

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Abad 20 merupakan titik tolak dimana wanita mulai mengambil posisi dan peranan yang sebelumnya tidak pernah terpikirkan yaitu di dunia kerja khususnya pada bidang-bidang pekerjaan yang sebelumnya jarang diminati oleh wanita. Wanita tidak lagi dipandang sebagai makhluk lemah walaupun supremasi pria kelihatannya belum berakhir. Wanita adalah makhluk yang mampu mengerjakan tugas-tugas pria. Dalam banyak kesempatan di luar rumah posisi wanita dalam bidang pekerjaan atau karier semakin banyak menentukan bahkan mampu melampaui peranan pria (<http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0310/20/swara/629095.htm>).

Dewasa ini banyak wanita yang bekerja di luar rumah. Ada tiga alasan utama yang menyebabkan wanita yang telah menikah memilih menjadi wanita karier. Pertama adalah karena pendidikan yang telah diperoleh oleh seorang wanita, yang perlu dimanfaatkan dalam kehidupan. Sebab kedua yang mendorong wanita keluar dari rumah untuk bekerja adalah tekanan keperluan hidup. Merupakan suatu hal yang biasa pada saat ini untuk mengatakan bahwa pendapatan yang hanya datang dari pihak suami kurang mencukupi sebuah keluarga untuk menjalani kehidupan mereka. Ketiga adalah karena adanya perubahan dan kemajuan zaman di mana kaum wanita dapat melakukan pekerjaan di luar rumah namun tetap tidak bertentangan dengan kodratnya sebagai seorang

wanita. Oleh sebab itu, wanita secara sukarela mengambil keputusan untuk keluar rumah bekerja guna mendapatkan pendapatan lebih bagi keluarganya untuk memastikan keluarganya berada dalam keadaan yang sejahtera (wanita takut sukses.com).

Wanita bekerja (apabila telah menikah) akan menghadapi konflik peran sebagai karyawati sekaligus ibu rumah tangga. Berdasarkan penelitian pada tahun 1999 yang dilakukan oleh Dra. Evi Sylvia Soetomo Psi., sebanyak 4,6% dari 63 wanita bekerja di bank menyatakan bahwa apapun jabatan yang diduduki wanita kerja menikah, beban untuk menyelaraskan kewajiban domestik di keluarga dengan pekerjaan masih terasa. Di Indonesia, penelitian mengenai masalah bagi wanita yang telah menikah dan bekerja juga telah dilakukan antara lain oleh kelompok Studi Wanita FISIP Universitas Indonesia. Hasil penelitian ini antara lain menunjukkan bahwa ibu yang bekerja lebih banyak menghadapi masalah daripada ibu yang tidak bekerja (<http://digital.lib.itb.ac.id/search.php>).

Dari berbagai bidang pekerjaan yang ditekuni oleh banyak wanita, perbankan merupakan salah satu dunia kerja yang menarik. Selain bidang pekerjaan yang ada di dalamnya banyak diminati oleh wanita, rutinitasnya baik meliputi cara kerja maupun jam kerja memberikan pengaruh yang berbeda-beda pada diri masing-masing wanita. Menurut hasil wawancara dengan salah seorang karyawati Bank X Pusat, tenaga kerja wanita cukup banyak mengisi dunia perbankan karena selain lebih teliti dan tekun di dalam bekerja juga lebih unggul dalam menjalin relasi dengan orang lain seperti ramah dan murah senyum

sehingga banyak karyawati di bank yang menempati posisi sebagai *Teller*, *Customer Service* dan *Operator telepon*.

Bank X merupakan salah satu perusahaan swasta dengan cabang pembantu yang cukup banyak di Bandung dan merupakan salah satu perusahaan swasta yang kompetitif serta telah diakui mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang baik serta telah banyak mendapatkan penghargaan yang patut dibanggakan. Selain itu bank X juga telah turut ambil bagian menjadi sponsor beberapa kegiatan olahraga nasional yang diselenggarakan di Indonesia. Karna hal itulah bank X terus berupaya mengembangkan diri menjadi lebih maju di era persaingan global saat ini, salah satunya dengan terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan terus meningkatkan performance pelayanan pegawainya kepada masyarakat yang menjadi nasabah bank. Salah satu target peningkatan performance tersebut yakni karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah.

