

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stres Kerja

2.1.1 Pengertian Stres Kerja

Masalah Stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk lebih efisiensi di dalam pekerjaan. Stres kerja karyawan perlu dikelola oleh seorang pimpinan perusahaan agar potensi-potensi yang merugikan perusahaan dapat diatasi. Akibat adanya stres kerja, karyawan menjadi *nervous*, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berfikir dan kondisi fisik individu.

Stres (*stress*) adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Stres sendiri tidak selalu buruk, meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif. Stres merupakan sebuah peluang ketika hal ini menawarkan potensi hasil. Sebagian stres bisa positif, dan sebagian lagi bisa negatif. Dewasa ini, para peneliti berpendapat bahwa stres tantangan, atau stres yang menyertai tantangan dilingkungan kerja (seperti memiliki banyak proyek, tugas dan tanggung jawab), beroperasi sangat berbeda dari stres hambatan, atau stres yang menghalangi dalam mencapai tujuan (birokrasi, politik kantor, kebingungan terkait tanggung jawab bekerja) Robbins (2008:368-369).

Menurut Veithzal (2004:516) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan dimana tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan dimana karyawan tersebut berada. Sedangkan menurut Sasono (2004:47) stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stres kerja.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2.1.2 Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stres dalam diri individu dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu faktor yang bersumber dari dalam maupun dari luar individu tersebut. Penyebab stres yang bersumber dari dalam individu itu sendiri seperti kepribadiannya, nilai, kebutuhan, tujuan, umur dan kondisi kesehatan. Penyebab stres yang bersumber dari luar individu dibedakan lagi menjadi stres yang bersumber dari dalam organisasi dan dari luar organisasi. Sumber stres yang berasal dari luar organisasi itu seperti faktor keluarga, masyarakat dan faktor keuangan. Sedangkan dari dalam organisasi seperti faktor

lingkungan fisik, faktor pekerjaan, faktor kelompok kerja, faktor organisasi dan faktor karier (Gitosudarmo, 2000:46).

Menurut Robbins (2003:38) faktor penyebab stres karyawan antara lain :

- a. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
- b. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.
- c. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
- d. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
- e. Balas jasa yang terlalu rendah.
- f. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan sebagainya.

Menurut Handoko (2000:200), kondisi-kondisi yang menyebabkan stres disebut dengan istilah *stressors*. Stres dapat disebabkan oleh satu *stressor*, tetapi ada kalanya karyawan mengalami stres karena kombinasi beberapa *stressor*. Terdapat dua kategori penyebab stres yaitu *on the job* dan *off the job*.

Stres *on the job* adalah stres yang disebabkan karena masalah yang terjadi di dalam perusahaan. Beberapa kondisi kerja yang menyebabkan stres bagi karyawan dinyatakan sebagai penyebab stres *on the job* antara lain :

- a. Beban kerja yang berlebihan
- b. Tekanan atau desakan waktu
- c. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- d. Wewenang yang tidak cukup untuk melaksanakan tanggung jawab
- e. Ambiguitas peranan (*role ambiguity*)
- f. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- g. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan

Stres kerja karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi diluar perusahaan. Penyebab-penyebab stres *off the job* antara lain :

- a. Kekuatiran finansial
- b. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
- c. Masalah-masalah fisik
- d. Masalah-masalah perkawinan
- e. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak keluarga

Menurut Robbins (2008:370) ada tiga kategori potensi pemicu stres (*stressor*) yaitu :

- a. Faktor-faktor Lingkungan

Faktor-faktor lingkungan dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Selain mempengaruhi disain struktur sebuah perusahaan, ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres para karyawan dalam perusahaan. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi.
2. Ketidakpastian politik juga merupakan pemicu stres diantara karyawan masyarakat Amerika, dan ketidakpastian yang sama mempengaruhi karyawan di negara-negara seperti Haiti atau Venezuela.
3. Perubahan teknologi adalah faktor lingkungan ketiga yang dapat menyebabkan stres, karena inovasi-inovasi baru yang dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan jadi usang dalam waktu singkat, komputer, sistem robotik, otomatisasi dan berbagai

bentuk inovasi teknologis lain yang serupa merupakan ancaman bagi banyak orang dan membuat mereka stres.

b. Faktor-faktor Perusahaan

Faktor-faktor perusahaan dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang, meliputi : desain pekerjaan individual (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak fisik pekerjaan.
2. Tuntutan peran adalah beban peran yang berlebihan dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada. Ambiguitas peran manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan.
3. Tuntutan antarpribadi yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, tidak adanya dukungan dari kolega dan hubungan antarpribadi yang buruk dapat menyebabkan stres.

c. Faktor-faktor Pribadi

Faktor-faktor pribadi ini terutama menyangkut masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya hubungan dan kesulitan masalah disiplin dengan anak-anak merupakan masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan yang lalu terbawa sampai ketempat kerja. Masalah ekonomi karena pola hidup yang lebih besar pasak daripada tiang adalah kendala pribadi lain

yang menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja mereka.

