala-gejala stres yang berhubungan dengan perilaku termasuk perubahan-perubahan dalam produktivitas, absensi dan pindah kerja, juga perubahan-perubahan dalam kebiasaan makan, lebih sering merokok, dan bertambahnya minum alkohol, bicara menjadi cepat, bertambah gelisah, dan adanya gangguan tidur.

Menurut Braham (2001:68), gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

1. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.
2. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
3. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
4. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

2.2.3 Faktor-faktor Stres Kerja

Handoko (2001) mengatakan bahwa kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressors*. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh hanya satu stressor, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressors*. Ada dua kategori yang dapat menyebabkan stres, yaitu on-the- job dan off-the-job. Hampir setiap pekerjaan bisa menyebabkan stres tergantung pada reaksi karyawan. Namun, tetap saja ada sejumlah kondisi kerja

yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan. Diantara kondisi-kondisi kerja tersebut adalah sebagai berikut :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervise yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Kemenduaan peran (role ambiguity)
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
11. Berbagai bentuk perubahan

Dilain pihak, stres karyawan juga dapat disebabkan oleh masalah-masalah yang terjadi di luar perusahaan (off-the-job).

Penyebab-penyebab stres tersebut antara lain:

1. Kekuatiran finansial
2. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah fisik
4. Masalah-masalah perkawinan (misal, perceraian)
5. Perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara

Sementara itu Gibson, et al. (1996) mengartikan bahwa "Stressor sebagai kejadian eksternal yang potensial tetapi tidak selalu berarti membahayakan individu".

Terdapat tiga *stressors* di tempat kerja, yaitu :

1) *Stressor Kelompok*

Koefisien setiap organisasi dipengaruhi oleh sifat hubungan diantara kelompok-kelompok. Karakteristik kelompok dapat menjadi *stressor* yang kuat bagi beberapa individu. Penyebab stres pada tingkat kelompok diantaranya mengenai tingkat kepercayaan dan hubungan yang kurang baik antara bawahan dengan atasan atau sebaliknya maupun diantara rekan kerja.

2) *Stressor individu*

Penyebab-penyebab stres pada tingkat individu diantaranya mengenai masalah konflik peran, beban kerja yang berlebihan, tanggung jawab dan kondisi kerja.

3) *Stressor Organisasi*

Penyebab-penyebab stres pada tingkat organisasional diantaranya adalah tidak adanya kebijakan khusus dari perusahaan, desain dan birokrasi (prosedur) yang buruk serta kurangnya partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan.

Bob Losyk (2007, 5) menyatakan ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan karyawan mengalami stres dalam bekerja: diantaranya adalah : kondisi fisik tempat kerja, Rancangan pekerjaan, peran dalam pekerjaan, munculnya teknologi-teknologi baru, manajemen perusahaan, hubungan dengan rekan sekerja, Tekanan waktu, Ketidakamanan kerja.

2.2.4 Pendekatan Stres Kerja

Cobalah untuk mengenali akar permasalahan , apa yang membuat Anda resah atau stres dalam bekerja apakah sumber stres itu berasal dari dalam pekerjaan itu sendiri atau dari luar pekerjaan . Dengan begitu Anda akan dapat mencari cara penyelesaiannya. Seorang karyawan dapat mengambil tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stres yang dialami. Strategi-strategi individual diantaranya adalah mengimplementasikan teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, latihan relaksasi, meluaskan jaringan dukungan sosial, dan konseling karyawan.

1. Manajemen Waktu

Segala sesuatu yang harus diselesaikan dalam hitungan hari atau minggu tidak perlu sampai terjadi di luar perhitungan kalau seseorang dapat melakukan manajemen waktu secara tepat. Seperti: Membuat daftar harian tentang kegiatan-kegiatan yang harus diselesaikan, Memprioritaskan kegiatan-kegiatan atas dasar kepentingan dan urgensinya, Membuat jadwal kegiatan-kegiatan menurut prioritas yang telah ditetapkan

2. Latihan Fisik

Latihan fisik yang non-kompetitif seperti aerobik, latihan jalan dan jogging, berenang dan bersepeda. Bentuk-bentuk latihan ini dapat meningkatkan kapasitas jantung dan menawarkan cara-cara untuk melepaskan diri dari ketegangan

3. Latihan relaksasi

Manusia dapat mengajari dirinya untuk rileks melalui teknik-teknik seperti zikir, meditasi, hipnotis, yoga, dan mengembalikan tenaga.

4. Dukungan Sosial

Memiliki banyak kawan, keluarga, atau teman sekerja untuk teman berbicara dapat memberikan jalan keluar ketika tingkat stres menjadi lebih tinggi. Stres muncul karena seseorang terlalu fokus pada pekerjaan, bagilah waktu antara pekerjaan dan keluarga. Melakukan hal-hal bersama keluarga akan membuat Anda segar kembali. Ceritakan masalah yang Anda hadapi pada keluarga atau pasangan. Mereka pasti akan membantu mencari jalan keluar untuk memecahkan masalah Anda. Diskusikan masalah yang menyebabkan stres dengan atasan, teman atau psikolog.

5. Konseling Karyawan

Konseling adalah diskusi sebuah problem yang biasanya memiliki unsur emosional dengan seorang karyawan supaya dapat membantu mengatasi emosinya lebih baik. Konseling dapat dilakukan baik oleh para professional maupun non-profesional. Konseling biasanya bersifat rahasia, jadi para karyawan akan merasa bebas untuk berbicara secara terbuka tentang problem

Yahya Wardoyo (2008, 24) mengatakan bahwa cara keluar dari situasi stress dalam bekerja :

- a. Kenali sebaik-baiknya apa yang ada di depan Anda, siapkan diri untuk menang
- b. Tetaplah miliki semangat untuk belajar, jangan pernah berhenti untuk belajar
- c. Miliki keyakinan diri bahwa 'saya bisa' dan kejar itu sampai dapat
- d. Selalu upayakan agar dimanapun Anda mampu menghadirkan perubahan lebih baik dan yang bermakna
- e. Syukuri dan terima dengan kebesaran hati dan jiwa, apapun yang menjadi kondisi anda sekarang
- f. Upayakan kendali atas perasaan Anda, lakukan tindakan 'penyelamatan'.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2001), istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja atau yang sering diistilahkan prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun menurut Wibowo (2007), Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi. Kinerja juga merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Sedangkan Kinerja menurut (Hasibuan, 2001, 94) adalah “ suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan

tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.”

sedangkan Kinerja menurut (Robert L.Mathis & John H.Jackson : Jimmy Sadeli & Bayu Prawira Hie 2002,78)

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif.

2.3.2 Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan adalah masalah penting bagi seluruh pengusaha. Namun demikian, kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis, dimana hal ini cenderung akan makin terjadi dengan menggunakan sistem penilaian manajemen yang baik. Sistem manajemen kinerja (*performance management system*) terdiri dari proses-proses untuk mengidentifikasi, mendorong, mengukur, mengevaluasi, meningkatkan dan memberi penghargaan terhadap kinerja para karyawan yang dipekerjakan. Atas dasar penilaian tersebut, dilakukan review bersama antara atasan dan bawahan untuk mengetahui apakah terdapat kesalahan dalam proses kinerja. Berdasarkan hasil *review*, diberikan umpan balik untuk melakukan koreksi terhadap perencanaan kinerja maupun implementasi kinerja, di sisi lain, untuk meningkatkan kinerja, dilakukan pembinaan sumber daya manusia.

Penilaian Kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut.

(Robert L. Mathis & John H. Jackson: Jimmy Sadeli & Bayu Prawira Hie. 2002, 81)

Penilaian kinerja dapat dilaksanakan oleh siapa saja yang paham benar tentang penilaian karyawan secara individual.

Kemungkinannya antara lain:

- a) Para atasan yang menilai karyawannya
- b) Karyawan yang menilai atasannya
- c) Anggota kelompok yang menilai satu sama lain
- d) Sumber-sumber dari luar
- e) Penilaian karyawan sendiri

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Prestasi kerja ini merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, semakin besarlah prestasi kerja karyawan.

Anwar prabu Mangkunegara (2001, 69) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang :

1. Mempunyai tanggung jawab pribadi yang tinggi;
2. Berani mengambil resiko;
3. Memiliki tujuan yang realistis;

4. Memiliki rencana kerja;
5. Memanfaatkan umpan balik;
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Payaman J. Simanjuntak (2005, 87) menyatakan bahwa kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada 3 kelompok, yaitu :

1. Kompetisi individu yang bersangkutan, seperti: kemampuan dan keterampilan kerja, motivasi dan etos kerja
2. Dukungan organisasi, seperti : pengorganisasian, penyediaan sarana&prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja.
3. Dukungan manajemen, seperti : mengoptimalkan keunggulan dan potensi yang dimiliki oleh setiap pekerja, mendorong setiap pekerja untuk terus belajar meningkatkan wawasan dan pengetahuannya.

Menurut Mutiara S. Panggabeh (2002,, 12) prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kemampuan dan kemauannya, ketidakmampuan yang tidak lain adalah disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian antara kualifikasi yang dimiliki karyawan dengan persyaratan yang dibutuhkan oleh pekerjaannya, dapat diatasi dengan memberikan pendidikan/pelatihan. Sedangkan ketidakmauan mereka dapat dikurangi dengan memberikan dorongan berupa penghargaan.

