

658.314 07  
MIS  
P  
2012  
C-121091

R. 21753 / 22217

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN CV. MELATI PALEMBANG**



**Skripsi Oleh:**

**MISTARI ULFA  
NIM 01081001041**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA  
Tahun 2012**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : MISTARI ULFA  
NIM : 01081001041  
JURUSAN : MANAJEMEN  
MATA KULIAH : MANAJEMEN SDM  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN CV. MELATI PALEMBANG**


**PEMBIMBING SKRIPSI**

**TANGGAL PERSETUJUAN**

**DOSEN PEMBIMBING**

Tanggal 14 Maret 2012

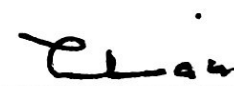
Ketua

:   
\_\_\_\_\_

Dr. Hj. Zunaidah, M.Si  
NIP. 196610221992032002

Tanggal 17 Maret 2012

Anggota

:   
\_\_\_\_\_

Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M  
NIP. 195607011985031003

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**NAMA : MISTARI ULFA  
NIM : 01081001041  
JURUSAN : MANAJEMEN  
MATA KULIAH : MANAJEMEN SDM  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN CV. MELATI PALEMBANG**

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 4 Mei 2012 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

**Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 10 Mei 2012**

**Ketua,**



**Dr. Hj. Zunaidah, M.Si  
NIP.196610221992032002**

**Anggota,**



**Drs. Yuliansyah M. Diah, MM  
NIP. 195607011985031003**

**Anggota,**



**Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A  
19521003 1976021001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E  
NIP. 196706241994021002**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mistari Ulfa  
NIM : 01081001041  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. MELATI Palembang**  
Pembimbing,

Ketua : Dr. Hj. Zunaidah, M.Si  
Anggota : Drs. Yuliansyah M.Diah, M.M  
Tanggal diuji : 4 Mei 2012

Adalah benar-benar hasil karya saya dibawah tim pembimbing.

Isi Skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar ke sarjanaan saya.

Inderalaya,  
Yang memberi pernyataan,



Mistari Ulfa  
NIM. 01081001041

## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Mistari Ulfa  
NIM : 01081001041  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV.MELATI Palembang

telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tensesnya* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 10 Mei 2012

Pembimbing Skripsi

Ketua,



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si

NIP.196610221992032002

Anggota,



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M

NIP. 195607011985031003

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Tuntutlah ilmu dan belajarlah (untuk ilmu) ketenangan dan kehormatan diri, dan bersikaplah rendah hati kepada orang yang mengajar kamu.*

*(HR. Abi-Thabrani)*

*Kupersembahkan Untuk :*

*Ayah juara 1 sedunia (Alm. H.M. Herman Ali)  
Ibunda tercinta Hj. Walyah Ningih  
Pasangan Iwaka Benny, ST*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T karena atas izin-Nya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. MELATI Palembang**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam enam bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode penelitian, Bab IV Gambaran umum perusahaan, Bab V Analisis dan Pembahasan, Bab VI Kesimpulan dan saran. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi manajemen perusahaan khususnya bagian SDM (Personalia) maupun pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

Penulis

Mistari Ulfa

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. karena atas rahmat dan hidayahNYa, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. MELATI Palembang" sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan dukungan baik moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. H. Syamsurizal, AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Dr. Muhammad Adam, S.E, M.E, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Hj. Zunaidah, M.si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M, selaku pembimbing yang telah banyak memberi saran kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
6. Bapak Alm. Drs. Komaruddin Achmad, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Alm.H.M.Herman Ali dan Ibu Hj. Walijah Ningsih, terima kasih atas baktinya, kalian orang tua terbaik yang pernah ada.





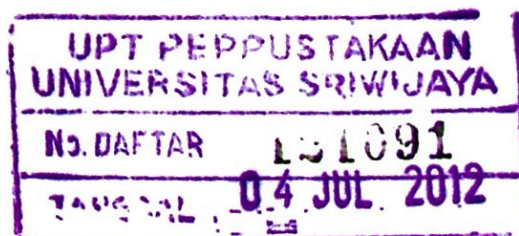
9. Benny,ST, suamiku yang penuh cinta dan perhatian, terima kasih atas semua dukungan moril dan materil.
10. Papa Abdullah Husni, Mama Djalillah dan seluruh keluarga lainnya, terima kasih atas doa dan dukungannya.
11. Saudara-saudaraku, terima kasih atas pembuktiannya bahwa darah lebih kental daripada air.
12. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya terutama Mbak Ninil, Kak Hendri, Kak Udin, Kak Eka terima kasih untuk semua bantuannya.
13. Almamater dan Teman-temanku Jurusan Manajemen angkatan 2008 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan selama ini.
14. Yang paling utama terima kasih dan rasa syukurku kepada Allah S.W.T atas segala nikmat serta rahmatNya, yang diberikan kepada penulis sehingga hidup begitu indah dan bermakna.