Setiap hari Senin hingga Jumat, semua pekerja Bank X tidak terkecuali karyawatnya harus hadir pada pukul 08.00 WIB dan pulang kerja pada pukul 17.00 WIB. Hampir pada semua bagian, puncak kesibukan akan meningkat pada saat akan istirahat makan siang, yakni pukul 11.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB. Pada jam-jam demikian, banyak nasabah yang datang ke bank untuk bertransaksi, sehingga karyawati yang bekerja pada bagian *teller*, *front office* tidak dapat meninggalkan pekerjaannya pada jam-jam itu. Demikian juga dengan karyawati yang bekerja sebagai *Operator telepon*, dan *Officer*, pada pukul 11.00 WIB mereka biasa disibukkan dengan pekerjaan mereka, menerima tamu perusahaan,

dan menerima telepon, sehingga mereka biasanya terlambat keluar untuk beristirahat makan siang dari pukul 12.00-13.00 WIB. Beberapa di antara mereka makan siang di meja kerjanya sambil bekerja.

Saat waktu kerja selesai pada pukul 17.00 WIB, tidak semua karyawan dapat pulang segera ke rumahnya karena bila ada pekerjaan yang belum terselesaikan seringkali mereka kerja lembur. Waktu kerja lembur biasanya selesai pada pukul 20.00 WIB, namun kadangkala waktu pulang kerja bisa hingga pukul 22.00 WIB

karena bagi jabatan *Officer* seringkali diadakan rapat sepulang kerja atau terkadang pada hari Sabtu yang bagi pekerja lain adalah hari libur. Bila waktu lembur tidak memungkinkan maka biasanya pekerjaan yang belum terselesaikan dibawa ke rumah.

Mutasi/perpindahan pegawai rutin dilakukan kepada setiap pegawai setiap 1-3 bulan sekali, tergantung kebijakan perusahaan kepada setiap karyawan. Biasanya mutasi dilakukan ke bank cabang lain yang masih berada di satu kota bahkan hingga ke luar kota. Hal-hal tersebut dirasakan cukup memberatkan bagi karyawan yang di rumahnya masih harus mengerjakan pekerjaan rumah tangga sendiri, yakni yang biasanya tidak menggunakan jasa pembantu dan suami sama atau lebih sibuk dari dirinya dalam bekerja sehingga tidak dapat membantu mengurus anak-anak di rumah. Pada umumnya bila karyawan yang telah menikah dimutasikan ke bank cabang luar kota, suami dan anak-anak keberatan. Karena hal itulah biasanya perusahaan batal melakukan mutasi ke luar kota bagi pada karyawan yang telah menikah atas permintaan karyawan yang bersangkutan.

Pada umumnya karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah merasakan ketidakmampuan menyeimbangkan porsi pekerjaan rumah dan kantor yang harus diselesaikan sebagai tuntutan yang menimbulkan *konflik*. Tuntutan yang mengakibatkan konflik pada karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tersebut dapat menimbulkan stres. Lazarus (1984) menyebutkan tuntutan adalah sesuatu yang jika tidak terpenuhi akan menimbulkan konsekuensi yang tidak menyenangkan bagi individu dan stres merupakan bentuk interaksi antara individu sebagai tuntutan yang membebani dan melampaui kemampuan (sumber daya) yang dimilikinya.

Saat karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah lebih banyak menghabiskan waktu di kantor karena tuntutan pekerjaan, tugas sebagai ibu rumah tangga menjadi kurang diperhatikan, karena saat pulang kantor biasanya mereka merasa lelah dan ingin beristirahat. Belum lagi ditambah bila pekerjaan kantor yang belum terselesaikan mereka bawa pulang ke rumah dan harus dibawa keesokan harinya dalam keadaan telah selesai. Sebaliknya bila karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah lebih mementingkan peran sebagai ibu rumah tangga dan kurang memperhatikan kualitas dan kuantitas kerjanya di kantor maka performancenya akan menurun.

Dari wawancara Manager Personalia Bank X, terungkap keluhan yang seringkali diajukan atasan kepada karyawan yang telah menikah adalah mereka memiliki ruang gerak yang terbatas sehingga tidak dapat dimutasikan ke luar daerah yang jauh dari keluarganya. Selain itu terkadang pekerjaan kantor yang dibawa ke rumah tidak dibawa lagi ke kantor atau tidak selesai, walaupun pada

karyawan pria hal tersebut sering juga terjadi. Alasan yang biasa dikemukakan karyawan yang telah menikah bila terlambat atau tidak masuk kerja adalah karena anaknya sakit atau tidak ada pembantu yang mengurus rumah.

Berikut ini adalah jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 10 orang karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah. Ketika ditanya mengenai tuntutan diri dalam bekerja: 6 orang (60 %) karyawan yang telah menikah menyatakan tuntutannya tinggi, hal tersebut seringkali membuat mereka cemas akan melakukan kesalahan ketika bekerja. Sisanya 4 orang (40%) menyatakan tuntutannya untuk bekerja cukup.

