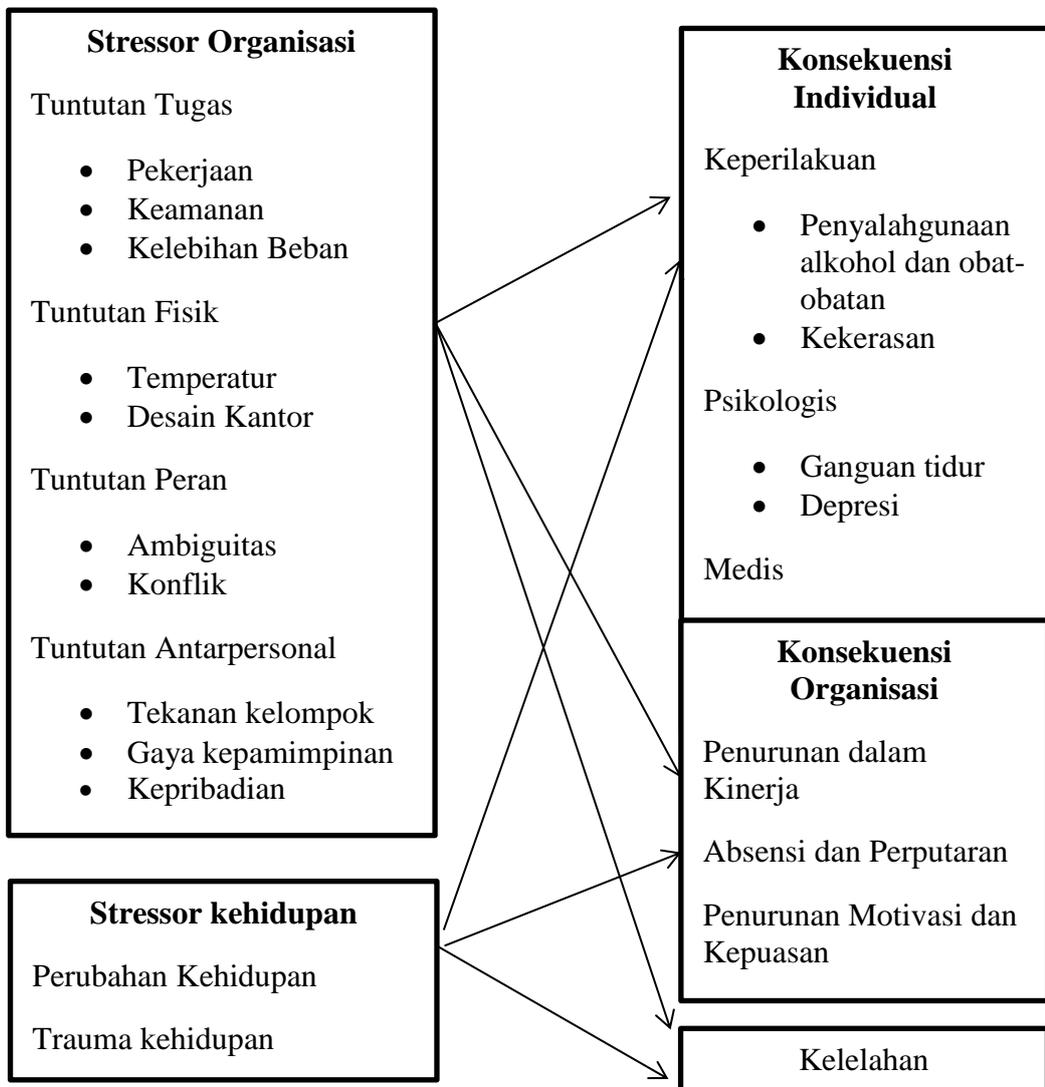


BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Penyebab umum stres dan konsekuensi stres dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut :



GAMBAR 2. 1

Penyebab dan Akibat Stres Moorhead dan Griffin (2013)

Penyebab dan akibat stres berhubungan dengan cara yang kompleks. Seperti diperlihatkan dibagian, sebagian besar penyebab umum dari stres dapat diklasifikasikan sebagai stressor organisasi dan stressor kehidupan. Akibat yang umum meliputi akibat individual dan organisasi, serta kelelahan.