Penulis,

Mistari Ulfa

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ABSTRAKSI .....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Stres Kerja .....	8
2.1.2 Faktor Penyebab Stres Kerja.....	9
2.1.3 Dampak Stres Kerja.....	13
2.1.4 Model Stres Kerja.....	15
2.1.5 Mengelola Stres Kerja .....	16
2.1.6 Kinerja .....	17
2.1.7 Penilaian Kinerja .....	18
2.1.8 Unsur-Unsur Penilaian Kinerja .....	18
2.1.9 Manfaat Penilaian Kinerja .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	23
2.4 Hipotesis .....	23



**III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian .....	24
3.2 Rancangan Penelitian .....	24
3.3 Populasi penelitian .....	24
3.4 Identifikasi Variabel .....	24
3.5 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5.1 Sumber Data .....	25
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.6 Instrumen Penelitian .....	28
3.7 Metode Analisis Data .....	29

**IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1. Sejarah Perusahaan .....	32
4.2. Visi dan Misi .....	32
4.3. Data Tenaga Kerja .....	33
4.4. Struktur Perusahaan .....	35

**V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1 Uji Akurasi Data .....	37
5.1.1 Uji Validitas .....	37
5.1.2 Uji Reliabilitas .....	39
5.2 Karakteristik Responden .....	39
5.2.1. Jenis Kelamin .....	39
5.2.2. Tingkat Pendidikan .....	40
5.2.3. Masa Kerja .....	40
5.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	41
5.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Independen Stres Kerja (X) .....	41
5.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Dependen Kinerja Karyawan (Y) ...	54
5.4 Pengujian Hipotesis .....	61
5.4.1. Korelasi <i>Person Product Moment</i> .....	61
5.4.2. Uji Signifikasi .....	62
5.4.3. Analisis Regresi .....	63
5.5 Pembahasan .....	65

**VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	68
----------------------	----

6.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Gaji Karyawan CV MELATI Tahun 2011 .....	4
Tabel 1.2	Persentase Keluhan Konsumen Terhadap Pelayanan CV.MELATI	5
Tabel 1.3	Tabel <i>Turn Over</i> Karyawan .....	5
Tabel 2.1	Instrumen Penelitian .....	28
Tabel 3.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	30
Tabel 4.1	Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2	Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Status .....	34
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	38
Tabel 5.2	Statistik Reliabilitas.....	39
Tabel 5.3	Jenis Kelamin Karyawan .....	39
Tabel 5.4	Pendidikan Karyawan.....	40
Tabel 5.5	Masa Kerja Karyawan .....	40
Tabel 5.6	Pekerjaan yang diberikan terlalu banyak sehingga membuat saya letih.....	41
Tabel 5.7	Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi sehingga memberatkan pekerjaan saya .....	42
Tabel 5.8	Pekerjaan yang saya jalani tidak sebanding dengan penghasilan yang saya dapatkan.....	42
Tabel 5.9	Saya sering diberi pekerjaan dalam waktu yang mendesak.....	43
Tabel 5.10	Seringkali saya tidak mempunyai hari libur kerja dan bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan .....	44
Tabel 5.11	Pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang saya miliki .....	45
Tabel 5.12	Saya mengetahui tugas dan peran saya di perusahaan .....	46
Tabel 5.13	Saya mengetahui tanggung jawab dan wewenang saya dengan jelas.....	46
Tabel 5.14	Saya tidak mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam melakukan tugas.....	47
Tabel 5.15	Saya selalu terlibat konflik dengan rekan kerja.....	48
Tabel 5.16	Persaingan diantara rekan kerja membuat saya tertekan.....	48
Tabel 5.17	Saya akan merasa tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur pekerjaan saya.....	49
Tabel 5.18	Atasan bertindak kurang adil dalam pembagian pekerjaan kepada bawahannya.....	50
Tabel 5.19	Atasan saya tidak memberikan instruksi tugas dengan jelas.....	51

