

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja

Menurut Rivai, (2004) kinerja adalah perilaku yang nyata diperlihatkan setiap orang sebagai prestasi yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan tugasnya di organisasi. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai setelah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab sesuai tugas. Kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam upaya mencapai target. Database kinerja perusahaan adalah data yang penting, karena dari data-data tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja. Tetapi ada kebanyakan perusahaan kurang begitu memperhatikan hal tersebut bahkan ada yang tidak mempunyainya.

Menurut Moeheriono, (2014) kinerja adalah sebuah hasil yang dicapai seseorang ataupun kelompok dalam suatu organisasi secara kuantitatif atau kualitatif, sesuai peran dan tanggung jawab masing-masing, dalam proses mencapai tujuan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai aturan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan, yang berarti, kinerja merupakan hasil dan performa seseorang yang melakukan suatu kegiatan dan menyelesaikan kegiatan tersebut sesuai

tanggung jawab dan menghasilkan hasil yang sesuai harapan dalam perusahaan.

a. Dimensi dan Indikator Kinerja

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai pada penelitian ini yaitu (Rivai, 2004):

1) Kemampuan Teknis

Kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dapat dipergunakan untuk menjalankan tugas-tugas termasuk pengalaman dan pelatihan yang dimiliki.

2) Kemampuan konseptual

Kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan secara menyeluruh dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing kedalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang artinya para pegawai memahami tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya sebagai pegawai.

3) Kemampuan hubungan interpersonal

Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi teman kerja, melakukan negosiasi, menyusun rencana dalam melakukan tugas dengan rekan kerja dan hal yang berhubungan dengan orang lain.

Indikator-indikator kinerja menurut Moehariono (2014) ada 6(enam), sebagai berikut:

1) Efektif

Mengukur kesesuaian sumber daya agar *output* yang dihasilkan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

2) Efisien

Mengukur kesesuaian proses menghasilkan *output* dengan menekan pengeluaran biaya.

3) Kualitas

Mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan tersebut.

4) Ketepatan waktu

Mengukur apakah pekerjaan yang dilakukan telah selesai secara benar dan tepat waktu. Dengan ditentukan kriteria yang mengukur waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas.

5) Produktivitas

Mengukur tingkat produktivitas dengan mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses.

6) Keselamatan

Mengukur bagaimana keamanan kepada para pekerja dalam melakukan tugas yang diberikan dari atasan kepada para pekerja.

Menurut Dharma dalam Zaputri dkk., (2013) bahwa kinerja pegawai itu dapat diukur dengan tiga (3) indikator, yaitu:

1) Kuantitas Kerja

Pengukuran kinerja melalui kuantitas kerja yaitu dengan melihat jumlah pekerjaan yang dapat dihasilkan oleh para pegawai sesuai dengan target atau tidak mencapai target.

2) Kualitas Kerja

Pengukuran kinerja dengan kualitas yaitu dengan melihat hasil kerja sudah sesuai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.

3) Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan

Ketepatan waktu yaitu hasil kinerja pegawai sudah memenuhi target waktu yang diharapkan atau dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan.

b. Karakteristik Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013) mengungkapkan ada 6(enam) karakteristik pegawai yang memiliki kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

1) Memiliki tanggung jawab pribadi tinggi

Tanggung jawab menjadi karakteristik kinerja yang berkualitas tinggi yang akan memunculkan kesadaran pada seorang pegawai dalam setiap melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang ada

Seorang yang berani mengambil resiko akan memunculkan karakter dari seorang, tapi jika mengambil resiko tanpa memikirkan lebih dahulu akan menimbulkan kesalahan.

3) Memiliki tujuan yang realistis

Pegawai yang berkarakteristik tinggi mempunyai kinerja yang tinggi yaitu memiliki tujuan yang jelas dan terukur, jadi sudah mempunyai tujuan yang akan dicapai.

4) Memiliki rencana kerja

Pegawai memiliki karakteristik kerja yang tinggi terlihat dengan mempunyai rencana yang menyeluruh dan terstruktur tentang rencana kerja, setelah itu memperjuangkan untuk mewujudkan tujuannya.