2.3.4 Pengukuran Kinerja Karyawan

Pengukuran terhadap kinerja karyawan perlu dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal yang ditentukan atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur.

Cara mengukur kinerja karyawan dengan menggunakan sejumlah pertanyaan berdimensi tunggal yang dikembangkan Mutiara S. Panggabean (2004, 92) yaitu

“attends meeting, complete assignment effectively in a group, provides valuable skills or expertise to the group, performs at a level above and beyond that of the typical volunteer, show genuine commitment to the goal organizational”.

Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara (Wibowo, 2007, 320), yaitu :

- 1) Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi.
- 2) Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerjanya.
- 3) Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
- 4) Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian.
- 5) Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
- 6) Mempertimbangkan penggunaan sumberdaya.
- 7) Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan kinerja.

Maka dalam pengukuran kinerja perlu memenuhi persyaratan, yaitu :

- a. Dalam posisi mengamati perilaku dan kinerja yang menjadi kepentingan individu.

- b. Mampu memahami tentang dimensi atau gambaran kinerja.
- c. Mempunyai pemahaman tentang format skala dan instrumennya.
- d. Harus termotivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara standar.

Adapun metode yang digunakan penulis dalam menganalisis data adalah :

1. Korelasi Rank Spearman

Rumus korelasi Rank spearman menurut Husein Umar (2005, 201) :

dimana :

$$r_s = \frac{\Sigma X^2 + \Sigma Y^2 - \Sigma d_i^2}{2 \sqrt{\Sigma X^2 \times \Sigma Y^2}}$$

dimana :

$$\Sigma X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma T_x$$

sedangkan

$$\Sigma Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma T_y$$

Besarnya T dalam perumusan merupakan faktor koreksi bagi tiap kelompok dengan pangkat yang sama dan dirumuskan sebagai :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

dimana t = jumlah variabel yang memiliki pangkat sama.

Adapun kriteria tingkat koefisien korelasi Rank Spearman (Sugiyono, 2007, 216) :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

2. Uji Hipotesis

Perumusan hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan menurut Sugiyono (2007, 234) :

$$t \text{ Hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

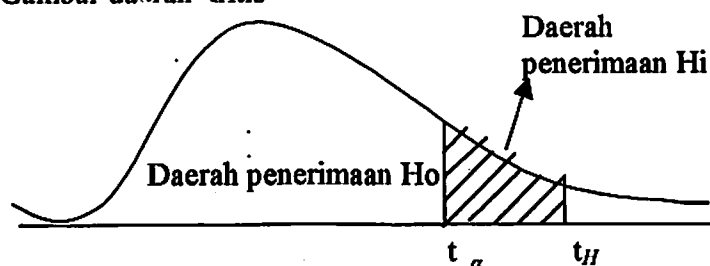
t Tabel dicari berdasarkan dk = n – 2 dan $\alpha = 0,05$

Ho : $r_s = 0$, stres kerja tidak berhubungan secara nyata dengan kinerja karyawan

Hi : $r_s \neq 0$, stres kerja berhubungan secara nyata dengan kinerja karyawan

Pengujian hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar daerah kritis



BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian adalah Stres kerja dan kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort. Adapun sebagai variabel X atau variabel independen adalah stres, sedangkan sebagai variabel Y atau variabel dependen adalah kinerja karyawan. Puncak Pass Resort yang merupakan perusahaan jasa, khususnya dalam bidang pariwisata. Puncak Pass Resort berlokasi di jalan Raya Puncak P.O. Box. 18 Cianjur.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian dalam arti luas adalah seluruh proses perencanaan dan pelaksanaan suatu penelitian. Sedangkan dalam arti sempit dan khusus desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan jenis atau tujuan penelitian Desain penelitian terdiri dari:

1. Jenis, Metode dan Teknik Penelitian

- a. Jenis penelitian yang digunakan adalah Verifikatif, yaitu menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

- b. Metode penelitian yang digunakan adalah Explanatory Survey, yaitu penelitian yang didasarkan atas masalah yang terjadi di perusahaan yang menjadi tempat penelitian.
- c. Teknik penelitian yang digunakan adalah statistik kualitatif yaitu menerangkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Unit Analisis

Unit analisis yang diteliti adalah Individual yaitu suatu data yang diambil dari bagian HRD mengenai Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja pada Puncak Pass Resort.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengukuran-pengukuran terhadap besarnya pengaruh stres kerja dan kinerja karyawan perusahaan, dengan operasionalisasi variabel sebagai berikut :

Tabel 1.
Operasionalisasi Variabel

Variabel/SubVariabel	Indikator	Skala/Ukuran
Stres Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelompok 2. Individu 3. Organisasi 	Ordinal
Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesetiaan 2. Kedisiplinan 3. Kreativitas 4. Tanggung jawab 	Ordinal

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Penggunaan metode penarikan sampel disesuaikan pada jenis penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Metode penarikan sampel antara lain digunakan pada jenis penelitian *deskriptif development* dengan metode survei deskriptif, jenis penelitian deskriptif (eksploratif) dengan metode penelitian *Explanatory Survey*.

Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan cara *simple random sampling* (acak sederhana) salah satu cara dalam penentuan jumlah sampel adalah dengan menerapkan metode Slovin. Informasi yang diperlukan adalah jumlah populasi (N) dan tingkatan kesalahan (e=error) dalam penentuan sampel (n) dengan rumus:

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

$$n = \frac{45}{1 + 45 (0.05)^2}$$

$$= \frac{45}{1.1125}$$

$$= 40 \text{ orang.}$$

N = Populasi (jumlah pelamar)

e = Kesalahan (error)

3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dan informasi dengan berbagai cara

1) Penelitian Kepustakaan

Merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara mempelajari literatur-literatur tulisan maupun catatan-catatan kuliah yang berhubungan dengan obyek penulisan skripsi ini, sehingga diperoleh kerangka teori yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

2) Penelitian Lapangan

Penelitian secara langsung terhadap keadaan perusahaan yaitu dengan mencatat aktivitas yang dilaksanakan oleh perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini, sehingga penulis memperoleh data yang sebenarnya. Penelitian lapangan ini dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung.

a) Wawancara

Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab dengan perusahaan kepada bagian HRD tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Perusahaan.

b) Observasi

Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap masalah yang ada di perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.3 Metode Analisis

1. Analisis Korelasi Rank Spearman

Rumus korelasi Rank spearman menurut Husein Umar (2005, 201) jika terdapat jumlah angka yang sama, yaitu :

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum X^2 \times \sum Y^2}}$$

dimana :

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

sedangkan

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

Keterangan :

R_s = Rank Spearman

di = Selisih antara rank stres kerja dengan kinerja karyawan

N = Sampel

X = stres Kerja

Y = Kinerja Karyawan

$\sum di$ = Selisih antara rank stres kerja dengan kinerja karyawan

Besaran T dalam perumusan merupakan faktor koreksi bagi tiap kelompok dengan pangkat yang sama dan dirumuskan sebagai :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Dimana T = faktor koreksi

t = jumlah variabel yang memiliki pangkat sama.

t = jumlah variabel yang memiliki pangkat sama.

Adapun kriteria tingkat koefisien korelasi Rank Spearman

(Sugiyono, 2007, 216) :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 2,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Untuk menganalisa data, penulis menggunakan kuesioner dimana

setiap kategori diberi bobot, yaitu :

a). Untuk variabel stres kerja

- Jawaban A (sangat setuju), diberi bobot nilai = 5
- Jawaban B (setuju), diberi bobot nilai = 4
- Jawaban C (ragu-ragu), diberi bobot nilai = 3
- Jawaban D (tidak setuju), diberi bobot = 2
- Jawaban E (sangat tidak setuju), diberi bobot nilai = 1

b). Untuk variabel kinerja karyawan

- Jawaban A (sangat setuju), diberi bobot nilai = 5
- Jawaban B (setuju), diberi bobot nilai = 4
- Jawaban C (ragu-ragu), diberi bobot nilai = 3
- Jawaban D (tidak setuju), diberi nilai = 2
- Jawaban E (sangat tidak setuju), diberi nilai = 1

2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan digunakan analisis koefisien determinasi dengan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi

3. Uji Hipotesis

Perumusan hipotesis digunakan untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan menurut Sugiyono (2007, 234) :

$$t \text{ Hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

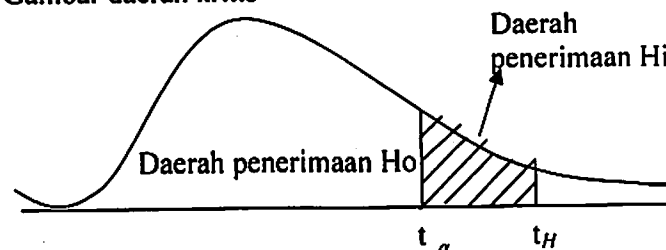
t Tabel dicari berdasarkan dk = n - 2 dan $\alpha = 0,05$

Ho : $r_s = 0$ stres kerja tidak berhubungan secara nyata dengan kinerja karyawan

Hi : $r_s \neq 0$, stres kerja berhubungan secara nyata dengan kinerja karyawan

Pengujian hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar daerah kritis



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Puncak Pass Resort adalah perusahaan Jasa yang bergerak di bidang Perhotelan dan Restoran, yang berada di kawasan Puncak, Cianjur. letaknya antara Jakarta dan Bandung sekitar 90 km. Pada awalnya Puncak Pass bernama Het Wapen Van Zeeland, sekitar tahun 1953, rumah makan ini milik seorang warga Negara Belanda yang bernama Meneer Colijn. Namun karena pada saat itu Indonesia sedang dipenuhi euphoria kemerdekaan Meneer Colijn sebagai warga Negara Belanda mulai merasa terganggu dan kurang nyaman lagi untuk tinggal di Indonesia. Karenanya ia berencana hijrah ke Australia dan berniat menjual 1 bangunan rumah makan dan 4 bangunan bungalow yang terletak di atas sebidang tanah seluas 56.000 m².