Pendapat karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah mengenai tuntutan tugas di tempat kerja, 4 orang (40%) menyatakan tuntutan kerjanya mudah

namun tuntutan tugasnya banyak selain itu mereka mengatakan bahwa kadang timbul rasa jenuh terhadap pekerjaan. 3 orang (30%) menyatakan tugasnya mudah dan sedikit tuntutan tugasnya. Sisanya 3 orang (30%) menyatakan tugasnya sukar dan banyak tuntutan tugasnya sehingga saat sedang jenuh bekerja mereka jadi tidak bersemangat dan pekerjaan mereka jadi tidak optimal. Misalkan saja mereka jadi tidak banyak berkomunikasi saat menyerahkan laporan ke atasan.

Pendapat karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah mengenai apakah anak-anak mendukungnya bekerja di luar rumah, 7 orang (70%) menyatakan mendukung dan membiarkan bekerja, 3 orang (30%) menyatakan kurang mendukung tetapi membiarkan bekerja. Selanjutnya jawaban karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah mengenai apakah suami

mendukungnya bekerja di luar rumah, 10 orang (100%) menyatakan mendukung dan membiarkan bekerja.

Pendapat karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah mengenai peran sebagai ibu rumah tangga, 5 orang (50%) menyatakan sangat menyenangkan dan 5 orang (50%) menjawab cukup menyenangkan. Kemudian selanjutnya pertanyaan tentang bagaimana perasaan saat bekerja bila sedang menghadapi masalah dalam keluarga, 6 orang (60%) menyatakan bekerja dengan senang hati dan penuh kesadaran dan 4 orang (40%) menyatakan bekerja dengan terpaksa (setengah hati).

Pendapat karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tentang apakah mempengaruhi pekerjaan di kantor apabila sedang mengalami masalah keluarga, 10 orang (100%) menyatakan berpengaruh dan cukup mengganggu pekerjaan. Pertanyaan selanjutnya tentang bagaimana pembagian waktu antara keluarga dan pekerjaan, 10 orang (100%) menyatakan dalam sehari waktu lebih banyak digunakan untuk bekerja di kantor dan waktu bekerja di rumah sangat terbatas namun tidak menjadi masalah karena anak-anak ada yang mengurus di rumah dan semua pekerjaan rumah masih cukup tertangani.

Keterangan karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tentang pekerjaan kantor yang dibawa ke rumah, 4 orang (40%) menyatakan pekerjaan yang dibawa ke rumah dapat diselesaikan dan dibawa keesokan harinya. 3 orang (30%) menyatakan pekerjaan kantor yang dibawa ke rumah selesai namun melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan. Sisanya 3 orang (30%) menyatakan tidak pernah membawa pekerjaan kantor ke rumah.

Keterangan karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah mengenai apa yang dilakukan sepulang kerja, 4 orang (40%) menyatakan beristirahat sebentar, membersihkan diri, makan sambil mengurus anak-anak dan suami. 3 orang (30%) menyatakan beristirahat sebentar, membersihkan diri, menyiapkan makanan dan mengurus anak-anak dan suami, 2 orang (2%) menyatakan beristirahat sebentar, membersihkan diri, makan lalu mengurus anak-anak dan suami. Sisanya 1 orang (10%) menyatakan beristirahat sebentar, membersihkan diri, makan, menemani anak-anak dan suami namun tidak mengerjakan pekerjaan rumah karena telah dilakukan oleh pembantu.

Keterangan karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tentang hal yang membuat tidak masuk kerja atau terlambat datang kerja, 8 orang (80%) menyatakan jika anak dan suami sakit tidak masuk atau terlambat kerja namun bila diri sendiri sakit akan memaksakan kerja bila tidak terlalu parah sakitnya dan 2 orang (20%) menyatakan tidak masuk kerja atau terlambat bila anak, suami atau diri sendiri sakit dan jika ada urusan keluarga. Selanjutnya pertanyaan tentang jumlah ketidakhadiran dengan tidak memberikan surat ijin pada pihak Bank dalam 3 bulan

terahir, 6 orang (60%) menyatakan tidak pernah absen selama 3 bulan terahir tanpa pemberitahuan dan 4 orang (40%) menyatakan 1 kali tidak memberitahu tidak masuk kerja dalam 3 bulan terahir.