Tabel 5.20	Atasan saya tidak memberikan saya fasilitas untuk meningkatkan keahlian yang saya miliki.....	51
Tabel 5.21	Atasan saya tidak memberikan saya wewenang dalam improvisasi tugas yang saya lakukan .....	52
Tabel 5.22	Saya tidak dapat berperan dalam pengambilan keputusan .....	53
Tabel 5.23	Karyawan ini selalu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya .....	54
Tabel 5.24	Karyawan ini mampu mengerjakan semua pekerjaan dengan baik .....	54
Tabel 5.25	Kualitas pelayanan kepada konsumen adalah prioritas pekerjaan karyawan ini.....	55
Tabel 5.26	Karyawan ini selalu bersikap jujur saat melayani konsumen.....	56
Tabel 5.27	Karyawan ini selalu bersikap jujur pada atasan bila terdapat masalah .....	56
Tabel 5.28	Karyawan ini selalu mematuhi peraturan yang ditetapkan (contoh : menggunakan seragam, menutupi rambut) saat bekerja. ....	57
Tabel 5.29	Karyawan ini selalu memulai pekerjaan tepat waktu.....	58
Tabel 5.30	Karyawan ini tidak mampu bekerja sama dengan rekan kerja .....	59
Tabel 5.31	Karyawan ini bersedia memberikan tenaga dan usaha maksimal untuk kepuasan konsumen meski tanpa diminta.....	59
Tabel 5.32	Karyawan ini selalu memberi masukan kepada atasan untuk perbaikan.....	60
Tabel 5.33	Karyawan ini selalu bersikap sopan dan ramah kepada konsumen.....	61
Tabel 5.34	Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 5.35	<i>Model Summary</i> .....	63
Tabel 5.36	<i>ANOVA<sup>b</sup></i> .....	63
Tabel 5.37	<i>Coefficients<sup>a</sup></i> .....	64

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1 Perbandingan Jam Kerja Standar dan Jam Kerja Karyawan .....	4
Grafik 2.1 Relasi U-Terbalik Antara Stres dan Kinerja .....	15
Grafik 4.1 Struktur CV. MELATI.....	35

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan CV. MELATI Palembang. Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada 35 orang karyawan CV.MELATI. Penelitian ini menggunakan stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dengan analisis regresi sederhana.

Data yang diolah dengan menggunakan program SPSS 17 menghasilkan persamaan regresi sederhana yaitu  $\hat{Y} = 38,884 - 0,198X$ . Berdasarkan uji t yang dilakukan, didapatkan nilai  $t_{hitung} = 2,660$  dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : Stres Kerja, Kinerja Karyawan



## ABSTRACT

*The aim of this study is to determine the effect of job stress on employee performance CV. MELATI Palembang. The hypotheses used in this study is job stress has negative impact and significant on employee performance.*

*The study was conducted of 35 employees on CV.MELATI. This study uses job stress as independent variables and employee performance as the dependent variable. This study uses associative study in order to determine the relationship between two or more variables. Measuring instrument used was a questionnaire with simple regression analysis.*

*The data was processed using SPSS program 17 generates a simple regression equation is  $\hat{Y} = 38,884 - 0,198X$ . Based on t tests performed, a score tcount = 2,660 with an error rate of 5%. The results of this study shows that that stress has negative impact and significant on employee performance.*

*Key word : Job stress, Employee performance*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan perusahaan/organisasi. Manajemen SDM berarti mengatur, mengurus SDM berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Karenanya, MSDM juga menjadi bagian dari Ilmu Manajemen (Management Science) yang mengacu kepada fungsi manajemen dalam pelaksanaan proses-proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.

Selama tahun 1970, istilah manajemen SDM menggantikan istilah manajemen personalia. Istilah baru ini mencerminkan sudut pandang yang lebih luas, yang memasukkan isu seperti keselamatan dan kesehatan, stres, kepuasan karyawan, dan hubungan industrial (Schuler, 1996 : 21).

Manajemen SDM menganggap bahwa karyawan merupakan suatu aset yang memiliki nilai potensial yang dapat direalisasikan hanya dengan kerja sama untuk mendapatkan keuntungan kompetitif. Hal ini berarti Manajemen SDM merupakan suatu usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diharapkan organisasi. Organisasi yang maju tentu dihasilkan oleh karyawan yang dapat mengelola organisasi tersebut ke arah kemajuan yang diinginkan organisasi, sebaliknya tidak sedikit organisasi yang hancur dan gagal karena ketidakmampuannya dalam mengelola sumber daya manusia.