Rumah makan ini di jual dengan harga 800 Gulden Belanda, yang setara dengan nilai tukar mata uang waktu itu, sebesar Rp 680.000. ia menjual kepada Muhammad Yamin yang pada saat itu menjabat sebagai Menteri Pendidikan, pengajaran dan kebudayaan atau PP&K. atas dasar kesadaran Visi dan pemikiran jauh ke depan Muhammad Yamin menugaskan Marnixius Hutasoit

yang menjabat sebagai Sekretaris Jenderal Kementerian PP&K untuk membentuk sebuah yayasan yang berstatus swasembada yang diberi nama Yayasan Dana Kesejahteraan Mahasiswa atau YDKM. Dengan tujuan utama membantu peningkatan kesehatan dan kesejahteraan mahasiswa. Nama Het Wapen Zeeland kemudian secara resmi dirubah menjadi Poentjak Pass Hotel & Restaurant yang pada permulaan beroperasinya secara komersial hanya memiliki 1 rumah makan berkapasitas 50 tempat duduk dan 4 bungalow yang dilengkapi dengan 1 lapangan tennis dan 1 kolam renang dalam suatu kawasan seluas 56.000 m². kehijauan asri yang merupakan salah satu ciri dan potensi terkuat Puncak Pass dipertahankan semaksimal mungkin. Diantara bungalow dibuatkan bangunan setidaknya 2 bangunan *butler's stations* yang selama 24 jam siap melayani tamu-tamu menginap untuk keperluan mendadak mereka seperti pembuatan minuman dan makanan ringan. Puncak Pass Resort sendiri memberikan Akomodasi seperti: 27 unit yang terdiri 1 unit 3 kamar tidur, 10 unit dengan tempat tidur yang sama, dengan air dingin dan air panas, dengan fasilitas kehidupan modern untuk kenyamanan para tamu : ruang-ruang utama dengan atau tanpa balkon, serta dilengkapi dengan fasilitas seperti: Meeting Rooms, Restaurant & Room Service, windu Bar at the Lobby, Outbond (on request), Swimming pool, Volle ball, Table Tennis, Jogging Track, Foot ball, Children playground, Petit Zoo, Laundry.

4.1.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menunjukkan alur tugas dan pemisahan tanggung jawab secara fungsional. Struktur organisasi diperlukan untuk mencapai tujuan pengendalian intern perusahaan, juga untuk membantu dalam pengendalian manajemen.

Dari struktur organisasi tersebut dapat dilihat koordinasi yang terjadi antar departemen dalam perusahaan, sehingga pelimpahan wewenang dan tanggung jawab lebih terarah berdasarkan tugas masing-masing. Dalam menjalankan atau membagi tugas dan wewenang, Puncak Pass Resort membuat struktur organisasi, kekuasaan tertinggi ada pada Direktur Utama.

Uraian tugas secara umum Puncak Pass Resort

1. Direktur Utama & Dewan Direksi

- a. Menetapkan visi dan misi organisasi yang menjamin kebutuhan pelanggan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Menetapkan sistem reward yang memacu pertumbuhan dan kinerja organisasi yang menantang bagi setiap fungsi dan anggota organisasi.

2. Personal and GA. Manager

Mempunyai tugas utama adalah mengelola sumberdaya manusia yang ada di perusahaan agar sumber daya tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal. Dalam hal ini ia bertanggung jawab

atas perumusan kebijakan teknis, pengendalian, pembinaan, evaluasi, dan administrasi pengelolaan sumber daya manusia yang ada di lingkungan perusahaan.

3. HRD Manager

Satuan sumber daya manusia (HRD) berperan:

- a. Mengembangkan strategi sumber daya manusia perseroan guna menunjang strategi bisnis dan mengembangkan strategi tersebut ke dalam kebijakan-kebijakan di bidang sumber daya manusia perseroan meliputi pengembangan organisasi, perencanaan sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan pegawai, pengembangan kepemimpinan, hubungan industrial dan manajemen perubahan.
- b. Menyelenggarakan pusat penelitian dan pusat pengembangan kepemimpinan.
- c. Memantau dan mengevaluasi peranan atas kebijakan sumber daya manusia yang ditetapkan perseroan.
- d. Menyusun rencana tahunan sumber daya manusia dan mengevaluasinya.

4. Front Office Manager

Mengatur semua penanganan tamu dari check in sampai tamu check out

5. Executive House Keeper

- a. Bertanggungjawab menjaga kebersihan dan perlengkapan rumah atau kamar hotel agar tidak terjadi komplain

- b. Menset-up kamar-kamar untuk tamu
 - c. Mengatur kebersihan lingkungan hotel
6. Food and Beverage Manager
- a. Menyediakan bahan-bahan dan minuman bagi tamu hotel maupun karyawan hotel yang bertugas
 - b. Memberikan pelayanan kepada tamu yang makan dan minum di hotel
 - c. Mengadakan pemeriksaan secara berkala mengenai fasilitas-fasilitas banquet seperti : meja, kursi, dan peralatan yang berhubungan dengan keperluan dalam hal melakukan pelayanan sehingga keadaan tetap
7. Reservation
- Menerima dan mencatat order dari konsumen serta mengkonfirmasi tentang pesanan tersebut terhadap wisatawan dan melakukan pemesanan baik hotel, restaurant, tempat pertunjukkan dan transportasi
- 8) Chief Accounting
- Membuat anggaran operasional dan Membuat keputusan dalam masalah keuangan.
- 9) Laundry
- Melaporkan hasil pencucian pakaian tamu dan Bertanggung jawab atas semua pakaian yang dicuci tersebut.

10) Room Boy

- a. Bertanggung jawab atas pencatatan tamu yang akan pergi sementara
- b. Memeriksa barang-barang tamu yang tertinggal dikamar.

11) Front Office Supervisor

- a. Melayani dan menghormati tamu yang akan datang dengan sopan dan ramah
- b. Menyiapkan penyimpanan barang (Locker) pada tamu hotel yang akan menginap.

12) Bell Boy

Menerima tamu yang datang, semenjak turun dari kendaraan, membawa barang-barang tamu sampai ke kamar, begitu juga ketika tamu akan pergi, Membantu mencari kendaraan umum bagi tamu.

13) Waiter atau Waiteress

- a. Menyajikan dan mengatur pesanan yang telah siap di meja tamu dengan diperiksa dulu apakah sesuai dengan pesanan.
- b. Menerima pembayaran pesanan dan diserahkan ke kasir.

14) Cook

Menyiapkan peralatan dan perlengkapan kerja dan Memeriksa dan melaporkan kerusakan di dapur.

15) Accounting Supervisor

Menyelenggarakan administrasi pengelolaan akuntansi dan melakukan penerimaan dan pembiayaan terhadap operasi hotel dengan berpedoman pada kebijakan yang ditetapkan oleh hotel.

16) Purchasing

Mengajukan permintaan pembelian barang seluruh section. mengajukan anggaran belanja harian ke General Manager.

4.1.3. Aktivitas Perusahaan

Sebagai perusahaan manufaktur Puncak Pass Resort, jasa yang disediakan adalah: pelayanan penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang tersedia.

Puncak Pass Resort merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan, maka unsur sumberdaya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu untuk dapat senantiasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kehendak pengunjung. Puncak Pass Resort memiliki karyawan-karyawan yang berkualitas dimana masih terdapat karyawan-karyawan lama yang sudah berpengalaman dalam bidang perhotelan. Puncak Pass juga berada dalam struktur organisasi yang dipimpin oleh orang-orang yang ahli dalam bidang pariwisata khususnya dalam bidang perhotelan.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Stres kerja pada Puncak Pass Resort

Stres kerja merupakan hal yang individual, setiap individu memiliki tingkat Stres yang berbeda-beda sesuai dengan dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan masing-masing individu. Sehingga stres kerja mencerminkan perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka, dan stres kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan dan imbalan pekerjaan.