Keterangan karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tentang meninggalkan tempat kerja tanpa pemberitahuan atasan, 8 orang (80%) menyatakan tidak pernah kekurangan jam kerja dalam 3 bulan terahir dan 2 orang

(20%) menyatakan kekurangan jam kerja 30 menit-4 jam kerja dalam 3 bulan terakhir. Selanjutnya mengenai pulang lebih cepat dengan meninggalkan waktu kerja tanpa seijin atasan dalam 3 bulan terakhir, 6 orang (60%) menyatakan pulang kerja lebih lambat > 6 menit, 3 orang (30%) menyatakan pulang kerja lebih sampai 5 menit dan 1 orang (10%) pulang cepat tanpa ijin atasan antara 1-30 menit.

Keterangan karyawan Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah mengenai terlambat datang kerja tanpa seijin atasan dalam 3 bulan terakhir, 9 orang (90%) menyatakan selalu hadir tepat waktu dan 1 orang (10%) menyatakan pernah terlambat lebih dari 3 jam. Selanjutnya mengenai surat peringatan atas kinerja selama 3 bulan terakhir, 10 orang (10%) menyatakan tidak pernah mendapat surat peringatan.

Keterangan karyawan Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah mengenai mengenai jam lembur kerja dalam 3 bulan terakhir, 5 orang (50%) menyatakan tidak pernah lembur kerja karena bisa menggunakan waktu kerja di kantor dengan efektif dan 5 orang (50%) menyatakan lembur kerja antara 0-50 jam. Selanjutnya tentang kehadiran kerja selama 3 bulan terakhir, 6 orang (60%) menyatakan 100% hadir kerja, 2 orang (20%) menyatakan \pm 95% hadir kerja sisanya 2 orang (20%) menyatakan \pm 85% hadir kerja.

Dari pertanyaan-pertanyaan yang dijawab terhadap 10 karyawan yang telah menikah di bank X melalui kuesioner tersebut, sebanyak 4 orang (40%) derajat stresnya tinggi dan performancenya rendah, 3 orang (30%) derajat stresnya tinggi

dan performancenya tinggi, 2 orang (20%) derajat stresnya rendah dan performancenya tinggi dan sisanya 1 orang (10%) derajat stresnya rendah dan performancenya rendah.

Hasil presentase tersebut menunjukkan pada umumnya karyawan Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah yang mengalami derajat stres tinggi akan mengalami penurunan performance walaupun yang terlihat pada survei awal ini adalah penurunan performance secara kualitatif, dan karyawan yang mengalami stres rendah performancenya tinggi. Namun dari 10 orang karyawan Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah ditemukan juga yang mengalami derajat stres tinggi namun performancenya juga tinggi dan yang derajat stresnya rendah performancenya juga rendah.

Berdasarkan uraian dan fakta yang terjadi di bank X kota Bandung, maka dapat dikatakan terdapat ketidakjelasan mengenai derajat stres dan performance pada karyawan Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah. Oleh karena itu maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui hubungan derajat stres dan performance pada karyawan Bank "X" kota Bandung yang telah menikah.

I.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah:

Apakah terdapat hubungan antara derajat stres dengan performance pada karyawan di Bank "X" kota Bandung yang telah menikah.

I.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

I.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk melihat derajat hubungan antara derajat stres dengan performance pada karyawan di Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah.

I.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran lebih rinci mengenai derajat stres dengan performance pada karyawan di Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah beserta dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

I.4. Kegunaan Penelitian

I.4.1. Kegunaan Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan derajat stres dan performance pada karyawan Bank "X" Kota Bandung yang telah menikah dan memperkaya bidang ilmu psikologi industri dan organisasi.
- b. Dapat menjadi bahan informasi bagi peneliti yang akan meneliti lebih lanjut mengenai hubungan derajat stres dan performance.

I.4.2. Kegunaan praktis

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi bagi karyawan yang telah menikah mengenai derajat stres yang dialaminya dalam bekerja dan

bagaimana hubungan hal tersebut dengan performance mereka, sehingga menjadi informasi untuk pemahaman diri mereka guna mengatasi stres peran ganda yang mereka alami sehari-hari sehingga potensi yang dimilikinya dapat

dioptimalkan dalam bekerja di rumah dan diluar rumah.

- b. Memberikan informasi kepada HRD Bank X mengenai hubungan antara derajat stres dengan performance pada karyawan yang telah menikah sehingga dapat melakukan usaha untuk meminimalkan atau mengatasi stres pada karyawan yang telah menikah.