Terdapat tiga karakteristik yang membedakan jasa dari produksi, dan semuanya memiliki implikasi terhadap pengelolaan SDM. Pertama, sebagian besar jasa melibatkan sesuatu yang tidak berwujud. Kedua, konsumen dan karyawan biasanya bekerjasama dalam proses produksi dan pengiriman. Ketiga, produksi dan konsumsi jasa biasanya simultan, segera setelah jasa diproduksi, jasa diterima dan dikonsumsi oleh konsumen. (Schuler, 1996 : 52). Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dimana sebagian besar jenis usahanya merupakan usaha pelayanan personal pada konsumen, stres kerja sangat rentan timbul. Karena pada jenis usaha jasa tidak ada produk yang dihasilkan untuk menilai kepuasan pelanggan, akan tetapi pelayanan pada konsumen juga menjadi tolak ukur kinerja karyawan.

Dengan adanya target dan tujuan yang harus dicapai organisasi, maka karyawan harus pandai beradaptasi dengan banyaknya tuntutan-tuntutan pekerjaan, seperti menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang pimpinan yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Hal ini dapat memicu terjadinya stres pada karyawan.

Stres adalah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan individu tersebut dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting (Robbins, 2008 : 368),

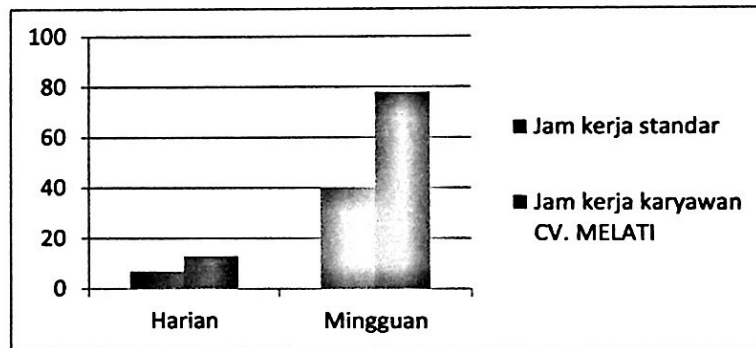
CV. MELATI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *wedding organizer* yang terdiri dari jasa catering , penyewaan pelaminan, tenda, dan pengadaan hiburan (musik dan tarian). CV. MELATI mempermudah pelanggan yang membutuhkan jasa-jasa tersebut. CV. MELATI memiliki 35 karyawan yang terdiri dari 20 orang laki-laki dan 15 orang wanita. Saat pesanan (order) meningkat, beban

kerja karyawan bertambah karena karyawan harus bekerja melebihi tugas dan waktu kerja standar untuk memenuhi pesanan dan memastikan konsumen mendapatkan pelayanan maksimal.

Berdasarkan ketetapan Surat Keputusan (SK) Gubernur Sumsel Nomor 878/KPTS/ DISNAKER TRANS /2010, bahwa standar jam kerja adalah 7 jam sehari atau 40 jam kerja seminggu. Sedangkan karyawan CV. MELATI bekerja hingga 13 jam sehari, untuk memenuhi pesanan catering harian di PT. Indofood Sukses Makmur, Tbk Cabang Palembang.

Grafik 1.1

Perbandingan Jam Kerja Standar dan Jam Kerja Karyawan



Sumber : Data primer yang diolah

Menurut Atkinson (1991 : 51), kebiasaan bekerja dalam jam kerja yang panjang, menyebabkan letih dan lamban, dan tidak dapat berkonsentrasi.

Orang yang mengharapkan banyak dari diri mereka sendiri dan organisasi dimana mereka bekerja cenderung menciptakan stres internal yang lebih besar, yang pada gilirannya mengarah pada kelelahan emosional. Begitu juga kelelahan emosional disulut dengan memiliki terlalu banyak pekerjaan untuk dilakukan, dengan konflik peran, dan dengan jenis interaksi antarpribadi yang dialami di tempat kerja (Kreitner dan Kinicki, 2005 : 366).

Faktor kelelahan menjadi salah satu keluhan dari para karyawan dan menyebabkan mereka mengalami stres yang bersifat negatif dan mengganggu kinerja karyawan. Karyawan tidak mempunyai hari libur pada hari minggu apabila ada pesanan *wedding organizer*. Hal ini terjadi karena karyawan tidak memiliki spesialisasi pada pekerjaan yang dilakukannya. Sehingga karyawan yang melayani pesanan catering harian juga melaksanakan tugas pada jasa penyewaan pelaminan. Beban kerja dan waktu kerja yang berlebihan ini menyebabkan karyawan mengalami stres kerja.

Selain faktor kelelahan, gejala stres yang dialami karyawan adalah kecemasan atau kekhawatiran finansial karena kompensasi yang diberikan terlalu kecil bila dibandingkan dengan beban kerja yang ditanggung oleh karyawan dan tidak sesuai dengan upah minimum Kota Palembang tahun 2011 sebesar Rp.1.095.831 per bulan.