Stres kerja dapat diukur dengan beberapa faktor, ukuran stres kerja digunakan untuk mengetahui kondisi stres kerja karyawan pada Puncak Pass Resort yaitu Kelompok, individu, Organisasi. Kondisi stres kerja karyawan pada Puncak Pass Resort dapat diketahui berdasarkan persepsi karyawan terhadap pernyataan-pernyataan yang menyangkut stres kerja karyawan. Diketahui secara keseluruhan, karyawan Puncak Pass Resort mengalami stres kerja yang sedang atau masih dalam batas wajar. Namun, sebagian besar karyawan menganggap bahwa adanya tekanan yang berat dan stres kerja yang dialami karyawan dapat menghambat atau menurunkan produktivitas karyawan. Namun, ada beberapa karyawan yang menganggap bahwa dengan adanya stres kerja yang dialami cenderung meningkatkan produktivitas karyawan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa stres kerja yang dialami karyawan Puncak Pass Resort dapat disebabkan karena gaji yang kurang, kurangnya hubungan kerjasama dengan rekan sekerja, kejenuhan dalam bekerja karena pekerjaan yang harus dilakukan karyawan bersifat monoton, serta perusahaan jarang mengadakan acara refreshing yang dapat membantu kejenuhan dalam bekerja.

Hasil kuisioner dalam bentuk skala likert mengenai stres kerja tertera pada tabel 4.1

Tabel 4.1
 Hasil kuesioner untuk Variabel Stres Kerja (X)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	5	4	5	5	4	4	4	5	4	40
2	4	4	5	5	5	5	3	4	4	39
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	40
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
6	5	5	4	4	4	3	4	5	5	39
7	5	5	5	4	5	5	3	5	4	41
8	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
9	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43
10	5	4	3	5	5	4	5	5	5	41
11	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37
12	5	4	5	5	5	5	5	3	4	41
13	5	5	5	4	5	3	4	5	5	41
14	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42
15	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
16	4	5	5	5	5	4	5	4	4	41
17	5	5	5	4	4	3	4	4	4	38
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
19	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
20	4	5	5	4	5	3	4	4	5	39
21	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
22	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
23	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
24	4	5	5	4	4	3	4	4	5	38
25	5	4	4	5	4	3	4	5	5	39
26	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
27	4	5	5	4	5	3	4	5	5	40
28	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
29	4	5	4	5	5	4	4	5	5	41
30	4	4	5	5	4	3	4	4	4	37
31	5	4	5	4	4	4	4	5	5	40
32	5	5	4	4	4	3	5	5	4	39
33	4	4	5	5	4	3	4	5	5	39
34	5	5	3	4	5	4	5	4	4	39
35	4	5	4	4	5	3	4	5	5	39
36	4	3	4	5	4	3	5	5	5	38
37	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
38	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41
39	5	4	3	4	5	4	4	4	5	38
40	5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
Total	180	176	182	184	179	158	177	182	184	1602

$$\begin{aligned}
 & - \quad 1602 \\
 x & = \frac{\quad}{40} \\
 & = 40
 \end{aligned}$$

Interval Koefisien	Tingkat stres
0-30	Rendah
31-60	Sedang
61-100	Tinggi

Skor yang besarnya diatas 40, sebanyak 17

Untuk mengetahui persentase dari variabel Stres kerja dengan cara $17/40 \times 100 \% = 42,5 \%$ maka stres kerja pada Puncak Pass Resort sedang, dimana persentase yang di dapat sebesar 42,5% sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja karyawan pada Puncak Pass Resort sedang.

4.2.2. Kinerja Karyawan pada Puncak Pass Resort

Kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Penilaian kinerja adalah proses formal yang dilakukan suatu organisasi untuk mengevaluasi tingkat pelaksanaan pekerjaan seseorang berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya dan memberikan umpan balik untuk kesesuaian tingkat kinerja. Dengan demikian penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan rutin yang dilakukan oleh manajemen sebagai bagian dari pelaksanaan sistem pengendalian manajemen. Ukuran kinerja yang digunakan untuk mengetahui kondisi kinerja

karyawan Puncak Pass Resort yaitu, : Kesetiaan, Kedisiplinan, Kreativitas dan Tanggung jawab.

Motivasi seseorang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan ditentukan oleh persepsi orang tersebut terhadap hubungan antara usaha dengan tujuan yang hendak dicapai. Jika untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan diperlukan usaha yang besar, sasaran ini memberikan tantangan bagi orang untuk mencapainya.

Dengan demikian dapat diketahui dari hasil penelitian bahwa kinerja karyawan yang ada pada Puncak Pass Resort adalah cukup baik walaupun terdapat stres dalam bekerja pada karyawan, tetapi stres kerja itu sendiri memberikan dampak yang positif bagi karyawan untuk menjadikan kinerjanya lebih baik.

4.2.2.1 Cara Penilaian Kinerja pada Puncak Pass Resort

Cara melakukan penilaian kinerja, diperlukan suatu indikator yang menyatakan hubungan antara hasil pelaksanaan kinerja dengan sasaran yang telah ditetapkan. Indikator ini merupakan suatu petunjuk yang digunakan agar kegiatan penilaian kinerja menjadi terarah, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Berdasarkan penelitian dan wawancara penulis dengan pihak Puncak Pass Resort, diketahui bahwa dalam menilai prestasi kerja karyawan yang dilakukan oleh perusahaan adalah berupa Daftar Penilaian Pelaksanaan

Pekerjaan (DP3) yang dibuat oleh direktur. Daftar penilaian pekerjaan (DP3) berisi daftar penilaian pegawai yang bekerja pada Puncak Pass Resort.

Adapun pelaksanaan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) untuk menilai kinerja pada Puncak Pass Resort, yaitu :

- 1) Pendidikan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) *in house training* maupun *out training*.
- 2) Dasar prioritas pelatihan adalah *performance appraisal*, kebutuhan perusahaan dan kesiapan sumber daya manusia.
- 3) Melakukan restrukturisasi pegawai atas dasar kinerja, berdasarkan besarnya prestasi kerja para karyawan tersebut dapat dijadikan dasar untuk langkah tindak lanjut dalam pengambilan keputusan bagi manajemen, mengenai pemberian balas jasa (*rewards*).

4.2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja pada Puncak Pass Resort

Penilaian kinerja bertujuan untuk menciptakan komunikasi dua arah antara atasan dengan bawahan. Pimpinan dapat mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi yang tergambar dari sasaran masing-masing pusat pertanggungjawaban, sedangkan karyawan dapat secara obyektif mengetahui kontribusi yang diberikan

kepada perusahaan serta pengaruhnya, yaitu apakah mendapat balas jasa atau teguran. Selain itu penilaian kinerja dapat menimbulkan motivasi yang positif bagi karyawan.

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan karyawan dan untuk mengantisipasi keahlian dan keterampilan yang dituntut oleh pekerjaan, agar dapat memberikan respon yang memadai terhadap perubahan lingkungan bisnis dimasa yang akan datang.

Manfaat dari penilaian kinerja bagi Puncak Pass Resort adalah, dapat memberikan suatu kontribusi terhadap pengelolaan operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum, dan juga dapat mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan. Manfaat lain juga dapat membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti promosi, transfer, dan pemberhentian. Serta menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.

Tabel 4.2
 Hasil kuesioner untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	2	5	4	4	5	3	4	4	36
6	4	2	4	4	4	4	3	4	4	33
7	4	2	5	4	4	4	4	4	5	36
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
9	4	4	4	5	5	5	4	2	5	38
10	4	2	5	4	4	4	4	4	5	36
11	4	3	4	4	4	2	3	3	2	29
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
14	4	3	3	3	4	3	4	3	4	31
15	4	3	4	4	4	2	3	3	2	29
16	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
17	4	3	4	4	4	2	3	3	2	29
18	4	2	5	4	4	4	4	4	5	36
19	2	4	5	4	4	4	4	4	5	36
20	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
21	5	4	4	4	3	4	3	4	4	35
22	5	2	4	4	4	4	4	4	4	35
23	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
24	2	2	4	4	4	3	4	4	4	31
25	5	2	5	4	4	5	3	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	3	4	5	36
27	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
29	5	2	5	4	4	5	3	4	4	36
30	4	2	4	4	4	4	3	4	4	33
31	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
32	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
33	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
34	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
35	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
36	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
37	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
38	5	3	5	4	4	5	3	4	4	37
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
40	4	2	5	4	4	4	4	4	5	36
Total	155	133	168	159	155	149	141	151	152	1363

$$\bar{Y} = \frac{1363}{40} = 34$$

Interval Koefisien	Tingkat Kinerja
0-30	Buruk
31-60	Cukup baik
61-100	Baik

Skor yang besarnya diatas 34 sebanyak 18

Untuk mengetahui persentase dari variabel kinerja karyawan dengan cara $18/40 \times 100\% = 45\%$ maka kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort cukup baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort cukup baik.