1.5. Kerangka Pikir

Di jaman sekarang ini, menjadi wanita karier sekaligus ibu rumah tangga yang berperan sebagai istri dan ibu dari anak-anak merupakan suatu nilai lebih bagi seorang wanita dewasa. Ditinjau dari sudut perkembangan, masa dewasa awal merupakan masa penyesuaian diri terhadap pola-pola kehidupan yang baru serta harapan sosial yang baru. Seorang wanita dewasa yang telah menikah diharapkan dapat memainkan perannya yang baru, yaitu peran sebagai istri dan ibu, serta mengembangkan sikap, keinginan dan nilai baru sesuai dengan tugasnya. Penyesuaian diri ini menjadikan periode ini sebagai suatu periode khusus dan tersulit dalam rentang kehidupan (Santrock;2002).

Masa penyesuaian diri dalam bidang kehidupan ini berada pada tahap perkembangan dewasa, yang meliputi tahap perkembangan dewasa awal, madya

dan dewasa akhir. Masa dewasa awal merupakan periode perkembangan yang berlangsung selama 10 tahun, yang dimulai pada usia 20 dan berakhir pada usia 30an (Santrock;2002). Hal itu merupakan waktu saat membangun diri dan kemandirian secara ekonomi, perkembangan ekonomi dan bagi beberapa orang merupakan masa memilih pasangan hidup, belajar untuk hidup bersama seseorang dalam keintiman, memulai kehidupan keluarga dan kemudian memiliki dan merawat anak. Khususnya

di negara yang masih menganut nilai-nilai ketimuran yang kental, wanita yang telah menikah yang berperan sebagai seorang ibu dan istri lebih dituntut untuk mengabdikan pada suami dan keluarganya dan tidak terlalu dituntut untuk dapat berhasil dalam bidang karier di luar rumah, demikian juga dengan karyawan wanita di Bank X yang telah menikah. Dalam kehidupan berumah tangga, pada umumnya anak lebih bergantung kepada ibunya daripada ayahnya, selain itu masyarakat dengan budaya ketimuran pada umumnya masih lebih menghargai wanita yang mengabdikan mengurus keluarganya daripada yang berhasil dalam bidang karier namun dinilai tidak berhasil dalam mengurus keluarga (suami dan anaknya). Tuntutan dari peran tersebut menambah tanggungjawab yang harus dipenuhi dalam perannya sebagai seorang ibu rumah tangga sekaligus karyawan wanita.

Selanjutnya adalah tahap perkembangan dewasa madya yang merupakan periode perkembangan yang dimulai pada usia 35 sampai 45 tahun dan masih memungkinkan di usia 50 tahunan. Saat itu merupakan waktu untuk mengembangkan diri, memberikan respon dan terlibat dalam dunia sosial;

membimbing generasi penerusnya untuk lebih kompeten, menjadi individu yang matang; serta mencapai dan memelihara kepuasan dalam pekerjaan / karier (Santrock;2002). Karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah memilih peran menjadi wanita karier selain menjadi ibu rumah tangga karena mereka ingin memperoleh kepuasan dalam menyalurkan pengetahuan yang dimilikinya disamping untuk mencari nafkah dan membantu suami memenuhi kebutuhan rumahtangganya. Dalam dunia kerja karyawati di Bank X yang telah mneikah juga mengharapkan perkembangan dalam jenjang karier mereka, yang berupa kenaikan jabatan atau mungkin pengalaman kerja pada bidang lain yang menarik minatnya. Hal-hal tersebut merupakan sarana

pengembangan dirinya dalam lingkungan sosialnya. Selain itu karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah pada tahap perkembangan dewasa madya memiliki tugas membimbing dan memberi arahan pada generasi di bawahnya, yaitu anak-anaknya di rumah atau bawahannya di tempat kerja.

Di tempat kerja, karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah harus memenuhi tuntutan pekerjaannya seperti bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan, menampilkan performance yang baik sesuai tuntutan jabatannya, menjalani lembur untuk menyelesaikan pekerjaan dan bila ingin memperoleh kenaikan jabatan harus dapat mempromosikan dirinya. Di rumah, peran karyawati yang telah menikah sebagai seorang istri dan ibu bertanggung jawab untuk mengurus segala keperluan rumahtangganya, seperti mengerjakan pekerjaan rumah, mengatur anggaran rumahtangga, memperhatikan kebutuhan anak-anak, merawat anaknya yang sakit, dan pekerjaan lainnya yang walaupun

mungkin memanfaatkan jasa pembantu rumahtangga namun pekerjaan rumah tangga tersebut sebagian besar masih harus ditangani karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah di rumahnya. Bila tuntutan dari kedua peran tersebut ada yang tidak terpenuhi, maka akan memberikan konsekuensi yang tidak menyenangkan bagi karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah. Tuntutan adalah sesuatu yang jika tidak dipenuhi akan menimbulkan konsekuensi yang tidak menyenangkan bagi individu dan stres merupakan bentuk interaksi antara individu dengan lingkungannya yang dinilai oleh individu sebagai tuntutan yang membebani dan melampaui kemampuan (sumber daya) yang dimilikinya (Lazarus & Folkman 1984).