2.1.3 Dampak Stres Kerja Terhadap Perusahaan

Schuller (2001:53) mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi atau perusahaan. Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa :

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

2.1.4 Dampak Stres Kerja Terhadap Karyawan

Menurut Gitosudarmo (2000:54) dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres tidak mampu diatasi maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan. Dampak- dampak dari stres kerja meliputi:

- a. Faktor fisik seperti meningkatnya tekanan darah, meningkatnya kolesterol dan penyakit jantung koroner.

- b. Faktor psikologi seperti ketidakpuasan kerja, murung, rendahnya kepercayaan dan mudah marah.
- c. Faktor organisasi seperti ketidakhadiran, keterlambatan, rendahnya prestasi kerja dan sabotase.

2.1.5 Strategi Manajemen Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2002:157-159), ada empat pendekatan terhadap stres kerja, yakni :

1. Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya : bermain *game* dan bergurau.

2. Pendekatan Melalui Meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama 15-20 menit. Meditasi biasa dilakukan di ruangan khusus. Karyawan yang beragama Islam biasa melakukannya setelah shalat Dzuhur melalui doa dan zikir kepada Allah SWT.

3. Pendekatan Melalui *Biofeedback*

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

4. Pendekatan Kesehatan Pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang kontinyu memeriksa

kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

Mendeteksi penyebab stres dan bentuk reaksinya, maka ada tiga pola dalam mengatasi stress, yaitu :

1. Pola sehat

Pola sehat adalah pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Mereka yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga ia tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

2. Pola harmonis

Pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dengan pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur. Individu tersebut selalu menghadapi tugas secara tepat, dan kalau perlu ia mendelegasikan tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh. Dengan demikian, akan terjadi keharmonisan dan keseimbangan antara tekanan yang diterima dengan reaksi yang diberikan. Demikian juga terhadap keharmonisan antara dirinya dan lingkungan.

3. Pola patologis

Pola patologis adalah pola menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu. Cara ini dapat menimbulkan reaksi-reaksi yang berbahaya karena bisa menimbulkan berbagai masalah-masalah yang buruk.

2.1.6 Mengelola Stres Kerja

Mengatasi stres dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi. Pendekatan individu penting dilakukan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Pendekatan organisasi karena alasan kemanusiaan dan juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dari organisasi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Menurut Robbins (2008: 377) dari sudut pandang perusahaan, manajemen mungkin tidak peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah, karena kedua tingkat stres ini mungkin bermanfaat dan membuahkan kinerja karyawan yang lebih tinggi atau meski rendah tetapi berlangsung terus menerus dalam periode yang lama dapat menurunkan kinerja karyawan. Dengan demikian, membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Ada dua pendekatan dalam mengelola stres kerja yaitu:

a. Pendekatan Individual

Strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi dan perluasan jaringan dukungan sosial.

Karyawan yang teratur, sering dapat merampungkan pekerjaan dua kali lebih banyak daripada karyawan yang tidak teratur. Karena itu pemahaman dan pemanfaatan prinsip-prinsip dasar manajemen waktu dapat membantu individu mengatasi ketegangan akibat tuntutan kerja secara lebih baik.

Beberapa prinsip manajemen waktu yang dapat dipraktekkan yaitu :

1. Membuat daftar kegiatan harian yang harus dirampungkan.
2. Memprioritaskan kegiatan berdasarkan tingkat kepentingan dan urgensinya.
3. Menjadwalkan kegiatan menurut prioritas yang telah disusun serta
4. Memahami siklus harian dan menangani pekerjaan yang paling banyak menuntut dalam siklus kerja tertinggi ketika anda dalam keadaan paling siap dan produktif.

b. Pendekatan Perusahaan

Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan tuntutan peran dikendalikan oleh manajemen. Dengan sendirinya faktor-faktor tersebut dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang bisa manajemen pertimbangkan meliputi : seleksi personel dan penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi perusahaan, penawaran

cuti panjang atau masa sabbatical (biasanya untuk penelitian, kuliah atau bepergian) kepada karyawan dan penyelenggara program-program kesejahteraan perusahaan.

2.2 Motivasi

2.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi (*motivation*) berasal dari kata motif (*motive*) yang berarti dorongan, sebab atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Di dalam perusahaan motivasi berperan sangat penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Tujuan dalam memberikan motivasi kerja terhadap karyawan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Dengan demikian berarti juga mampu memelihara dan meningkatkan moral, semangat dan gairah kerja, karena dirasakan sebagai pekerjaan yang menantang.