4.2.3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Puncak Pass Resort

Stres kerja secara langsung berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara tidak langsung, stressor yang berasal dari kelompok, individu, dan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan di Puncak Pass Resort menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan selama ini bersifat positif atau membangun dan masih berada dalam keadaan optimal, sehingga dengan adanya stres kerja tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

Stres pada tingkat yang optimal merupakan suatu rangsangan yang sehat untuk mendorong pekerja agar memberikan

tanggapan terhadap tantangan pekerjaannya. Jika tidak ada stres sama sekali, pekerja akan merasa tidak ada tantangan sehingga kinerjanya cenderung menurun. Kinerja karyawan yang semakin tinggi karena tingginya stres kerja yang berasal dari individu karyawan, bisa disebabkan oleh kuatnya motivasi individu karyawan dalam bekerja. Semakin kuat motivasi individu karyawan, maka karyawan dapat mengalah stres kerja yang dialami dan kinerja karyawanpun akan cenderung meningkat. Dengan keadaan seperti ini, pihak perusahaan sebaiknya mempertahankan *stressor* individu dan perlu melakukan perbaikan pada *stressor* kelompok dan organisasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara stres kerja yang dirasakan oleh karyawan Puncak Pass Resort dengan kinerja karyawan, maka perlu dihitung nilai koefisien korelasi rank spearman. Nilai koefisien korelasi rank spearman diperoleh dengan mengolah data dari kuesioner yang disebarkan kepada 40 responden. Adapun hasil jawaban untuk stres kerja (x) dengan kinerja karyawan (y) dapat dilihat melalui tabel 4.3

Tabel 4.3
Tabel Pembantu untuk Analisis Koefisien Korelasi Rank
Spearman

Responden	X	Y	Rank X	Rank Y	di	di ²
1	40	30	20	4,5	15,5	240,5
2	39	33	12	14	-2	4
3	43	38	38,5	37,5	1	1
4	40	36	20	29,5	-9,5	90,25
5	42	36	33,5	29,5	4	16
6	39	33	12	14	-2	4
7	41	36	27	29,5	-2,5	6,25
8	42	34	33,5	20	13,5	182,25
9	43	38	38,5	37,5	1	1
10	41	36	27	29,5	-2,5	6,25
11	37	29	2,5	2	0,5	0,25
12	41	34	38,5	20	18,5	342,25
13	41	34	27	20	7	49
14	42	31	33,5	7	26,5	702,25
15	36	29	1	2	-1	1
16	41	33	27	14	13	169
17	38	29	5,5	2	3,5	12,25
18	42	36	33,5	29,5	4	16
19	40	36	20	29,5	-9,5	90,25
20	39	33	12	14	-2	4
21	42	35	33,5	23,5	10	100
22	41	35	27	23,5	3,5	12,25
23	39	31	12	7	5	25
24	38	31	5,5	7	-1,5	2,25
25	39	36	12	29,5	-17,5	306,25
26	40	36	20	29,5	-9,5	90,25
27	40	39	20	40	-20	400
28	43	34	38,5	20	18,5	342,25
29	41	36	27	29,5	-2,5	6,25
30	37	33	2,5	14	-11,5	156,25
31	40	38	20	37,5	-17,5	306,25
32	39	30	12	4,5	7,5	56,25
33	39	33	12	14	-2	4
34	39	32	12	9,5	2,5	6,25
35	39	32	12	9,5	2,5	6,25
36	38	33	5,5	14	-8,5	72,25
37	42	38	33,5	37,5	-4	16
38	41	37	27	35	-8	64
39	38	34	5,5	20	-14,5	210,25
40	40	36	20	29,5	-9,5	90,25
Total	1602	1363	820	820	-3,5	4210,25

Dari hasil perhitungan rangking tersebut, terdapat beberapa rangking yang berangka sama, baik untuk variabel X maupun variabel Y. Oleh karena itu, harus dikoreksi dengan menggunakan faktor koreksi T, yaitu:

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Tabel 4.4
Perhitungan Faktor Koreksi

Variabel	Rangking Yang sama	Jumlah Yang sama	$T = \frac{t^3 - t}{12}$
X	2,5	2	$2^3 - 2 : 12 = 0,5$
	5,5	4	$4^3 - 4 : 12 = 5$
	12	9	$9^3 - 9 : 12 = 60$
	20	7	$7^3 - 7 : 12 = 28$
	27	7	$7^3 - 7 : 12 = 28$
	33,5	6	$6^3 - 6 : 12 = 17,5$
	38,5	4	$4^3 - 4 : 12 = 5$
			$\Sigma T_x = 144$
Y	2	3	$3^3 - 3 : 12 = 2$
	4,5	2	$2^3 - 2 : 12 = 0,5$
	7	3	$3^3 - 3 : 12 = 2$
	9,5	2	$2^3 - 2 : 12 = 0,5$
	14	7	$7^3 - 7 : 12 = 28$
	20	5	$5^3 - 5 : 12 = 10$
	23,5	2	$2^3 - 2 : 12 = 0,5$
	29,5	10	$10^3 - 10 : 12 = 82,5$
	37,5	4	$4^3 - 4 : 12 = 5$
			$\Sigma T_y = 131$

Pada tabel diatas, t adalah banyaknya observasi yang berangka sama pada suatu rangking tertentu, jika jumlah kuadrat dikoreksi hubungan dengan angka sama maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\Sigma X^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma T_x \\ &= \frac{40^3 - 40}{12} - 144 \\ &= \frac{63.960}{12} - 144\end{aligned}$$

$$\Sigma X^2 = 5186$$

$$\begin{aligned}\Sigma Y^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma T_y \\ &= \frac{40^3 - 40}{12} - 131 \\ &= \frac{63.960}{12} - 131\end{aligned}$$

$$\Sigma Y^2 = 5199$$

4.2.3.1. Analisis Korelasi Rank Spearman

Berdasarkan perhitungan tersebut didapat $\Sigma X^2 = 5.186$ dan

$\Sigma Y^2 = 5.199$ serta $d_i^2 = 4.210,5$ sehingga perhitungan korelasi

rank spearman sebagai berikut:

$$r_s = \frac{\Sigma X^2 + \Sigma Y^2 - \Sigma di^2}{2 \sqrt{\Sigma X^2 \times \Sigma Y^2}}$$

$$r_s = \frac{5.186 + 5.199 - 4.210,25}{2 \sqrt{5.186 \times 5.199}}$$

$$r_s = \frac{6.174,75}{10.384,992}$$

$$r_s = 0,5946$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh koefisien korelasi rank spearman (r_s) sebesar 0,5946 ; artinya antara variabel stres kerja (X) dan variabel kinerja karyawan (Y) mempunyai hubungan yang sedang dan positif. Hal ini berarti bila stres kerja sedang, maka diduga kinerja karyawan cukup baik.

4.2.3.2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, dapat diperoleh dengan menghitung koefisien determinasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$KD = r_s^2 \times 100 \%$$

$$= 0,5946^2 \times 100 \%$$

$$KD = 35,35 \%$$

Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 35,35%.

4.2.3.4. Uji Hipotesis

Untuk melihat pengaruh stres kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, maka disusun hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : r_s = 0$; Stres kerja tidak mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan

$H_1 : r_s > 0$; Stres kerja mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan

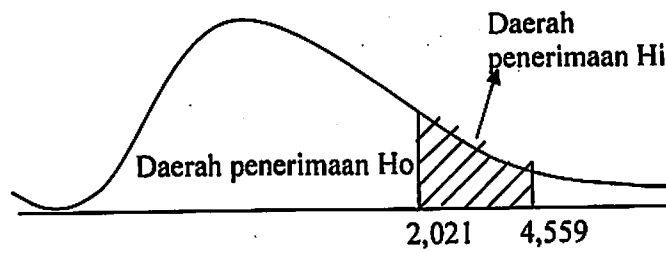
Untuk mengetahui nilai t_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}} \\ &= 0,5946 \sqrt{\frac{40-2}{1-(0,5946)^2}} \\ &= \frac{3,6654}{0,8040} \\ &= 4,559 \\ t_{hitung} &= 4,559 \end{aligned}$$

Selanjutnya nilai t_{hitung} tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} (lampiran) dengan tingkat kesalahan (α) 0,05 maka nilai t_{tabel} diperoleh 2,021. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} $4,559 > t_{tabel}$ (2,021). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti stres kerja mempunyai hubungan yang nyata dengan kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort.

Pengujian hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut :

Untuk kurva H_0 , jika $t_H < t_{\alpha}$ (db)



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

5.1.1. Simpulan Umum

- 1) Puncak Pass Resort adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan, dan restoran. Puncak Pass pada awalnya didirikan oleh Yayasan Dana Kesejahteraan Mahasiswa (YDKM) kemudian selanjutnya diambil alih oleh PT. Puncak Pass, yang berdiri sejak tahun 1928.
- 2) Beberapa Bungalow yang sudah berada dalam kondisi yang tidak memenuhi syarat lagi seperti Bungur-Bakung dan Lili-Sari direnovasi sehingga menjadi lebih layak jual sesuai dengan standarnya sebagai *Heritage Family Resort hotel*. Bungalow baru seperti melati, dibangun di daerah lereng bukit yang setelah melalui masa percobaan pemasarannya dan analisis pengembangannya disempurnakan fasilitasnya dengan penambahan kamar tidur juga penambahan fasilitas *Spa*.

5.1.2. Simpulan Khusus

- 1) Stres kerja yang dialami karyawan pada Puncak Pass Resort sedang artinya masih bersifat positif yaitu stres kerja yang

dialami karyawan dapat memberikan kinerja yang baik terhadap pekerjaan mereka

- 2) Penilaian kinerja pada Puncak Pass Resort sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, yaitu berupa Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) yang dibuat oleh direktur utama yang berisi daftar penilaian pegawai yang bekerja di Puncak Pass Resort.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort dapat dilakukan dengan metode statistik analisis korelasi rank spearman dengan hasil sebesar : 0,5946

Uji hipotesis menggunakan statistik t, dimana data yang diambil adalah stres kerja (X) dan kinerja karyawan (Y). dari hasil perhitungan tersebut didapat r sebesar 4,559, hal itu menandakan bahwa telah terjadi hubungan yang linier positif dan signifikan, yaitu dengan adanya stres kerja tetap dapat meningkatkan kinerja karyawan.