Tuntutan kerja di Bank dan tuntutan sebagai ibu rumahtangga ini harus dapat dipenuhi oleh karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah. Hal yang menjadi *stressor* pada diri karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah adalah: *Social demand* (tuntutan sosial), *Role Ambiguity* (ketidakjelasan peran) dan *Overload*, yaitu beban kerja yang terlalu banyak (Lazarus;1984). *Social Demand* dapat menimbulkan konflik dalam diri. Konflik dalam menjalankan peran terjadi apabila seseorang menghadapi tuntutan atau harapan tertentu yang dalam upaya pemenuhannya membuat individu tidak mungkin dapat memenuhi tuntutan harapan yang lain (Kahn, 1980; Lazarus, 1948). Hal ini dapat terjadi pada karyawati di Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah, misalnya ketika karyawati yang telah menikah sedang bersama keluarganya di rumah pada hari sabtu, pihak perusahaan menghubunginya karena ada rapat mendadak. Situasi

tidak terduga tersebut merupakan tuntutan sosial yang tidak dapat dihindarkan. Situasi tersebut dapat menimbulkan stres bagi karyawan di Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah.

Role ambiguity yakni ketidakjelasan individu tentang peran apa yang diharapkan darinya. Karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah merasa bingung peran mana yang harus diutamakan olehnya, karena ia bekerja untuk memenuhi kebutuhan rumahtangganya membantu suami dan juga untuk kepentingan keluarganya namun di sisi lain hal tersebut mengurangi waktunya untuk mengurus dan memperhatikan keluarga. Ketidakjelasan peran mana yang diharapkan darinya tersebut membuat kebingungan bagi karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah, sehingga dapat menjadi situasi yang menimbulkan stres.

Overload, terjadi bila karyawan yang telah menikah memiliki sangat banyak tugas di kantor dan di rumahnya yang belum terselesaikan. Misalnya ketika karyawan di Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah berangkat kerja, ia tidak dapat bekerja di kantor dengan tenang karena pekerjaan di rumahnya masih menumpuk dan

belum terselesaikan, hal tersebut dapat menjadi situasi yang menimbulkan stres.

Ada karyawan yang mampu bertahan dalam situasi stres tertentu namun ada juga yang tidak mampu bertahan. Tinggi rendahnya stres yang dihayati setiap individu dapat berbeda-beda, dipengaruhi oleh penilaian terhadap masalah dan potensi yang dimiliki untuk menghadapi masalah tersebut. Penilaian tersebut

dinamakan sebagai penilaian kognitif. Penilaian kognitif adalah suatu proses evaluatif yang menjelaskan terjadinya stres sebagai akibat dari interaksi antara manusia dan lingkungannya. (Lazarus 1984)

Penilaian kognitif dibedakan atas penilaian primer dan penilaian sekunder. Penilaian kognitif diawali dengan proses Penilaian Primer (*Primary Appraisal*). Proses yang terjadi pada penilaian primer dapat menghasilkan tiga kemungkinan kategori penilaian, yaitu tidak relevan, positif~tidak bermasalah, dan penilaian yang menimbulkan stres (Lazarus & Folkman 1984). Kategori tidak relevan, yaitu: jika suatu stimulus atau situasi yang terjadi dirasakan oleh karyawan di Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tidak berpengaruh pada kesejahteraan dirinya sehingga dapat diabaikan. Misalkan bila waktu kerja lembur dinilai tidak memberatkan bagi karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah karena anak-anak dan suaminya mau turut membantunya menyelesaikan pekerjaan rumah tangga.

Kategori penilaian positif ~ tidak berbahaya, yaitu : jika suatu stimulus atau situasi yang terjadi dihayati karyawan di Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah sebagai hal yang positif dan dianggap dapat meningkatkan kesejahteraan individu. Misalnya kerja lembur dinilai sebagai tambahan jam kerja yang dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai, sehingga dapat memberikan hasil kerja yang memuaskan atasan dan mendapat kesempatan promosi jabatan.

Kategori penilaian yang menimbulkan stres, yaitu : jika suatu stimulus atau situasi yang terjadi pada karyawan di Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah menimbulkan makna gangguan, kerugian perasaan kehilangan, ancaman dan tantangan bagi individu. Misalkan karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah menilai kerja lembur sebagai situasi yang menekan dan membuatnya harus mengesampingkan tanggungjawab untuk mengurus rumah tangga.