5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*)

Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang didapat secara konkrit untuk diterapkan dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

6) Mencari kesempatan

Meluangkan waktu untuk mencari kesempatan yang ada untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan dan untuk mencapai tujuan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Gibson dalam Budiarto dan Katini (2015), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sebagai berikut:

1) Faktor individu

Faktor individu yang termasuk kemampuan, ketrampilan, latar belakang pegawai, pengalaman, demografi, dan status sosial.

2) Faktor psikologis

Yang termasuk dari faktor psikologis ialah persepsi seseorang, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja.

3) Faktor organisasi

Faktor organisasi yang dapat memengaruhi kinerja yaitu desain pekerjaan, kepemimpinan, imbalan, dan struktur organisasi.

Mangkunegara (2013) mengutarakan ada 2(dua) faktor yang memengaruhi kinerja, yaitu:

1) Faktor Kemampuan

Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality*. Pegawai yang sudah mempunyai potensi dengan pendidikan yang sesuai untuk jabatan dan mempunyai ketrampilan lebih, maka ia akan mencapai kinerja yang diharapkan.

2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pekerja dalam menghadapi dengan situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang membuat pekerja tergerak dalam melakukan tugasnya.

2. Lingkungan kerja

Menurut Nitisemito, (2015) Lingkungan kerja adalah hal-hal yang ada di sekitar para pegawai dan yang bisa memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan pada pegawai tersebut. Sedarmayati dalam Rizki dkk., (2016) mengungkapkan lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat pembantu dan alat yang ada dilingkungan sekitar seseorang bekerja, metode kerja, serta sistem kerjanya baik sebagai individu maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja menunjuk pada hal-hal yang berada disekitar lingkup kerja pegawai di kantor. Lingkungan kerja dalam perusahaan, dapat berupa:

struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, ketersediaan sarana kerja, dan imbalan (*reward system*).

Sowmya dan Panchanatham dalam Putra dan Rahyuda (2011), berpendapat jika perusahaan ingin membuat keadaan lingkungan kerja yang nyaman, lebih baik memperhatikan penataan ruang kerja yakni penempatan peralatan kerja, penerangan, kebisingan, dan kenyamanan.

a. Jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti dalam Budianto dan Katini (2015) menyatakan jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua antara lain:

1) Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah berbagai keadaan lingkungan yang berbentuk nyata yang ada disekitar tempat kerja menimbulkan dampak terhadap pegawai secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua kategori yaitu:

- a) Lingkungan kerja yang langsung secara fisik berhadapan dengan seorang pegawai seperti: Ruang gerak tempat kerja, meja, kursi dan lainnya.
- b) Lingkungan perantara atau lingkungan sekitar dapat juga dinamakan lingkungan kerja yang memberi akibat pada kondisi pegawai, seperti: temperature, perputaran udara, pencahayaan, suara yang mengganggu, warna, dan sebagainya.

2) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah beberapa kondisi yang ada dan bersangkut paut pada hubungan dalam pekerjaan, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja, dan suasana kerja yang nyaman. Lingkungan kerja non fisik ini penting dan tidak bisa diabaikan.

Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

b. Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Nitisemito, (2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Pewarnaan

Pewarnaan ruangan mempunyai pengaruh terhadap semangat kerja dan semangat para pegawai. Warna ini berpengaruh terhadap kemampuan mata melihat objek dan memberi efek kepada para pegawai karena warna mempunyai pengaruh besar.

2) Kebersihan

Kebersihan yang ada di dalam lingkungan kerja fisik maka akan memberikan rasa yang nyaman dan baik di dalam

ruangan sehingga dapat memengaruhi keadaan para pegawai.
Sehingga para pegawai dapat bekerja dan melaksanakan tugas
dengan maksimal.

3) Pertukaran Udara

Pertukaran udara yang baik akan menimbulkan rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

4) Penerangan

Penerangan sinar yang cukup masuk ke dalam ruang kerja masing-masing pegawai. Dengan tingkat penerangan yang cukup akan membuat kondisi kerja yang baik. Sedangkan penerangan yang kurang akan memengaruhi kondisi kerja yang kurang baik.

5) Musik

Musik yang sesuai dengan suasana dapat membangkitkan pegawai untuk bekerja dengan lebih giat dalam bekerja. Oleh karena itu perlu memilih lagu yang tepat.

6) Keamanan

Untuk menjaga lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan yaitu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan satpam.