Menurut Arep dan Tanjung (2003:12) motivasi adalah sesuatu yang pokok, yang menjadi dorongan seseorang untuk berkerja. Hasibuan (2005:95) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedangkan menurut Siagian (2005:143) motivasi adalah suatu keberhasilan, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus akan sekaligus tercapai.

Dari definisi motivasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan dari apa yang dibutuhkannya. Dalam memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan sehingga karyawan mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan perusahaan.

2.2.2 Jenis-Jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:149) ada dua jenis motivasi, yaitu :

1. Motivasi Positif

Pimpinan memotivasi (merangsang) karyawan dengan memberikan hadiah kepada para karyawan yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja karyawan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima hal yang baik-baik saja.

2. Motivasi Negatif

Pimpinan memotivasi para karyawan dengan memberikan suatu hukuman bagi karyawan yang prestasi kerjanya di bawah standar. Dengan motivasi negatif ini, semangat karyawan dalam jangka waktu pendek akan meningkat dikarenakan karyawan takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Dalam prakteknya, kedua jenis motivasi di atas sering digunakan oleh suatu perusahaan. Penggunaannya harus tepat dan seimbang supaya dapat meningkatkan semangat dan produktivitas kerja karyawan. Motivasi positif efektif

untuk jangka waktu panjang sedangkan motivasi negatif efektif untuk jangka waktu pendek.

2.2.3 Metode Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:48) ada dua metode motivasi, yaitu:

1. Motivasi Langsung

Motivasi langsung adalah motivasi yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Misalnya : pemberian pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus, dan tanda jasa.

2. Motivasi Tidak Langsung

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya berupa fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat dalam melaksanakan tugas/pekerjaannya. Misalnya : kursi yang empuk, mesin-mesin yang baik, ruangan kerja yang terang dan nyaman serta penempatan kerja yang tepat.

2.2.4 Alat-Alat Motivasi

Alat-alat motivasi (daya perangsang) yang diberikan kepada karyawan dapat berupa *material incentive* dan *nonmaterial incentive* (Hasibuan, 2005:48) :

1. *Material Incentive*

Material incentive adalah motivasi yang bersifat materiil sebagai imbalan atas prestasi kerja karyawan. Yang termasuk dalam *material incentive* adalah yang berbentuk uang dan barang-barang.

2. *Nonmaterial Incentive*

Nonmaterial Incentive adalah motivasi yang tidak berbentuk materiil. Yang termasuk dalam *nonmaterial incentive* adalah perlakuan yang wajar, penempatan kerja yang tepat, dan hal lain yang sejenis.

2.2.5 Asas-Asas Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:145), asas-asas motivasi mencakup dalam lima bagian yaitu : asas mengikutsertakan, asas komunikasi, asas pengakuan, asas wewenang yang didelegasikan, dan asas perhatian timbal balik.

1. Asas Mengikutsertakan

Asas mengikutsertakan maksudnya adalah mengajak karyawan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada karyawan mengajukan ide, kritikan, dan rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan. Dengan cara ini, karyawan merasa ikut bertanggungjawab atas pencapaian tujuan perusahaan sehingga moral dan kegairahan kerja karyawan semakin meningkat.

2. Asas Komunikasi

Asas komunikasi maksudnya adalah menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara pelaksanaannya dan kendala yang dihadapi. Dengan asas komunikasi, motivasi karyawan akan meningkat. Sebab semakin banyak seseorang mengetahui suatu, semakin besar pula minat dan perhatiannya terhadap soal tersebut.

3. Asas Pengakuan

Asas pengakuan maksudnya adalah memberikan penghargaan yang tepat dan wajar kepada karyawan atas prestasi kerja yang telah dicapainya. Karyawan akan semakin rajin dan lebih bekerja keras, jika usaha-usaha yang telah mereka laksanakan diberi penghargaan sehingga para karyawan merasa sebagai bagian penting dalam perusahaan.

4. Asas Wewenang yang Didelegasikan

Yang dimaksud dengan asas wewenang yang didelegasikan adalah mendelegasikan sebagian wewenang serta kebebasan untuk mengambil keputusan dan berkreatifitas. Dalam pendelegasian wewenang ini, pihak pimpinan/manajer harus meyakinkan bawahannya mampu dan dipercaya dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan baik.

5. Asas Perhatian Timbal Balik

Asas perhatian timbal balik ini adalah memotivasi bawahan dengan mengemukakan keinginan atau harapan perusahaan di samping berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan karyawan. Misalnya, pimpinan meminta supaya karyawan meningkatkan prestasi kerjanya sehingga perusahaan memperoleh laba yang banyak. Apabila laba semakin banyak, maka balas jasa mereka akan dinaikkan.