Tahap selanjutnya dari penilaian kognitif adalah Penilaian Sekunder (*Secondary Appraisal*). Proses ini digunakan untuk menentukan apa yang dapat atau harus dilakukan terhadap suatu situasi. Misalkan karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah memanfaatkan beberapa hari untuk lembur agar pada hari-hari kerja berikutnya ia dapat pulang lebih cepat dan mengurus keluarganya (Lazarus & Folkman;1984).

Derajat stres yang dirasakan oleh karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah karena penilaian kognitifnya akan terlihat melalui reaksi efek stres yang dapat dikelompokkan dalam berbagai bentuk. Terdapat enam efek stres yang dapat dialami oleh karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah, yaitu: efek subjektif seperti kecemasan, kegugupan. Kedua adalah efek tingkah laku, seperti pada karyawan yang merokok saat menghadapi masalah. Ketiga adalah efek kognitif seperti sulit konsentrasi. Keempat adalah perubahan fisiologis seperti peningkatan tekanan darah., meningkatnya denyut jantung dan keringat berlebih. Efek kelima adalah efek organisasi seperti meningkatnya ketidakhadiran.

Efek yang keenam adalah efek kesehatan seperti insomnia dan migren (Tom Cox,1978).

Perbedaan variasi penilaian kognitif pada karyawan Bank “X” Kota Bandung

yang telah menikah terhadap tuntutan peran gandanya sebagai karyawan dan ibu rumah tangga memberikan efek derajat stres yang berlainan. Karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah yang menilai tuntutan peran sebagai karyawan harus lebih diutamakan akan berusaha menunjukkan kualitas kerja terbaik yang dapat dilakukannya, karena karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tersebut merasa pekerjaannya di kantor lebih berat daripada pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, misalkan karena tugas rumah tangganya semua telah ditangani oleh pembantu rumah tangga.

Sebaliknya bila karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah menganggap tuntutan peran sebagai ibu rumah tangga harus lebih diperhatikan dan ia agak mengabaikan tuntutan kerjanya di kantor, kurang memiliki motivasi untuk promosi jabatan dan hanya sekadar bertahan dengan pekerjaan yang dijalannya untuk mendapat tambahan penghasilan maka hal tersebut akan menurunkan kualitas kerjanya. Misalkan saja karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah yang sering khawatir pada kondisi anaknya di rumah saat jam kerja memutuskan untuk pulang sebelum jam kerja selesai sehingga pekerjaannya terbengkalai. Ketidakmampuan menyeimbangkan tuntutan peran sebagai ibu rumah tangga dan karyawan pada karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah tersebut mengakibatkan situasi stres dengan derajat yang berlainan dan

bila peran sebagai ibu rumah tangga lebih mendominasi maka kemungkinan hasil berupa kualitas dan kuantitas kerja sebagai karyawan kurang diperhatikan.

Ketidakmampuan menyeimbangkan peran menyebabkan salah satu peran yang dimiliki karyawan yang telah menikah terbengkalai. Kebingungan terus-menerus dari karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah mengenai peran

mana yang harus didahulukannya mempengaruhi performancenya. Performance sering disebut dengan tampilan kerja, hasil kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Performance adalah hasil perhitungan ringkas secara kuantitas dan kualitas dari tugas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu unit kerja atau organisasi (Schermerhorn, 1994). Karena itu dalam penelitian ini performance dinilai secara kualitatif dan kuantitatif.

Penilaian secara kuantitatif yakni penilaian berdasarkan jumlah atau banyaknya tingkat performance yang dilakukan karyawan Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah meliputi jumlah hari mangkir, jumlah kekurangan jam kerja karena meninggalkan tempat kerja tanpa pemberitahuan, jumlah kekurangan jam kerja karena pulang cepat tanpa seijin atasan, jumlah kekurangan jam kerja karena terlambat tanpa seijin atasan, jumlah kekurangan jam kerja karena terlambat tanpa seijin atasan, jumlah peringatan selama triwulan, jumlah lembur, jumlah kehadiran selama tiga bulan penilaian. Sedangkan penilaian secara kualitatif adalah penilaian berdasarkan mutu kerja, potensi yang dimiliki karyawan yang menikah di Bank X Kota Bandung yang meliputi: pengetahuan