7) Kebisingan

Kebisingan adalah tingkat kepekaan pegawai tentang suara mengganggu yang didalam ruang, kebisingan dapat memengaruhi aktifitasnya pegawai saat melakukan tugas-tugas tersebut.

Yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti Budianto dan Katini (2015) adalah sebagai berikut:

1) Penerangan

Penerangan adalah cukup sinar yang masuk ke dalam ruang kerja masing-masing pegawai. Dengan tingkat penerangan yang cukup akan membuat kondisi kerja yang menyenangkan. Sedangkan penerangan yang kurang akan memengaruhi kondisi kerja yang kurang menyenangkan.

2) Suhu udara

Suhu udara adalah seberapa besar temperature di dalam suatu ruang kerja pegawai. Suhu udara ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan menjadi tempat yang menyenangkan untuk bekerja.

3) Suara bising

Suara bising adalah tingkat kepekaan pegawai tentang suara mengganggu yang berada dalam ruang, kebisingan dapat memengaruhi aktifitasnya pegawai saat melakukan tugas-tugas tersebut.

4) Penggunaan warna

Warna ruangan mempunyai pengaruh terhadap gairah kerja dan semangat para pegawai. Warna ini berpengaruh terhadap kemampuan mata melihat objek dan memberi efek

psikologis kepada para pegawai karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan seseorang.

5) Ruang gerak yang di perlukan

Ruang gerak adalah posisi kerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya, juga termasuk alat bantu kerja seperti: meja, kursi lemari, dan sebagainya.

6) Suasana bekerja

Suasana bekerja adalah suatu kondisi yang dapat membuat rasa aman dan nyaman para pegawai dalam melakukan pekerjaan.

7) Hubungan pegawai

Dengan pegawai lainnya harus harmonis karena untuk mencapai tujuan instansi akan cepat jika adanya kebersamaan dalam menjalankan tugas – tugas yang dikembangkannya.

c. Faktor-faktor Lingkungan Kerja

Menurut Tyssen dalam Wahyudi dan Suryono (2006) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi lingkungan kerja, adalah:

1) Fasilitas kerja

Lingkungan kerja yang kurang kondusif dalam pelaksanaan pekerjaan dapat mengakibatkan kinerja yang kurang baik, seperti tidak lengkap alat kerja, ruang kerja yang

udaranya tidak bersirkulasi, ventilasi tidak ada, serta alur kerja yang kurang jelas.

2) Gaji dan tunjangan

Gaji yang kurang sesuai dengan yang harapan pegawai akan mengakibatkan pekerja setiap saat melihat pada lingkungan kerja yang dapat menjamin dari harapan pegawai.

3) Hubungan kerja

Hubungan rekan kerja dengan kerjasama dan bersinergi yang tinggi akan berimbas pada peningkatan produktivitas kerja, karena antara satu pegawai dengan pegawai yang lain akan saling bekerjasama untuk mendukung pencapaian hasil atau target yang ditetapkan.

Lingkungan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya lingkungan kerja menurut Sedarmayanti dalam Budianto dan Katini (2015) adalah sebagai berikut

1) Penerangan/Cahaya

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja. cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

2) Suhu udara

Udara di sekitar ruangan dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

3) Suara Bising

Salah satu populasi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. mengingat pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

4) Keamanan Kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaan salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan (satpam).

d. Dampak Lingkungan Kerja

Dampak dari lingkungan kerja fisik yang kurang mendukung dapat membuat pekerja bersikap acuh, tidak tumbuh motivasi,

produktivitas yang merosot dan berdampak pada kinerja yang menurun (Noordiansah, 2012).

3. Stres Kerja

Robbins dan Judge (2013) stres adalah kondisi psikologi yang kurang menyenangkan berasal dari tekanan lingkungan. Menurut Mangkunegara (2013) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami seorang pegawai dalam menghadapi pekerjaan yang dapat mengakibatkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, menyendiri, sulit tidur. Setiap pegawai merasakan stres dalam pekerjaan, banyak pegawai mengeluh tentang pekerjaan, atasannya, dan bawahannya menyebabkan stres kerja (Dar *et al.*, 2011). Stres kerja bisa disebut juga dengan perasaan yang bersangkutan dengan tekanan, keambiguan kerja, frustrasi, dan perasaan takut yang berasal dari pekerjaan (Cullen *et al* dalam Jin *et al.*, 2017). Jadi, dapat dikatakan stres kerja ialah hal-hal yang dapat mengganggu seorang pegawai yang jika dibiarkan dapat memberikan akibat yang negatif.