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Mangkunegara (2013) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Definisi lain diungkapkan Fahmi (2014) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Armstrong dan Baron (1998) dalam Fahmi (2014) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Bastian dalam Fahmi (2014) mendefinisikan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Kinerja disebut juga sebagai prestasi kerja atau dalam Bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual*. Mangkunegara (2007) dalam Widodo (2015) kinerja dibedakan menjadi dua yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. (Nawawi, 2004) dalam (Widodo, 2015) mengatakan kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik atau material maupun non fisik atau non material. Foster dan Seeker (2000) dalam Widodo (2015) menyatakan kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Mangkunegara (2013) menyatakan ada faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu :

1) Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*).

2) Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Simanjuntak (2005) dalam Widodo (2015) mengatakan bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- 1) Kualitas dan kemampuan pegawai yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/ pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik pegawai.
- 2) Sarana pendukung yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, dan teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/ gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
- 3) Supra sarana yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Widodo (2015) kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : sasaran, standar, umpan balik, peluang, sarana, kompetensi dan motivasi.

c. Indikator Kinerja

Wirawan (2009) dalam Amalia dkk. (2016) menyatakan ada beberapa indikator kinerja yaitu :

- 1) Kuantitas hasil kerja
- 2) Kualitas hasil kerja
- 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas
- 4) Disiplin kerja
- 5) Inisiatif

- 6) Ketelitian
- 7) Kepemimpinan
- 8) Kejujuran
- 9) Kreativitas

Indikator kinerja menurut Dessler (2008) dalam Amalia dkk.

(2016) yaitu:

- 1) Menyelesaikan pekerjaan sesuai mekanisme
- 2) Bekerja keras
- 3) Bekerja secara tim
- 4) Saling mengisi dan saling mendukung
- 5) Masuk dan pulang sesuai waktu
- 6) Absen selalu baik
- 7) Memberikan tanggung jawab penuh
- 8) Memberikan penjelasan dengan baik
- 9) Tugas sesuai kemampuan
- 10) Sesuai dengan waktu dan jumlah pekerjaan

Sehubungan dengan ukuran penilaian prestasi kerja maka kinerja karyawan, menurut Simamora (2004) dalam Ade (2014) diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Kuantitas hasil kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.

- 2) Kualitas hasil kerja, yaitu meliputi kesesuaian produksi kegiatan dengan acuan ketentuan yang berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan maupun rencana organisasi.
- 3) Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

2. Stres

a. Pengertian Stres

Definisi stres menurut Mangkunegara (2013) adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Definisi lain diungkapkan Hasibuan (2016) dan Handoko (2014) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Moorhead dan Griffin (2013) mendefinisikan stres adalah respons adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya. Fahmi (2014) mendefinisikan stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatan. Definisi lain diungkapkan oleh Zainal dkk. (2014) stres yaitu suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang di mana

ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan).

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa stres adalah suatu perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Jenis Stres

Menurut Moorhead dan Griffin (2013) jenis stres ada 2 yaitu :

- 1) *Eustress* adalah stres menyenangkan yang menyertai kejadian-kejadian yang positif.
- 2) *Distress* adalah stres tidak menyenangkan yang menyertai kejadian-kejadian negatif.

Quick dan Quick (1984) dalam Zainal dkk. (2014) mengategorikan jenis stres menjadi dua yaitu :

- 1) *Eustress* yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
- 2) *Distress* yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang

tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

c. Gejala Stres di Tempat Kerja

Menurut Zainal dkk. (2014) gejala stres di tempat kerja yaitu :

- 1) Kepuasan kerja rendah
- 2) Kinerja yang menurun
- 3) Semangat dan energi menjadi hilang
- 4) Komunikasi tidak lancar
- 5) Pengambilan keputusan jelek
- 6) Kreativitas dan inovasi kurang
- 7) Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif

Braham (2001) dalam Zainal dkk. (2014), gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini :

- 1) Fisik yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.
- 2) Emosional yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah, cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.

- 3) Intelektual yaitu mudah lupa, kacau pikiran, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- 4) Interpersonal yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan dan mudah menyalahkan orang lain.

d. Faktor-faktor Penyebab Stres

Menurut Mangkunegara (2013) penyebab stres yaitu :

- 1) Beban kerja yang dirasakan terlalu berat,
- 2) Waktu kerja yang mendesak,
- 3) Kualitas pengawasan kerja yang rendah,
- 4) Iklim kerja yang tidak sehat,
- 5) Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab,
- 6) Konflik kerja,
- 7) Perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja.