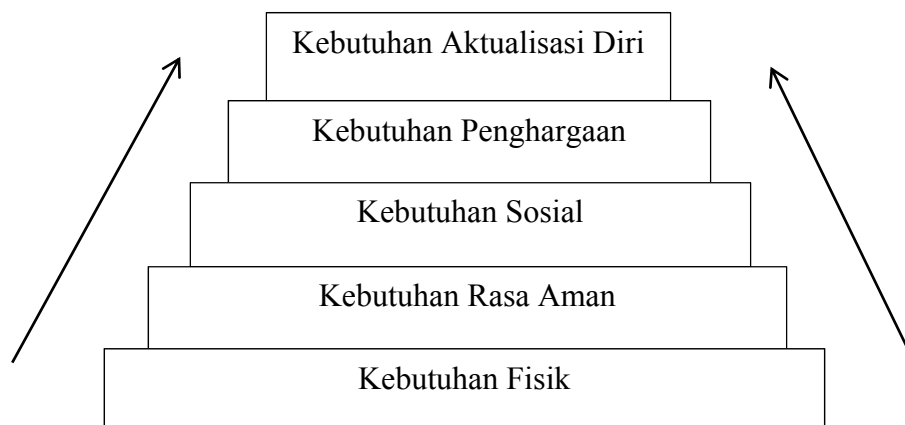
2.2.6 Teori Motivasi

Motivasi dapat dikatakan sebagai hal yang sulit, sebab untuk mengamati dan mengukur motivasi setiap karyawan belum ada kriterianya, karena motivasi

setiap karyawan berbeda satu sama lain. Menurut Arep dan Tanjung (2003:222-230) teori-teori motivasi dikelompokkan atas :

1. Teori Kebutuhan Maslow

Salah satu teori motivasi yang paling banyak dijadikan acuan yaitu teori "Hirarki Kebutuhan" yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Maslow memandang kebutuhan manusia berdasarkan suatu hirarki kebutuhan dari kebutuhan yang paling rendah hingga kebutuhan yang paling tinggi. Kebutuhan pokok manusia yang diidentifikasi Maslow dalam urutan kadar pentingnya adalah sebagai berikut:



Sumber : Arep dan Tanjung (2003:26)

Gambar 2.1 Tingkatan Kebutuhan Menurut Maslow

- a. Kebutuhan fisik (*Basic Needs*) yang merupakan kebutuhan pertama dan utama yang wajib dipenuhi oleh setiap individu. Yang terdiri dari sandang, pangan, papan dan kesejahteraan individu.
- b. Kebutuhan akan rasa aman (*Safety Needs*) dimana setelah kebutuhan pertama (kebutuhan fisik) terpenuhi, timbul perasaan perlunya pemenuhan kebutuhan keamanan. Misalnya, jika dikaitkan dengan pekerjaan maka

kebutuhan akan keamanan sewaktu bekerja, perasaan aman yang menyangkut masa depan karyawan.

- c. **Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)**. Yang termasuk kedalam kebutuhan ini yaitu kebutuhan akan perasaan diterima dimana ia bekerja, kebutuhan akan perasaan dihormati, kebutuhan untuk bisa berprestasi dan kebutuhan untuk bisa ikut serta.
- d. **Kebutuhan penghargaan (*Esteem Needs*)**. Yang termasuk dalam kebutuhan ini antara lain kebutuhan akan status, pengakuan, apresiasi terhadap dirinya dan respek/tanggapan yang diberikan oleh pihak lain. Untuk memenuhi kebutuhan ini, seseorang akan berusaha melakukan pekerjaan/kegiatan yang memungkinkan ia mendapatkan penghormatan/penghargaan dari orang lain.
- e. **Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self Actualization Needs*)**. Kebutuhan aktualisasi merupakan kebutuhan puncak. Bentuk khusus kebutuhan ini akan berbeda-beda setiap individu. Misalnya, pemenuhan kebutuhan aktualisasi diri antara lain membesarkan anak-anak dengan baik dan memiliki pendidikan tinggi, berhasil mengatur sebuah perusahaan dengan tercapainya tujuan organisasi/perusahaan, atau dipilih menjadi pejabat tinggi.

2. Teori Motivasi Mc Clelland

Teori ini lebih dikenal dengan Mc Clelland's Achievement Motivation Theory atau Teori Motivasi Berprestasi Mc Clelland yang

merupakan pengembangan dari Teori Kebutuhan Maslow. Dalam Teori Motivasi Berprestasi Mc Clelland ada tiga kebutuhan yang paling penting, yaitu :

- a. Kebutuhan akan prestasi (*needs for achievement*)

Artinya adanya keinginan untuk mencapai tujuan yang lebih baik dari pada yang sebelumnya.