Menurut Ivancevich *et al.*, (2007) mengutarakan stres kerja juga merupakan perasaan tegang, gelisah atau khawatir, semua perasaan perwujudan dari pengalaman stres. Lalu, stres memrogram hal kompleks untuk mewujudkan ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif.

Menurut Handoko (2001) stres adalah kondisi ketegangan yang memengaruhi cara pikir, emosi, kondisi seseorang, stres yang tidak

diatasi akan menyebabkan seseorang akan susah beradaptasi dengan lingkungan. Stres juga dapat berpengaruh terhadap kondisi dari pegawai, sehingga stres yang berlebihan dapat mengancam seseorang dalam menjalankan aktifitasnya dan dapat mengganggu kelaksanaan kerjanya. Stres kerja dapat disimpulkan kondisi mental dan fisik seseorang yang ditunjukkan dengan sikap atau perilaku yang disebabkan oleh suatu hal yang tidak bisa diatasi dalam pekerjaannya. Stres disebabkan oleh faktor-faktor stres atau disebut juga dengan *Stressor*.

a. Indikator Stres Kerja

Jin *et al.*, (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4(empat), disebutkan sebagai berikut:

1) Kekhawatiran

Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.

2) Gelisah

Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.

3) Tekanan

Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

4) Frustrasi

Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

Mangkunegara (2013) mengemukakan indikator stres kerja ada 7(tujuh), antara lain:

1) Konflik kerja

Konflik kerja yaitu perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi tersebut. Konflik jika tidak segera diatasi maka akan berakibat yang buruk.

2) Perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin

Perbedaan pemikiran antara atasan dan bawahan yang sering terjadidapat memicu konflik sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan frustrasi dan tekanan kepada para pekerja dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat mengakibatkan stress kepada pekerja

3) Beban kerja yang dirasakan terlalu berat

Pegawai sering diberi pekerjaan yang melebihi dari kemampuannya dalam bekerja sehingga beban kerja juga perlu diperhatikan.

4) Iklim kerja yang tidak sehat

Iklim kerja yang tidak kondusif yaitu terjadinya perbedaan perspektif antar pegawai yang dapat menyebabkan adanya perpecahan dalam organisasi tersebut.

5) Waktu kerja yang mendesak

Pemberian waktu kerja yang diberikan kepada pegawai. pemberian waktu kerja jika berlebihan akan memberikan tekanan pada pegawai. Sedangkan pemberian waktu yang pas akan meningkatkan kinerja.

6) Otoritas kerja

Otoritas yang kurang memadai yang menyangkut dengan tanggung jawab kerja. Dengan tanggung jawab kerja yang kurang akan memberikan tekanan pada pekerja.

7) Kualitas pengawasan

Kualitas pengawasan kerja yang rendah akan memberikan tekanan pada pekerja. karena saat melakukan pekerjaan jika tidak diawasi dengan benar bisa terjadi hal berbahaya.

b. Faktor-faktor Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2013) ada beberapa *Stressor* Sebagai berikut:

1) Faktor lingkungan

Faktor lingkungan adalah penyebab stres yang bersal dari lingkungan luar. Yang terdiri dari:

- a) Ketidak pastian ekonomi yang disebabkan oleh perubahan bisnis yang berputar.
- b) Ketidakpastian politik yang disebabkan politik negara yang berubah-ubah.
- c) Perubahan teknologi yaitu perubahan dalam teknologi seperti, penggunaan computer, robot, mesin-mesin otomatis lainnya.

2) Faktor organisasi

Faktor organisasi faktor yang berasal dari organisasi tempat pekerja tersebut bekerja, terdiri dari:

- a) Tuntutan tugas merupakan hal yang bersangkutan dengan tugas seseorang, faktor ini meliputi pekerjaan, kondisi, dan tata letak.
- b) Tuntutan peran yaitu faktor yang berhubungan dengan tekanan yang didapat pegawai saat mendapat tugas, seperti banyak beban kerja daripada waktu yang diberikan.