Sedangkan menurut Hasibuan (2016) faktor-faktor penyebab stres yaitu :

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan,
- 2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar,

- 3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai,
- 4) Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok,
- 5) Balas jasa yang terlalu rendah,
- 6) Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain.

Moorhead dan Griffin (2013) menyatakan penyebab umum stres yaitu stressor organisasi dan stressor kehidupan. Stressor organisasi (*organizational stressors*) adalah tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, ambiguitas peran, konflik peran, dan tuntutan antarpersonal. Stres dalam situasi organisasi juga dapat dipengaruhi oleh peristiwa-peristiwa yang terjadi di luar organisasi. *Stressor* kehidupan dapat dikategorikan dalam hal perubahan kehidupan dan trauma kehidupan.

Fahmi (2014) faktor yang menjadi penyebab stres yang dialami oleh seseorang biasanya dibagi 2 yaitu :

- 1) Stres karena tekanan dari dalam (*internal factor*), dan
- 2) Stres karena tekanan dari luar (*eksternal factor*).

Handoko (2014) stres dapat disebabkan oleh kondisi-kondisi kerja sebagai berikut :

- 1) Beban kerja yang berlebihan,
- 2) Tekanan atau desakan waktu,
- 3) Kualitas supervisi yang jelek,
- 4) Iklim politik yang tidak aman,

- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai,
- 6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab,
- 7) Kemenduaan peran (role ambiguity),
- 8) Frustrasi,
- 9) Konflik antar pribadi dan antar kelompok,
- 10) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan,
- 11) Berbagai bentuk perubahan.

Menurut Handoko (2014) stres karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar perusahaan antara lain :

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

e. Dampak Stres Kerja

Menurut Margiati (1999) dalam Zainal dkk, (2014) gejala-gejala individu yang mengalami stres yaitu :

- 1) Bekerja melewati batas kemampuan,
- 2) Terlambat masuk kerja yang sering,
- 3) Ketidakhadiran pekerjaan,

- 4) Kesulitan membuat keputusan,
- 5) Kesalahan yang sembrono,
- 6) Kelalaian menyelesaikan pekerjaan,
- 7) Lupa akan janji yang telah dibuat dan kegagalan diri sendiri,
- 8) Kesulitan berhubungan dengan orang lain,
- 9) Kerisauan tentang kesalahan yang dibuat,
- 10) Menunjukkan gejala fisik seperti pada alat pencernaan, tekanan darah tinggi, radang kulit, radang pernafasan.

f. Cara Mengelola Stres di Tempat Kerja

Berikut ini cara mengelola stres di tempat kerja menurut Moorhead dan Griffin (2013) yaitu :

- 1) Strategi untuk mengatasi stres secara individu dapat dilakukan dengan berolahraga, rekreasi, manajemen waktu, manajemen peran, kelompok dukungan.
- 2) Strategi untuk mengatasi stres secara organisasi dapat dilakukan dengan program institusional dan program kolateral. Program institusional dapat dilakukan dengan desain kerja, jadwal kerja, budaya, pengawasan. Sedangkan program kolateral dapat dilakukan program manajemen stres, program peningkatan kesehatan, cuti panjang dan program-program lainnya.

Berikut ini strategi mengelola stres dengan melakukan pendekatan individual dan pendekatan organisasional Zainal dkk. (2014) yaitu :

1) Pendekatan Individual

Seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya dengan cara pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial.

2) Pendekatan Organisasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen. Oleh karena itu strategi yang digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan.

3. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2011) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerja, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Nitisemito (1986) dalam Ghofar dan Azzuhri (2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Supardi (2003) dalam Potu (2013) lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya.

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja baik itu fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

b. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011) jenis lingkungan kerja secara garis besar terbagi menjadi 2 yaitu:

1) Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

2) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan lingkungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja,

ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini tidak bisa diabaikan.

c. Faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Ahyari (2005) dalam Dwijayanti dan Dewi (2015) faktor yang menentukan lingkungan kerja di dalam perusahaan salah satunya adalah kondisi kerja, kondisi kerja ini terdapat dalam perusahaan dimana pekerja tersebut bekerja dan dapat dipersiapkan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan, hal ini meliputi: penerangan (sinar) yang cukup, suhu udara yang tepat, ruang kerja yang nyaman, serta keamanan kerja pada perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2011) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan efisiensi kerja adalah :

1) Penerangan/ Cahaya di Tempat Kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

2) Temperatur/ Suhu Udara di Tempat Kerja

Dalam keadaan normal anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh. Menurut hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap pegawai karena kemampuan beradaptasi tiap pegawai berbeda, tergantung di daerah bagaimana pegawai dapat hidup.

3) Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam presentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara dan secara bersama-sama antar temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan

temperatur udara yang sangat panas dan kelembabannya tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan.

4) Sirkulasi udara di tempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Kotornya udara dapat dirasakan dengan sesak napas, dan ini tidak boleh dibiarkan berlangsung terlalu lama, karena akan mempengaruhi kesehatan tubuh dan akan mempercepat proses kelelahan.

5) Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya

dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

6) Getaran mekanis di tempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Besarnya getaran ditentukan oleh intensitas (meter/detik) dan frekuensi getarnya (getaran/detik). Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal: konsentrasi, datangnya kelelahan dan timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap: mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang dan lain-lain.

7) Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian "*air condition*" yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

8) Tata warna di tempat kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

9) Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

10) Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja. Tidak sesuainya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

11) Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan

dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaanya. Salah satunya upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengamanan (SATPAM).

Variabel lingkungan kerja dapat diukur menggunakan beberapa indikator yang diambil mengadopsi Sedarmayanti (2011) dalam Ade (2014) :

- 1) Keadaan udara dalam ruangan
- 2) Kebisingan dilingkungan tempat kerja
- 3) Vibrasi atau getaran-getaran yang dapat mempengaruhi kinerja
- 4) Tingkat pencahayaan dalam ruangan
- 5) Penataan ruangan

Menurut Wursanto (2009) dalam Ade (2014) ada beberapa unsur penting dalam membentuk sikap dan perilaku karyawan dalam lingkungan kerja non fisik yaitu :

- 1) Pengawasan yang dilakukan secara kontinyu dengan menggunakan sistem pengawasan yang ketat.
- 2) Suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan semangat kerja yang tinggi.
- 3) Sistem pemberian imbalan (baik gaji maupun perangsang yang lain) yang menarik.
- 4) Perlakuan yang baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, kesempatan untuk mengembangkan karir semaksimal

mungkin sesuai dengan batas kemampuan masing-masing anggota.

- 5) Ada rasa aman dari masing-masing anggota.
- 6) Hubungan berlangsung secara serasi, baik bersifat informal, penuh kekeluargaan.
- 7) Para anggota mendapat perlakuan secara adil dan objektif.

4. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kreitner dan Kinicki (2014) mendefinisikan kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi lain diungkapkan Robbins dan Judge (2015) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Hasibuan (2016) menyatakan kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Definisi lain diungkapkan oleh Zainal dkk. (2014) kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerjaan tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

Moorhead dan Griffin (2013) mendefinisikan kepuasan kerja adalah tingkat dimana seseorang menemukan kepuasan atau pemenuhan dalam pekerjaan mereka. Handoko (2016) kepuasan kerja

(*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Sagian (2006) dalam Widodo (2015) kepuasan kerja adalah suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya.

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi baik positif maupun negatif tergantung mereka yang memandang pekerjaannya.

b. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2013) teori-teori tentang kepuasan kerja yaitu :

- 1) Teori Keseimbangan (*Equity Theory*). Teori ini dikembangkan oleh Adam. Adapun komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-in-equity*.
- 2) Teori Perbedaan atau *Discrepancy Theory*. Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter. Ia berpendapat mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antar apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai.
- 3) Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*). Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai.
- 4) Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*). Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung

pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan.

- 5) Teori Dua Faktor dari Herzberg. Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuan. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan.
- 6) Teori Pengharapan (*Excptancy Theory*). Teori pengharapan dikembangkan oleh Victor H.Vroom. Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Hasibuan (2016) menyatakan tolok ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan kerja hanya diukur dengan :

- 1) Kedisiplinan,
- 2) Moral kerja,
- 3) Turnover

Menurut Robbins dan Judge (2015) indikator kepuasan kerja yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Gaji
- 3) Promosi
- 4) Pengawasan

5) Rekan kerja

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kreitner dan Kinicki (2014) lima model utama dari kepuasan kerja berfokus pada berbagai penyebab, yaitu :