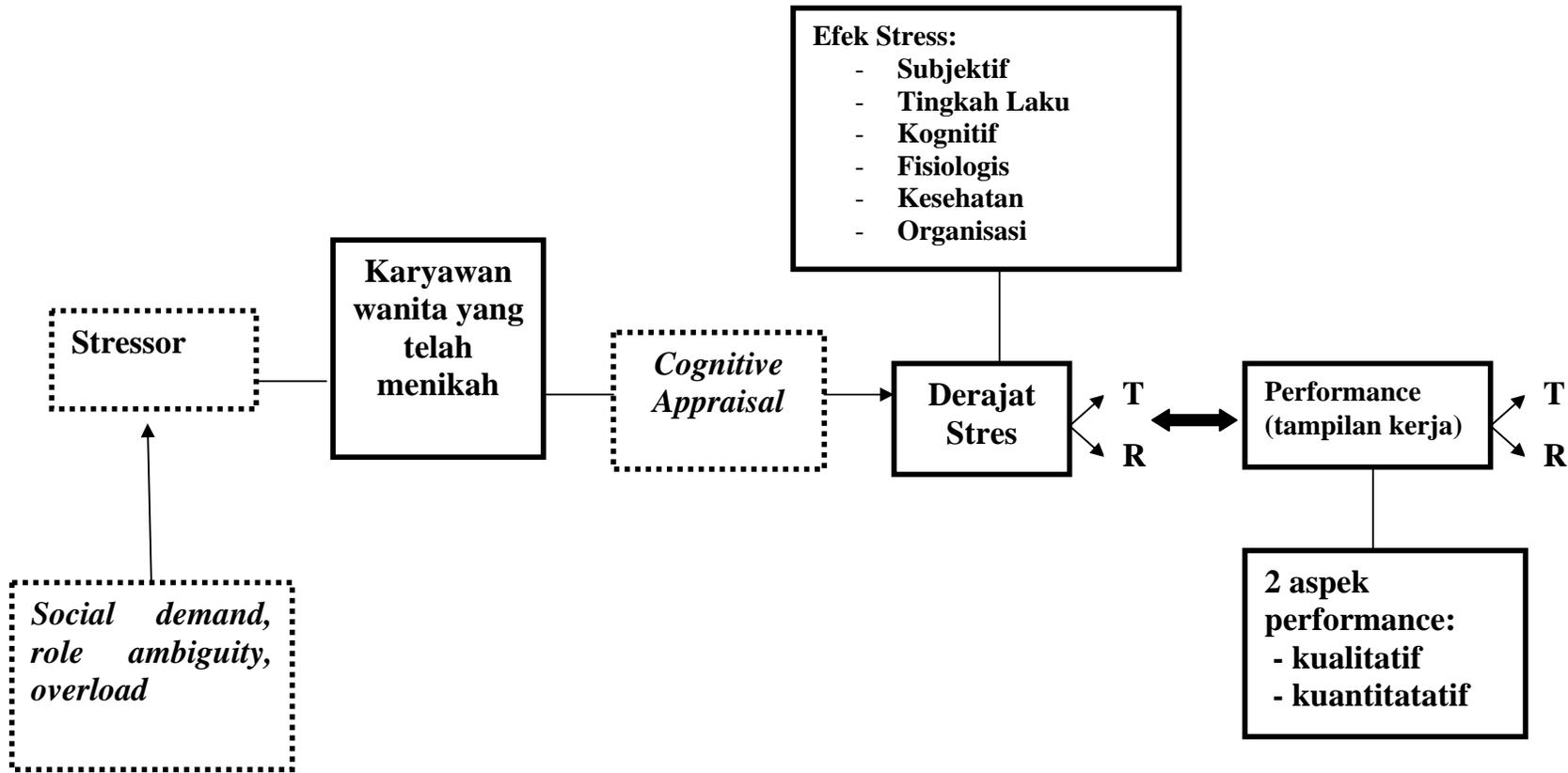
akan tugas, kepatuhan terhadap ketentuan atau peraturan perusahaan, cara kerja, sikap, motivasi, keselamatan dan kesehatan kerja.

I.6 Asumsi Penelitian

1. Karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah memiliki peran ganda sehingga rentan terkena stres karena memiliki karakteristik tugas yang cukup berat ditempat kerja ditambah tanggungjawab sebagai ibu rumahtangga.
2. Tuntutan sosial, ketidakjelasan peran, dan kerja yang berlebihan merupakan sumber *stresor* karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah.
3. Penilaian kognitif karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah turut menentukan derajat stres.
4. Derajat stres karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah dapat terdeteksi melalui enam kategori stres, yaitu: efek subyektif, tingkahlaku, kognitif, fisiologis, kesehatan, dan organisasi.
5. Derajat stres karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah dapat menentukan performance di tempat kerja.

1.7 Hipotesis Penelitian

Terdapat hubungan antara derajat stres dan performance pada karyawati Bank “X” Kota Bandung yang telah menikah.



1.1 Bagan Kerangka Pikir