- b. Kebutuhan akan kekuasaan (*needs for power*)

Artinya adanya kebutuhan untuk berkuasa/mendapatkan kedudukan yang lebih baik.

- c. Kebutuhan akan afiliasi (*needs for affiliation*)

Artinya adanya kebutuhan untuk berinteraksi/bersosialisasi dengan orang/pihak lain.

3. Teori Dua Faktor Herzberg

Teori Herzberg ini lebih dikenal dengan istilah *Two-Factor View*. Di dalam teori ini terdapat dua faktor, yaitu *Motivator* (kepuasan kerja atau perasaan positif) dan *Hygiene* (ketidakpuasan kerja atau perasaan negatif) yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. *Hygiene Factors*, yang meliputi gaji, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (eksternal).
- b. *Motivator Factors*, yang dikaitkan dengan isi pekerjaan mencakup keberhasilan, pengakuan, pekerjaan yang menantang, peningkatan dan pertumbuhan dalam pekerjaan (internal).

4. Teori Kebutuhan ERG Alderfer

Teori ERG Alderfer (*Existence, Relatedness, Growth*) adalah teori motivasi yang dikemukakan oleh Clayton P. Alderfer. Teori Alderfer menemukan adanya 3 kebutuhan pokok manusia, yaitu :

- a. *Existence Needs* (Kebutuhan Keadaan) yaitu kebutuhan-kebutuhan akan eksistensi (tetap bisa hidup sesuai dengan tingkat kebutuhan rendah) yang meliputi kebutuhan fisiologis dan kebutuhan material.
- b. *Relatedness Needs* (Kebutuhan Berhubungan), yaitu kebutuhan-kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain.
- c. *Growth Needs* (Kebutuhan Pertumbuhan) Yaitu kebutuhan-kebutuhan akan pertumbuhan. Kebutuhan tersebut mencakup kebutuhan untuk tumbuh sebagai manusia yang kuat, dan memanfaatkan kemampuan-kemampuan pribadi untuk mencapai potensi/keunggulan yang maksimal.

5. Teori Motivasi Ekspektansi

Teori harapan menyatakan bahwa motivasi kerja dideterminasi oleh keyakinan-keyakinan individual sehubungan dengan hubungan upaya kinerja, dan di dambakannya berbagai macam hasil kerja, yang berkaitan dengan tingkat kinerja yang berbeda-beda sehingga dapat dikatakan bahwa teori tersebut berlandaskan logika.

Menurut Hasibuan (2003:23) berpendapat bahwa kekuatan yang memotivasi seseorang untuk bekerja giat dalam mengerjakan pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antara apa yang diinginkan dan butuhkan dari hasil pekerjaan itu. Berapa besar ia yakin perusahaan akan

memberikan pemuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya. Teori harapan terdiri atas :

a. Harapan (*Expectancy*)

Adalah suatu kesempatan yang diberikan akan terjadi karena perilaku. Harapan positif menunjukkan kepastian bahwa hasil tertentu akan muncul mengikuti suatu tindakan atau perilaku yang telah dilakukan. Harapan ini dinyatakan dalam kemungkinan (probabilitas).

b. Nilai (*Valency*)

Adalah akibat dari perilaku tertentu mempunyai nilai/martabat tertentu (daya atau nilai motivasi) bagi setiap individu bersangkutan.

c. Pertautan (*Instrumentality*)

Adalah persepsi dari individu bahwa hasil tingkat pertama akan dihubungkan dengan hasil tingkat kedua.

d. Motivasi (*Motivation*)

Adalah menilai besarnya dan arahnya semua kekuatan yang mempengaruhi perilaku individu. Tindakan yang didorong oleh kekuatan yang paling besar adalah tindakan yang paling mungkin dilakukan.

e. Kemampuan (*Ability*)

Adalah menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan pekerjaan; kemampuan ini mungkin dimanfaatkan sepenuhnya atau mungkin juga tidak. Kemampuan ini berhubungan erat dengan totalitas daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan.

Dengan demikian bahwa kemampuan setiap orang belum tentu dapat mengerjakan setiap pekerjaannya.

2.3 Produktivitas Kerja

2.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja

Budiono (2003:201) mengemukakan konsep produktivitas kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi keorganisasian. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Sedangkan dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*out put*). Oleh karena itu dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas. Ada beberapa pengertian produktivitas yang dikemukakannya, yaitu :

1. Pengertian Physiologi. Produktivitas yaitu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin, esok harus lebih baik dari hari ini. Pengertian ini mempunyai makna bahwa dalam perusahaan atau pabrik, manajemen harus terus menerus melakukan perbaikan proses produksi, sistem kerja, lingkungan kerja dan lain-lain.

2. Produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*). Perumusan ini berlaku untuk perusahaan, industri dan ekonomi keseluruhannya. Secara sederhana produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung, antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber daya yang dipergunakan selama proses berlangsung.

Dapat dikatakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil dari suatu pekerjaan karyawan dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2005:75) bahwa produktivitas adalah Kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan *output* yang optimal bahkan kalau mungkin yang maksimal.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Siagian (2007:114), menyatakan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijaksanaan pemerintah secara keseluruhan. Faktor- faktor tersebut antara lain:

1. Gaji yang cukup

Setiap perusahaan seharusnya dapat memberikan gaji yang cukup pada karyawan. Pengertian cukup adalah sangat relatif sifatnya, yaitu apabila jumlah yang mampu dibayarkan oleh perusahaan tanpa menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Dengan sejumlah gaji yang diberikan tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja.

2. Lingkungan dan iklim kerja

Suasana kerja yang kompleks dapat menimbulkan kebosanan dan ketegangan kerja bagi karyawan. Untuk menghindari hal-hal tersebut perusahaan perlu menciptakan suasana santai dalam bekerja.

3. Harga diri perlu mendapat perhatian

Pihak perusahaan perlu memperhatikan harga diri karyawan, yaitu dengan memberikan penghargaan, berupa surat penghargaan, maupun bentuk materi, bagi para karyawan yang memiliki prestasi kerja menonjol.

4. Menempatkan pegawai pada posisi yang tepat

Setiap perusahaan hendaknya menempatkan para karyawan pada posisi yang tepat karena apabila terjadi ketidaktepatan dalam penempatan posisi dapat menurunkan produktivitas kerja karyawan karena ia tidak sesuai dengan kemampuan yang ia miliki.

5. Memberikan kesempatan untuk maju

Produktivitas kerja karyawan akan timbul apabila mereka memiliki harapan untuk maju. Perusahaan hendaknya memberikan penghargaan kepada karyawannya yang berprestasi, yang dapat berupa pengakuan, hadiah, kenaikan gaji, kenaikan pangkat dan promosi jabatan.

6. Perasaan aman untuk masa depan perlu diperhatikan

Produktivitas kerja karyawan akan terbina jika mereka merasa aman dalam menghadapi masa depan dengan pekerjaan yang ditekuni. Untuk menciptakan rasa aman perusahaan mengadakan program pensiun, mereka

memiliki alternatif lain yaitu mewajibkan karyawan untuk menyisihkan sebagian penghasilannya untuk ditabung dalam polis asuransi.

7. Usahakan agar karyawan mempunyai loyalitas

Untuk dapat menimbulkan loyalitas pada karyawan maka pihak pimpinan harus mengusahakan agar karyawan merasa senasib dengan perusahaan. Salah satu cara menimbulkan sikap loyalitas para karyawan terhadap perusahaan adalah dengan memberi gaji yang cukup dan memenuhi kebutuhan rohani mereka.

8. Sesekali para karyawan perlu diajak berunding

Mengajak karyawan berunding dalam mengambil keputusan, mereka akan memiliki rasa tanggung jawab dan semangat untuk mewujudkannya.

9. Pemberian insentif yang menyenangkan

Perusahaan hendaknya memberikan insentif dengan cara sebaik- baiknya yaitu perusahaan harus mengetahui karyawannya seperti loyalitas karyawannya, kesenangan dan prestasi kerja mereka.

10. Kapasitas kerja

Yaitu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya pada waktu tertentu. Kapasitas kerja sangat bergantung pada jenis kelamin, pendidikan, keterampilan, usia dan status gizi.

2.3.3 Metode Pengukuran Produktivitas Kerja

Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut sistem pemasangan fisik perorangan/perorang atau per jam kerja orang diterima secara luas, namun dari sudut pandangan/pengawasan harian, pengukuran-pengukuran tersebut

pada umumnya tidak memuaskan, dikarenakan adanya variasi dalam jumlah yang diperlukan untuk memproduksi satu unit produk yang berbeda. Oleh karena itu, digunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Pengeluaran diubah ke dalam unit-unit pekerja yang biasanya diartikan sebagai jumlah kerja yang dapat dilakukan dalam satu jam oleh pekerja yang terpercaya yang bekerja menurut pelaksanaan standar.