- 1) *Pemenuhan Kebutuhan*, model ini menyatakan kepuasan ditentukan oleh tingkat di mana karakteristik sebuah pekerjaan memungkinkan seseorang memenuhi kebutuhannya.
- 2) *Ketidaksesuaian*, model ini menyatakan kepuasan adalah hasil dari ekspektasi yang terpenuhi. Ekspektasi yang terpenuhi yaitu tingkat di mana seseorang mendapatkan apa yang dia harapkan dari suatu pekerjaan (gaji, kesempatan promosi dan apa yang sebenarnya dia terima).
- 3) *Pencapaian Nilai* yaitu tingkat di mana suatu pekerjaan bisa memberikan pemenuhan nilai-nilai pekerjaan seseorang.
- 4) *Keadilan*, model ini menyatakan kepuasan adalah sebuah fungsi dari seberapa “adil” pegawai diperlukan di tempat kerja.
- 5) *Komponen-komponen Disposisi/Genetis*, model ini didasarkan pada kepercayaan bahwa kepuasan kerja sebagian adalah fungsi dari sifat pribadi atau genetis.

Menurut Hasibuan (2016) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor berikut :

- 1) Balas jasa yang adil dan layak
- 2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian

- 3) Berat-ringannya pekerjaan
- 4) Suasana dan lingkungan pekerjaan
- 5) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
- 7) Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Menurut Mangkunegara (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

- 1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Menurut Zainal dkk. (2014) faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja seseorang adalah kedudukan, pangkat dan jabatan, masalah umur, jaminan finansial dan jaminan sosial, mutu pengawasan.

e. Pengaruh dari Karyawan yang Tidak Puas di Tempat Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2015) dampak karyawan yang tidak puas dengan tempat kerja yaitu :

- 1) Keluar (*exit*), ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku yang mengarah pada meninggalkan organisasi.

- 2) Suara (*voice*), ketidakpuasan yang diungkapkan melalui percobaan untuk memperbaiki kondisi secara aktif dan konstruktif.
- 3) Kesetiaan (*loyalty*), ketidakpuasan yang diungkapkan melalui secara pasif menunggu kondisi-kondisi itu membaik.
- 4) Pengabdian (*neglect*), ketidakpuasan yang diungkapkan dengan membiarkan kondisi memburuk.

B. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Stres menurut Mangkunegara (2013) adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Sedangkan kepuasan kerja diungkapkan Robbins dan Judge (2015) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya.

Kreitner dan Kinicki (2014) mengungkapkan stres yang dirasakan memiliki hubungan negatif yang kuat dengan kepuasan kerja. Robbin dan Judge (2015) juga mengungkapkan stres kerja dapat menyebabkan ketidakpuasan. Karyawan yang mengalami stres kerja biasanya juga tidak akan merasakan kepuasan kerja karena mereka tidak nyaman di dalam perusahaan. Karyawan yang mengalami stres kerja biasanya tidak akan mampu bekerja dengan baik, akan membuat kesalahan-kesalahan dalam bekerja yang menyebabkan ketidakpuas dengan apa yang karyawan kerjakan. Karyawan yang mengalami stres kerja yang

tinggi kepuasan kerja mereka akan menurun, tetapi jika karyawan mengalami stres kerja yang rendah kepuasan kerja karyawan akan meningkat.

Pendapat di atas didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Afrizal dkk. (2014) yang berjudul Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan kerja hasil yang diperoleh Stres Kerja berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Stres Kerja memberikan pengaruh negatif secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Poniasih dan Dewi (2015) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan hasil yang diperoleh Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H1: Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Nitisemito (1986) dalam Ghofar dan Azzuhri (2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pada pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sedangkan Kreitner dan Kinicki (2014) mendefinisikan kepuasan kerja (job satisfaction) adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang.

Lingkungan kerja yang nyaman dan aman akan membuat karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja yang bersih, budaya kerja yang harmonis, membuat karyawan merasa senang dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

Pendapat diatas didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ghofar dan Azzuhri (2013) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Kepuasan kerja sebagai variabel intervening dengan hasil terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwijayanti dan Dewi (2015) yang berjudul Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan dengan hasil lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

H2: Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres menurut Mangkunegara (2013) adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Sedangkan kinerja karyawan diungkapkan Mangkunegara (2013) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Moorhead dan Griffin (2013) salah satu konsekuensi organisasi nyata dari terlalu banyak stres adalah penurunan dalam kinerja. Karyawan yang stres dalam bekerja semuanya sendiri dan dalam bekerja konsentrasi karyawan menurun. Karyawan yang bekerja tidak konsentrasi akan banyak melakukan kesalahan dalam bekerja yang mengakibatkan hasil kerja karyawan tidak maksimal. Stres kerja yang tinggi membuat kinerja karyawan menurun.