- 4) Uji hipotesis menunjukkan t hitung ($=4,559$) > t tabel ($=2,021$) maka H_0 ditolak dan terima H_1 yang berarti stres kerja mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan

5.2. Saran

Dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan, yaitu:

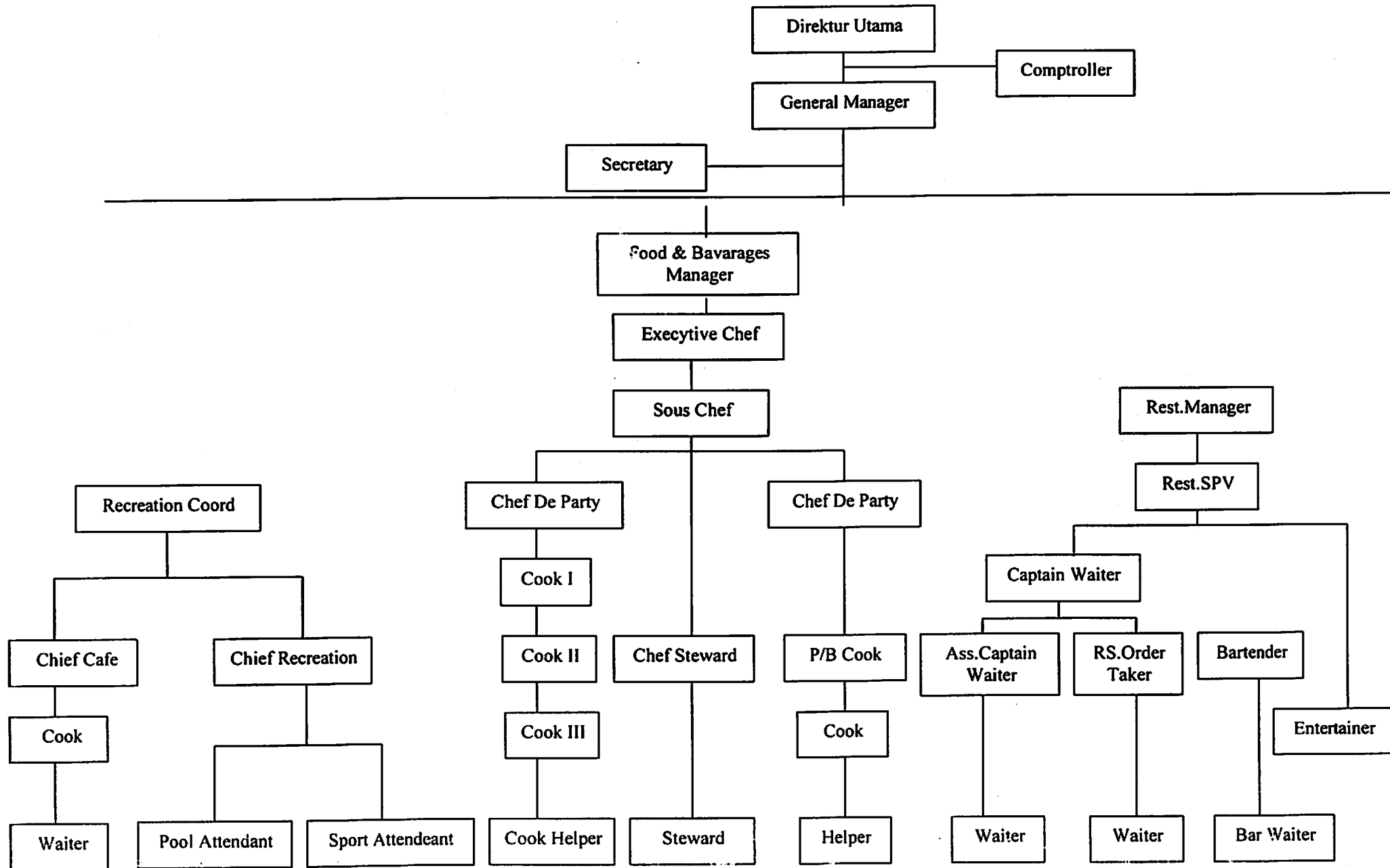
- 1) Mengoptimalkan Stres kerja yang berdampak positif bagi peningkatan kinerja karyawan oleh pihak manajemen perusahaan.
- 2) Dengan adanya stres kerja yang dialami karyawan Puncak Pass Resort hendaknya dapat dijadikan dasar sebagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawan karena stres pada tingkat rendah sampai sedang akan merangsang jasmani dan rohani serta meningkatkan kemampuan bereaksi sehingga pada saat inilah kinerja karyawan akan lebih baik.
- 3) Perusahaan harus dapat mengetahui faktor apa yang dapat menyebabkan stres kerja pada perusahaan tersebut sehingga dapat mencari solusi yang terbaik untuk meningkatkan kinerja yang dihasilkan karyawan.

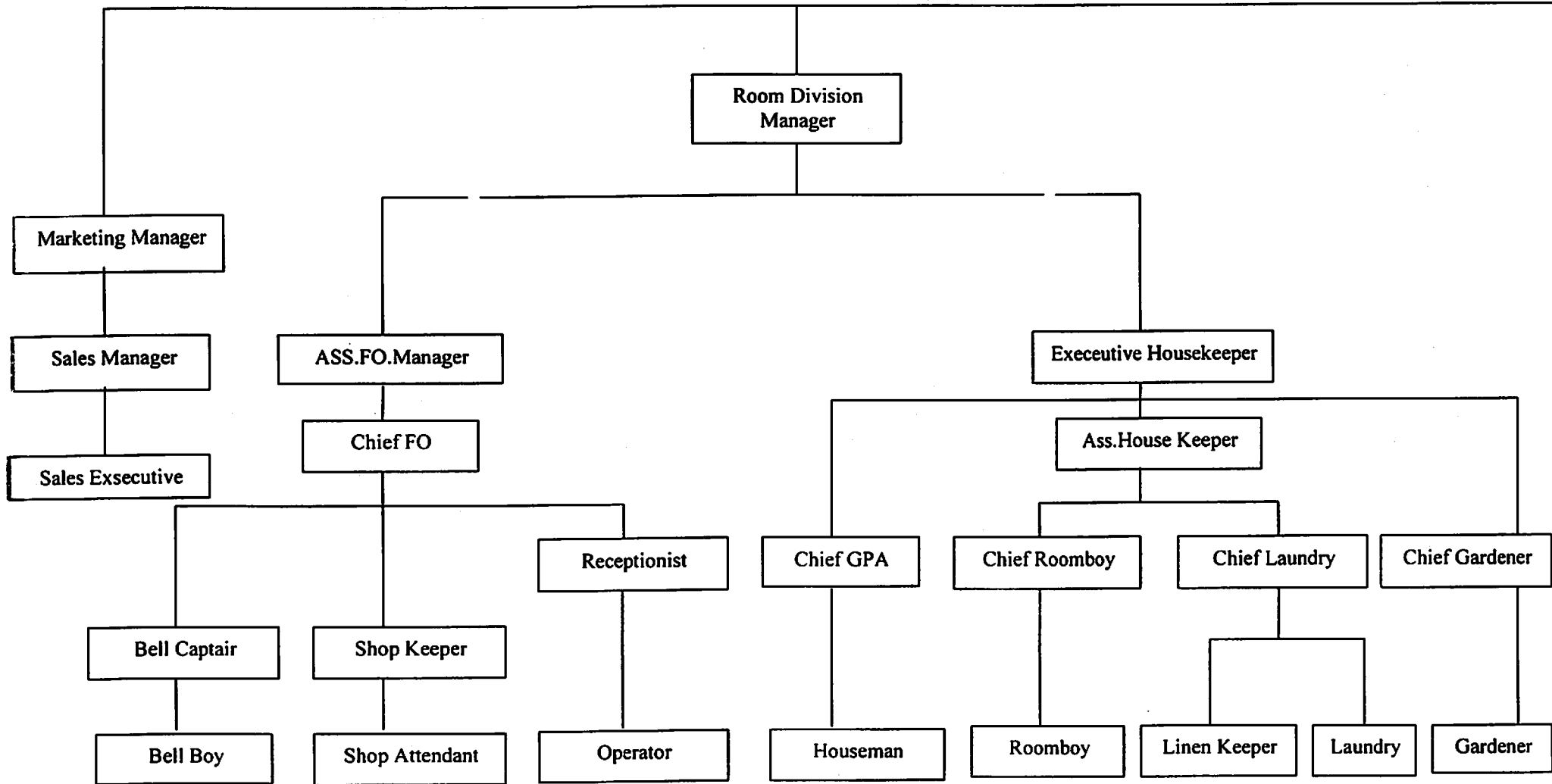
DAFTAR PUSTAKA

- Bob Losyk, 2007, *Cara Mengatasi Stres dan Sukses di Tempat Kerja*, penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Braham 2001, *Manajemen Sumber daya manusia*
- Eddy Mulyadi Soepardi, dkk, 2004 *Pedoman Penulisan Skripsi S1*. Universitas Pakuan, Fakultas Ekonomi, Bogor
- Gary Dessler. 2006. *Human Resource Management*. PT. INTAN SEJATI KLATEN, Indonesia.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly. 1996. *Organisasi dan Manajemen*. Edisi ke lima Jilid I. Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. FE UGM, Yogyakarta
- Hasibuan, M.S.P 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi revisi. Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, M.S.P. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta
- Husein Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ike Kusdyah Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Makmuri Muchlas, 2005. *Perilaku Organisasi* . Penerbit Gajah Mada University press, Anggota IKAPI
- Malthis, Robert L. and Jackson, John H. 2002. *Human Resource Management*. Edisi pertama. Penerbit Salemba empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Manullang, M. 2006. *Dasar-dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Marihot Tua, Effendi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan keempat, Penerbit PT Grasindo Pustaka Utama, Jakarta.
- Neal, James. Jr. 2003. *Panduan Evaluasi Kinerja karyawan*