Tabel 1.1

## Gaji Karyawan CV. MELATI Tahun 2011

Jenis Usaha	Jabatan	Gaji Berdasarkan Masa Kerja (Rupiah)	
		1 sd 3 Bulan	> 3 Bulan
Catering (Per Bulan)	Sopir	800.000	1.200.000
	Koki (Chef)	1.000.000	1.500.000
	Pelayan	400.000	600.000
	Kebersihan	400.000	600.000
	Pemasaran	700.000	700.000
Rata-rata		660.000	920.000

*Sumber : Data primer yang diolah*

Stres yang terjadi pada karyawan CV. MELATI berdampak pada kinerja karyawan yang mengalami penurunan. Hal ini dapat terlihat dari keluhan konsumen yang meningkat, serta tingkat *turn over* karyawan yang cukup tinggi terjadi di CV. MELATI.

Tabel 1.2

## Persentase Keluhan Konsumen Terhadap Pelayanan CV. MELATI

Jenis Keluhan	Tahun	
	2010	2011
Kecepatan Penyediaan	30	35
Keramahan	37	40
Penampilan Fisik Karyawan	20	13
Rasa dan Tampilan Masakan	13	12
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Data tabel 1.2 didapatkan dari hasil angket yang dibagikan kepada konsumen CV. MELATI sepanjang Tahun 2010 dan 2011. Angket yang dibagikan, digunakan oleh pihak manajemen CV.MELATI dalam menilai kinerja karyawan yang dimilikinya secara umum. Dalam jasa, konsumen dianggap bagian dari karyawan. Mereka merupakan subjek yang dikelola organisasi dan diharapkan dapat berpartisipasi dalam pengelolaan karyawan. Contohnya, pengusaha dalam sektor jasa seringkali meminta konsumen menilai kinerja karyawan. Perusahaan jasa lebih memperhatikan sikap pribadi karyawan, seperti keramahtamahan, suka tersenyum dibanding keterampilan semata (Schuler, 1996 : 52).

Tabel 1.3

Tabel *Turn Over* Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan		Jumlah (Orang)
	Masuk	Keluar	
2009	45	2	43
2010	53	14	39
2011	39	4	35

Sumber : Data primer yang diolah

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Stres kerja yang menyebabkan turunnya gairah kerja sangat berpengaruh pada kinerja karyawan.

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 mereka. (Rivai, 2005 : 1008). Stres dapat membantu dan merusak kinerja karyawan. Stres kerja yang dikelola dengan baik dan dalam batas kewajaran dapat meningkatkan kinerja dengan adanya tantangan-tantangan kerja. Akan tetapi, stres yang tidak dapat dikelola dengan baik dan berlebihan dapat mengganggu pelaksanaan kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV. MELATI PALEMBANG".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan CV.MELATI?"

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan CV. MELATI.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan masukan dalam rangka penyusunan teori atau konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan pemikiran dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan dan menambah pengetahuan penulis dalam bidang sumber daya manusia khususnya tentang stress kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan
- 2) Memberikan masukan kepada manajemen perusahaan CV.MELATI sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan upaya dalam penanganan stres kerja dan peningkatan kinerja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atkinson, Jacqueline M, 1991. *Mengatasi Stres Di Tempat Kerja*, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Christi, Amanda Vanya; Yuniawati, 2008. *Analisa Pengaruh Faktor Stres Kerja dan Faktor Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Yang Dicapai Oleh Karyawan Manajemen City of Tomorrow Surabaya. Skripsi Program Sarjana Universitas Kristen Petra.*
- Hasibuan, Malayu S.P, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Indriani, Azazah. 2009. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.*
- Kreitner, Robert; Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat.
- Malthis, Robert L; John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Nimran, Umar. 2004. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV Citra Media.
- Rivai, Veithzal; Ahmad Fawzi. 2005. *Performace Appraisal*, Jakarta : PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Rivai, Veithzal; Ella Jauvani Sagala. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Robbins, Stephen P; Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat.
- Riduwan, 2011. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*, Bandung : Alfabeta
- Schuller, Randall; Susan Jackson. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabeta.
- Teguh, Leny Verawati; Dorcas Ivana Linggaryanto. 2005. *Analisa Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Penjual Asuransi Jiwa AIG Lippo Manyar Kertoarjo di Surabaya. Skripsi Program Sarjana Universitas Kristen Petra.*

<http://dapunta.com/2011-upah-minimum-kota-palembang-naik-15-persen/8408.html>, diakses pada 23 Agustus 2011

<http://jurnal-sdm.blogspot.com>