Pendapat diatas didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Amalia dkk. (2016) yang berjudul Pengaruh Stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan hasil stres kerja terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara negatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2014) yang berjudul pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara dengan hasil stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan

4. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Nitisemito (1986) dalam Ghofar dan Azzuhri (2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pada pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sedangkan kinerja menurut Mangkunegara (2013)

adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Definisi lain diungkapkan Fahmi (2014) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan membuat karyawan menjadi semangat dalam bekerja. Dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman, budaya kerja yang harmonis, dan juga fasilitas yang lengkap, akan meningkatkan kinerja karyawan.

Pendapat diatas didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Potu (2013) yang berjudul kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap kinerja dengan hasil lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ghofar dan Azzuhri (2013) yang berjudul pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening dengan hasil terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja perawat.

H4: Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan

5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dan Judge (2015) menemukan korelasi yang cukup kuat dukungan untuk hubungan kepuasan dengan kinerja.

Dessler (2000) dalam Devi (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja antara lain mempunyai peran untuk mencapai produktivitas dan kualitas standar yang lebih baik, menghindari terjadinya kemungkinan membangun kekuatan kerja yang lebih stabil, serta penggunaan sumber daya manusia yang lebih efisien. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang dia kerjakan akan berusaha menjadi yang lebih baik. Karyawan yang puas akan bekerja dengan senang hati dan kinerja karyawanpun akan meningkat.

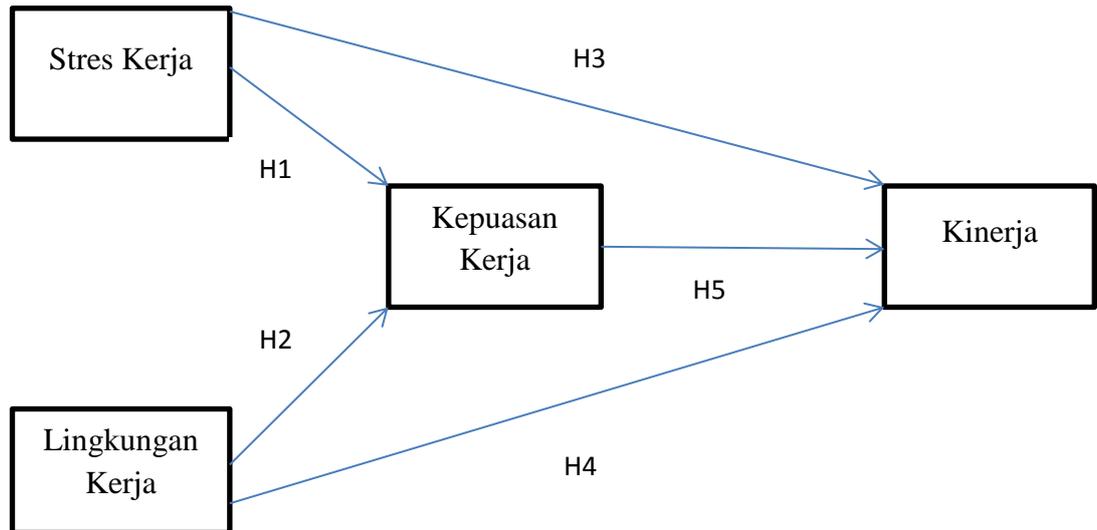
Pendapat diatas didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2014) yang berjudul pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan hasil kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Umar (2011) yang berjudul pengaruh upah, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pekerja pada industri manufaktur di Kota Makasar dengan hasil kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H5: Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

C. Model Penelitian

Berikut ini model penelitian berdasarkan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu :



GAMBAR 2. 2

Model Penelitian

Model penelitian pada gambar 2.2 terdiri dari empat variabel, yaitu variabel dua variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel intervening. Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang memberikan pengaruh positif atau negatif pada variabel dependen. Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel utama yang menjadi pusat perhatian peneliti. Sedangkan variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen tetapi tidak dapat diamati dan diukur (Sugiyono, 2010).