- Selye, H. 1996. *The Stress of Life*. New York. <http://www.stres kerja.com> (diakses 10 Februari 2009)
- Siagian, P. Sondang, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Bumi aksara, cetakan kesepuluh
- Simanjuntak, J. Payaman, 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Soekidjo Notoadmojo.2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Stoner, James A.F. 1996. *Management*. Edisi Keempat. Penerbit BPF, Yogyakarta
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan kesepuluh, ALFABETA, Bandung.
- Triton PB. 2007. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perspektif Partnership dan Kolektivitas*. Tugu Publisher. Yogyakarta.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Yahya Wardoyo, 2008. *Kiat Karyawan Mengubah Stres Menjadi Sukses*

PUNCAK PASS RESORT ORGANIZATION CHART





Kepada

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr/i

Karyawan Puncak Pass Resort

Dengan segala kerendahan hati, sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan pada Puncak Pass Resort, dengan ini saya memerlukan data pendukung dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini untuk penulisan skripsi saya di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Pakuan, Bogor yang berjudul :
” Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Puncak Pass Resort”.

- ❖ Kuesioner ini disusun untuk melihat dan mengetahui hubungan Stres kerja dengan kinerja karyawan pada Puncak Pass Resort.
- ❖ Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur, benar dan akurat agar informasi ilmiah yang disajikan nantinya dapat dipertanggungjawabkan.
- ❖ Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA : (L/P)

PEKERJAAN / JABATAN :

USIA :

STATUS : Sudah Menikah / Belum Menikah

PENDIDIKAN TERAKHIR : SMP / SMU / D3 / S1

LAMA BEKERJA : Tahun

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah terlebih dahulu sebelum menjawab pertanyaan kuesioner ini, jawab dengan menyilang pertanyaan yang dipilih
2. Isilah pertanyaan sesuai dengan kriteria yang anda pilih, yaitu:
 - A) Sangat Setuju
 - B) Setuju
 - C) Ragu-ragu
 - D) Tidak Setuju
 - E) Sangat Tidak Setuju

- **Pertanyaan mengenai Stres Kerja :**

1. Rekan kerja saya kurang bisa bekerjasama dalam menjalankan tugas pekerjaan, sehingga sering menimbulkan ketidaknyamanan pada diri saya

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

2. Kekacauan atau permasalahan di lingkungan kerja saya sering timbul, baik terhadap atasan maupun rekan kerja.

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

3. Kurangnya rasa kekeluargaan atau komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan, sehingga saya terkadang merasa kurang dihargai

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

4. Saya sering merasa jenuh dengan kondisi pekerjaan dan suasana kerja di tempat saya bekerja

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

5. Beban kerja saya selama ini terlalu berat sehingga sering menimbulkan tekanan dalam bekerja

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

6. Gaji yang saya terima sesuai dengan jabatan yang saya jalani

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

7. Peraturan yang ditetapkan perusahaan terlalu berat, sehingga saya merasa terkekang

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

8. Dalam pengambilan keputusan rapat karyawan, saya jarang diberi kesempatan untuk memberikan ide atau pendapat

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

9. Perusahaan jarang mengadakan acara Refreshing untuk karyawan sehingga saya merasa jenuh dalam bekerja

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

• **Pertanyaan Mengenai Kinerja Karyawan :**

1. Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai perintah atasan sehingga target kerja yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik
 - A) Sangat Setuju
 - B) Setuju
 - C) Ragu-ragu
 - D) Tidak Setuju
 - E) Sangat Tidak Setuju
2. Bila pekerjaan tidak terselesaikan pada jam kerja, saya bersedia mengerjakan pekerjaan tersebut di luar jam kerja (lembur)
 - A) Sangat Setuju
 - B) Setuju
 - C) Ragu-ragu
 - D) Tidak Setuju
 - E) Sangat Tidak Setuju
3. Saya selalu datang ke tempat kerja dengan tepat waktu sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik
 - A) Sangat Setuju
 - B) Setuju
 - C) Ragu-ragu
 - D) Tidak Setuju
 - E) Sangat Tidak Setuju
4. Saya dapat mentaati peraturan yang diberikan perusahaan dengan baik
 - A) Sangat Setuju
 - B) Setuju
 - C) Ragu-ragu
 - D) Tidak Setuju
 - E) Sangat Tidak Setuju
5. Saya sudah memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan dan tempat saya bekerja
 - A) Sangat Setuju
 - B) Setuju
 - C) Ragu-ragu
 - D) Tidak Setuju
 - E) Sangat Tidak Setuju
6. Komitmen saya terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini meningkatkan prestasi kerja saya
 - A) Sangat Setuju
 - B) Setuju
 - C) Ragu-ragu
 - D) Tidak Setuju
 - E) Sangat Tidak Setuju