Sinungan (2003:23), berpendapat bahwa secara umum pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda :

1. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang tingkatannya.
2. Perbandingan pelaksanaan antara suatu unit (perorangan, seksi dan proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti itu menunjukkan pencapaian relatif.
3. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya. Inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran/tujuan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Novariyanti (2009) dengan judul Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pada PT Taland Utama Karisma Perkasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran motivasi kerja, stres kerja, produktivitas kerja, hubungan

antara motivasi kerja dengan produktivitas kerja, hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja serta hubungan antara motivasi kerja dan stres kerja dengan produktivitas kerja pada PT Taland Utama Karisma Perkasa. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dan korelasional. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan yang bekerja di bagian Fabrication, sedangkan yang dijadikan sampel adalah karyawan yang bekerja di PT Taland Utama Karisma Perkasa diambil sebanyak 50 responden. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala psikologi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi regresi linier dan product moment. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Karyawan memiliki tingkat Motivasi Kerja sedang (2) Karyawan memiliki tingkat Stres Kerja sedang dan rendah (3) Karyawan memiliki tingkat Produktivitas Kerja tinggi (4) Ada hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan produktivitas kerja (5) Ada hubungan negatif antara stres kerja dengan produktivitas kerja (6) Ada hubungan positif antara motivasi dan stres kerja terhadap produktivitas kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Faulina (2011) dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Dosen di Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi terhadap Produktivitas Dosen Politeknik Negeri Medan, faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap stres kerja, serta faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap motivasi kerja. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Stres Kerja, Teori

Motivasi Kerja dan Teori Produktivitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survey, jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dan sifat penelitian ini adalah penjelasan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (interview), daftar pertanyaan (questionare) dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan regresi sederhana. Populasi adalah dosen Politeknik Negeri Medan yang berjumlah 299 orang dan jumlah sampel berjumlah 75 orang. Skala pengukuran dengan menggunakan Skala Likert, sedangkan teknik analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian hipotesis pertama stres kerja dan motivasi kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas dosen. Hasil uji t (secara parsial) stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas dosen dan stres kerja merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap produktivitas dosen. Hasil penelitian hipotesis kedua menunjukkan bahwa konflik kerja dan beban kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas dosen. Hasil uji t (secara parsial) konflik kerja dan beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja dan konflik kerja merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap stres kerja. Hasil penelitian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa penghargaan dan kesempatan berkembang secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas dosen. Hasil uji t (secara parsial) penghargaan dan kesempatan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja dan penghargaan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap motivasi kerja dosen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh significant terhadap produktivitas dosen di Politeknik Negeri Medan, konflik kerja dan beban kerja berpengaruh significant terhadap stres kerja dosen di Politeknik Negeri Medan, serta penghargaan dan kesempatan berkembang berpengaruh significant terhadap motivasi kerja dosen di Politeknik Negeri Medan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ibrida (2012) dengan judul Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Telkom Indonesia, Tbk Cabang Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia, Tbk Cabang Makassar Tahun 2012 ditinjau dari aspek motivasi eksternal dan internal. Data penelitian ini diperoleh dari metode penyajian data dari hasil tanggapan responden (kuisisioner) serta hasil penelitian lainnya yang relevan dengan obyek yang diteliti, dalam hal ini data primer dari perusahaan PT Telkom Indonesia, Tbk Cabang Makassar. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS 18. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi yang terdiri atas motivasi eksternal dan internal secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT Telkom Indonesia, Tbk Cabang Makassar Tahun 2012. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F dengan taraf signifikan dibawah 0,05. Variabel motivasi eksternal dan internal berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap produktivitas karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, variabel independen secara parsial masing-masing mempengaruhi variabel dependen jika

tingkat signifikansinya dibawah 0,05. Motivasi eksternal dengan taraf signifikansi sebesar 0,037 dan motivasi internal dengan taraf signifikansi sebesar 0,048. Variabel yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah motivasi eksternal. Hal ini dibuktikan oleh koefisien Beta dari motivasi Eksternal yang lebih besar dibandingkan dengan motivasi internal yaitu sebesar 0,522.

2.5 Kerangka Konseptual

Stres merupakan kondisi dinamis yang didalamnya seorang individu yang dihadapkan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres tidak selalu berdampak buruk bagi individu. Stres disebut dalam konteks negatif, serta memiliki nilai- nilai positif terutama pada saat stres tersebut menawarkan suatu perolehan yang memiliki potensi (Robbins, 2003:377).

Hasibuan (2005:95) menyatakan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Dalam memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan sehingga karyawan mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan perusahaan.

Budiono (2003:201) mengemukakan konsep produktivitas kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi keorganisasian. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik-

karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Sedangkan dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*out put*). Oleh karena itu dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas.