7. Saya selalu mempunyai ide-ide baru untuk meningkatkan kualitas dan kemajuan perusahaan

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

8. Prestasi kerja yang saya hasilkan membuat saya semangat dalam bekerja

A) Sangat Setuju

D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

C) Ragu-ragu

9. Saya selalu bekerja dengan senang hati sehingga prestasi kerja saya dapat dicapai dengan baik

A) Sangat Setuju

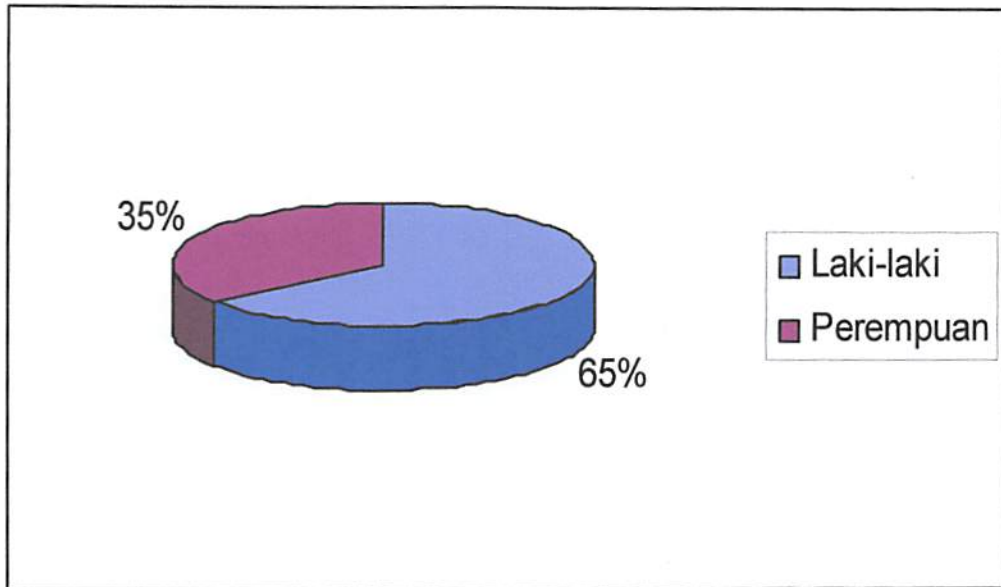
D) Tidak Setuju

B) Setuju

E) Sangat Tidak Setuju

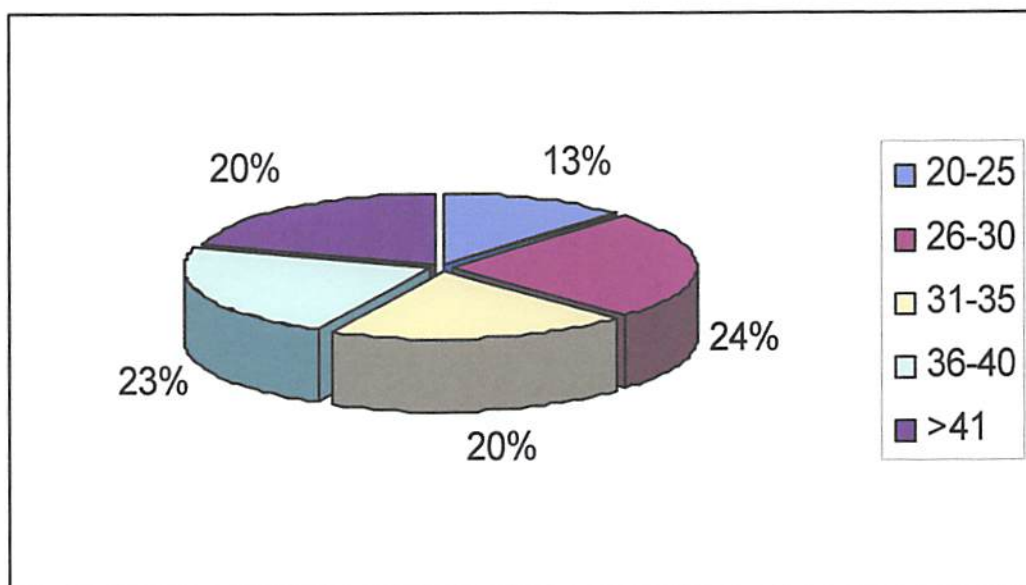
C) Ragu-ragu

1. Jenis Kelamin Responden



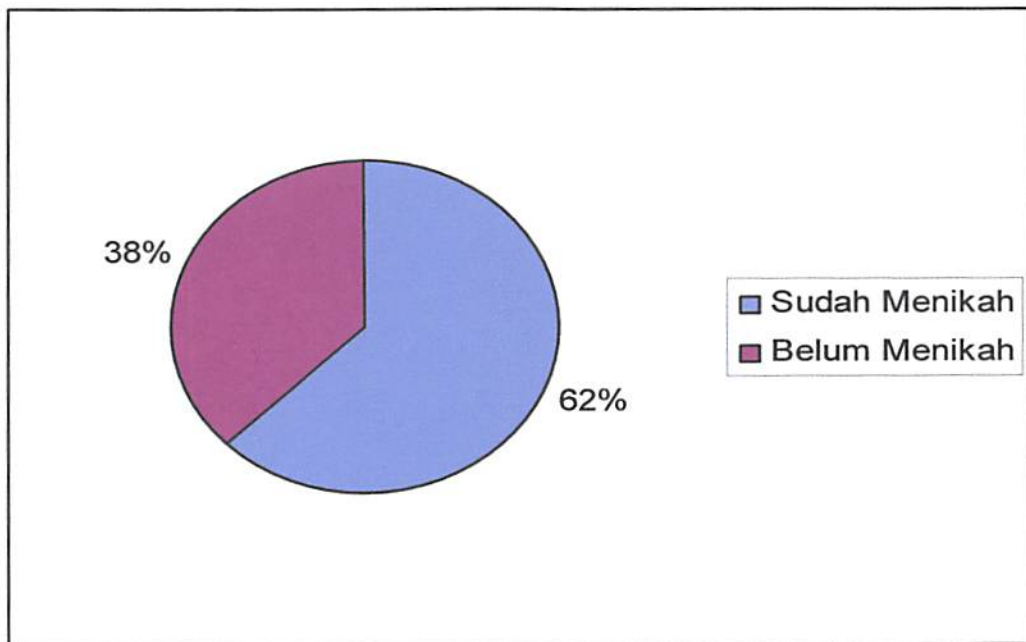
Dari data di atas dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 26 orang (65%), dan responden perempuan sebanyak 14 orang (35%). Hal ini berarti menunjukkan bahwa karyawan Puncak Pass Resort yang terdapat di bagian kantor (*office*) lebih banyak berjenis kelamin Laki-laki dibandingkan perempuan.

2. Usia Responden



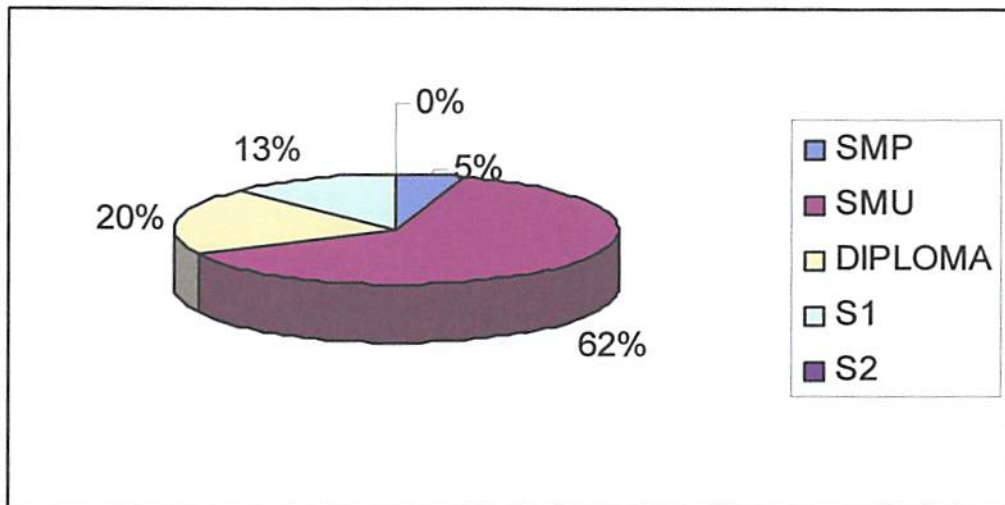
Dari data di atas dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun sebanyak 5 orang (12,5%), responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 10 orang (24%), responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 8 orang (20%), responden yang berusia 36-40 tahun sebanyak 9 orang (22,5%), dan responden yang berusia diatas 41 tahun sebanyak 8 orang (20%). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 26-30 tahun lebih banyak dari pada responden yang berusia 20-25 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun dan >41 tahun.

3. Status Responden



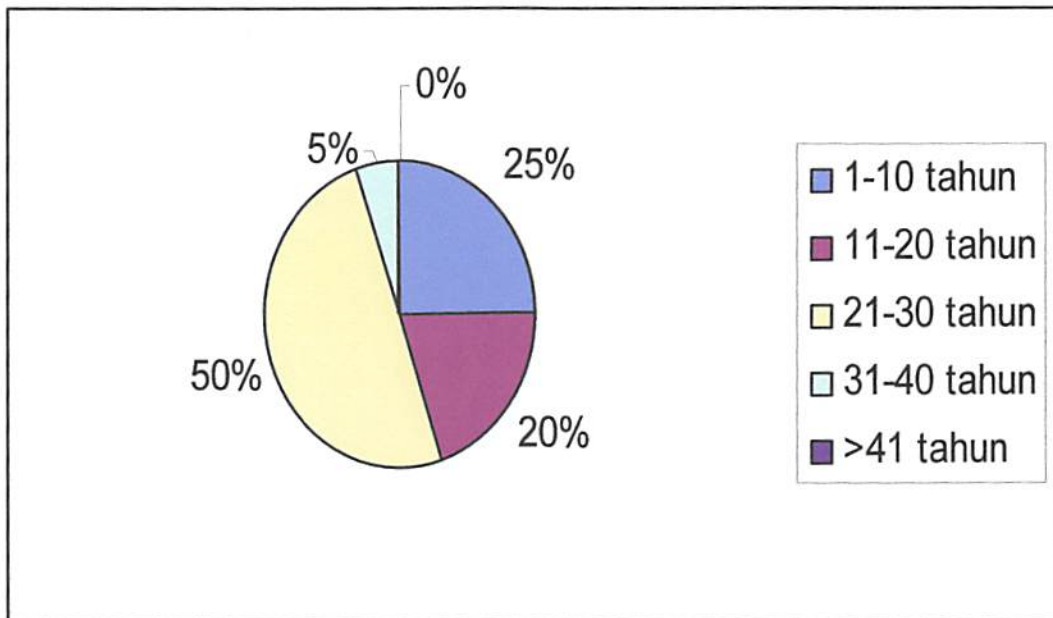
Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden yang berstatus sudah menikah sebanyak 25 orang (62,5%), dan responden yang belum menikah sebanyak 15 orang (37,5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden yang berstatus sudah menikah lebih banyak dari pada responden yang belum menikah.

4. Pendidikan terakhir responden



Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 2 orang (5%), responden yang berpendidikan terakhir SMU sebanyak 25 orang (62,5%), responden yang berpendidikan terakhir DIPLOMA sebanyak 8 orang (20%), responden yang berpendidikan terakhir S1 sebanyak 5 orang (12,5%) dan responden yang berpendidikan S2 tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden yang berpendidikan terakhir SMU lebih banyak dari pada responden yang berpendidikan terakhir SMP,DIPLOMA,S1 dan S2.

5. Lama Bekerja



Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden yang bekerja selama 1-10 tahun sebanyak 10 orang (25%), responden yang bekerja selama 11-20 tahun sebanyak 8 orang (20%), responden yang bekerja selama 21-30 tahun sebanyak 20 orang (50%), responden yang bekerja 31-40 tahun sebanyak 2 orang (5%), dan responden yang bekerja >41 tahun tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden yang bekerja selama 21-30 tahun lebih banyak dari pada responden yang bekerja selama 1-10 tahun, 11-20 tahun, 31-40 tahun dan >41 tahun.

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Siti Nariyah

NPM : 021105307

Jurusan : Manajemen

Adalah benar telah melaksanakan Riset di Puncak Pass Resort.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan seperlunya.

Puncak 18 September 2008


PUNCAK PASS
resort
HRD MANAGER

B.Priyono
HRD Manager