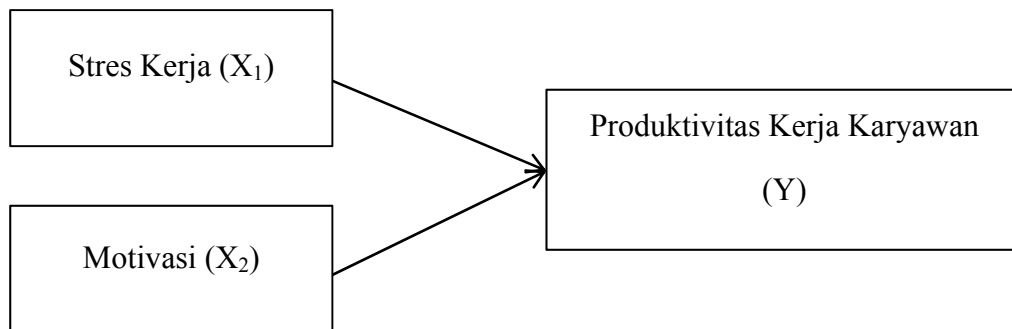
Setiap organisasi pada dasarnya memiliki kebijakan yang berbeda-beda terhadap sumber daya manusia yang dimilikinya guna mencapai produktivitas kerja karyawan. Dalam pencapaian yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan antara lain adalah stres kerja dan motivasi kerja.

Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurang-mengertian manusia akan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi dan konflik. Stres kerja dengan kata lain pada taraf tertentu akan mampu meningkatkan produktivitas karyawan, namun bila dibiarkan berlarut dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah kurangnya semangat kerja karyawan dimana salah satu didalamnya adalah masalah motivasi kerja yang kurang dilakukan pada manajer perusahaan.

Pada umumnya produktivitas yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi, sebaliknya motivasi yang rendah dihubungkan dengan produktivitas yang rendah. Jadi dengan demikian, semakin tinggi motivasi

seseorang untuk melakukan pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya dan sebaliknya semakin rendah motivasi seseorang melakukan pekerjaan maka semakin rendah pula tingkat produktivitasnya.

Berdasarkan teori yang dikemukakan maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :



Sumber : Robbins & Judge (2008:401), Sirait (2006:249)

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.5.1 Pengaruh Stres Kerja dan Produktivitas

Seorang karyawan dikatakan memiliki produktivitas kerja, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan perusahaan. Tuntutan- tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap karyawan ini akan menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan dan jika tidak dapat diatasi maka karyawan tersebut akan mengalami stres. Stres kerja bisa menimbulkan dampak positif dan sekaligus negatif bagi individu dan bagi organisasi atau perusahaan. Stres dikatakan positif dan merupakan suatu peluang bila stres tersebut memotivasi para karyawan untuk meningkatkan kinerjanya agar memperoleh hasil yang maksimal. Stres dikatakan negatif bila stres memberikan hasil yang menurun pada produktifitas kerja karyawan.

Robbins dan Judge (2008:401) menyatakan stres kerja dengan tingkat tertentu akan menstimulasi tubuh untuk dapat meningkatkan kemampuannya untuk bereaksi. Karyawan atau individu kemudian sering melakukan tugas mereka dengan lebih baik, lebih intensif, atau lebih cepat. Stres kerja dengan kata lain pada taraf tertentu akan mampu meningkatkan produktivitas karyawan, namun bila dibiarkan berlarut dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja.

2.5.2 Pengaruh Motivasi dan Produktivitas

Motivasi seseorang melakukan suatu pekerjaan karena adanya suatu kebutuhan hidup yang harus dipenuhi. Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan ekonomis yaitu untuk memperoleh uang, sedangkan kebutuhan non ekonomis dapat diartikan sebagai kebutuhan untuk memperoleh penghargaan dan keinginan lebih maju. Dengan segala kebutuhan tersebut, seseorang dituntut untuk lebih giat dan aktif dalam bekerja, untuk mencapai hal ini diperlukan adanya motivasi dalam melakukan pekerjaan, karena dapat mendorong seseorang bekerja dan selalu berkeinginan untuk melanjutkan usahanya. Oleh karena itu jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai produktivitas yang tinggi pula.

Menurut Sirait (2006:249) salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah motivasi, dimana motivasi merupakan proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu. Produktivitas/prestasi seseorang tergantung pada motivasi orang tersebut terhadap pekerjaan yang dilakukan. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya.

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah, penelitian hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai teoritis terhadap perumusan masalah penelitian sebuah jawaban yang empiric (Sugiono, 2000:51).

Berdasarkan perumusan masalah dan penelitian terdahulu serta teori-teori pendukung, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut : “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Infomedia Nusantara Contact Center Telkom Medan”.