- c) Tuntutan pribadi yaitu tekanan yang ditimbulkan oleh pegawai yang lank arena hubungan kerja yang kurang.

3) Faktor individu

Faktor individu yang menyebabkan stres berasal dari individu tersebut sendiri yang terdiri terdiri dari:

- a) Masalah keluarga yaitu masalah yang timbul dari keluarga yang terbawa sampai ke tempat kerja.
- b) Masalah ekonomi kondisi keuangan pribadi dapat mengganggu kondisi pegawai dan mengganggu kinerja.
- c) Kepribadian yaitu stres yang ditimbulkan oleh karakteristik dari orang tersebut sendiri.

Manzoor *et al.*, (2012) menyatakan beberapa faktor untuk mengukur stres kerja, sebagai berikut:

1) Tekanan pekerjaan

Pekerjaan membuat tekanan pada individu. Jika tekanan itu terlalu besar untuk dikendalikan dan berlangsung lama akan menyebabkan masalah.

2) Pendukung kerja

Dukungan dari atasan dan teman kerja dapat membantu untuk mengurangi dampak stres di tempat kerja. Kurangnya dukungan dari rekan kerja terutama dari atasan, dan teman kerja akan membuat pekerja merasa tertekan dapat mengakibatkan kinerjanya menurun.

3) Ketidakjelasan peran

Stres dapat terjadi karena pekerja kurang mempunyai info tentang tugas yang harus dikerjakan, kekuasaan, dan kekuatan.

4) Jam yang terlalu panjang.

Pekerja kinerjanya akan menurun jika waktu kerja yang terlalu panjang yang mengakibatkan kebosanan. Seperti, duduk yang terlalu lama.

5) Keamanan pekerjaan

Ketidakamanan pekerjaan termasuk tidak mempunyai kekuatan dalam suatu pekerjaan. Termasuk ketidak amanan jabatan jika kinerja tidak stabil maka akan diturunkan jabatannya.

6) Konflik peran

Konflik peran adalah yang terjadi dalam tugas-tugas yang ada dengan berpedaan dengan ketrampilan dari pegawai sehingga mengakibatkan stres kerja.

7) Keluarga

Keluarga dan pekerjaan adalah hal yang saling bersangkutan sehingga tidak jarang sering terbawa masalah antara dua area tersebut. Hal tersebut, dapat mengakibatkan pekerja merasakan stres dan dapat menjalur kepada focus dalam bekerja dan dapat terjadinya stres.

8) Partisipasi

Tingkat partisipasi dari pekerja untuk membuat keputusan dan kekuatan mempengaruhi tentang pekerjaan tersebut.

9) Agen fisik

Jika pekerja terkena debu, kotoran dan hal yang berpotensi berbahaya bagi kesehatan dapat menjadikan faktor yang mengakibatkan stres pada pekerja.

c. Dampak Stres Kerja

Menurut Ivancevich *et al.*, (2007) mengutarakan ada beberapa dampak dari stres:

1) Bersifat kognitif

Menurunkan konsentrasi, bingung untuk menentukan keputusan, menimbulkan hambatan mental, dan penurunan rentang perhatian.

2) Bersifat perilaku

Memiliki kecenderungan untuk kecelakaan, perilaku impulsif, penyalahgunaan obat, alkohol, serta emosi yang tidak stabil.

3) Bersifat fisik

Mengakibatkan detak jantung yang meningkat, mengalami tekanan darah tinggi, keringat dingin, dan produksi tingkat asam lambung naik.

Dampak dari stres dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut (Robbins dan Judge, 2013):

1) Dampak pada fisik

Dampak pada fisik dengan sering timbul sakit kepala, mempunyai tekanan darah yang tinggi, yang terakhir bisa menyebabkan serangan jantung.

2) Dampak pada psikologi

Dampak yang terjadi kebingungan, kegelisahan, kegalauan, menimbulkan rasa depresi, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja.

3) Dampak pada perilaku.

Terjadi penurunan produktivitas pekerja, membuat pekerja tidak berangkat kerja atau absen, yang terakhir menimbulkan pengunduran diri pada pekerjaan tersebut.

B. Kerangka Konsep Penelitian.

1. Pengaruh negatif lingkungan kerja fisik terhadap stres kerja

Menurut Nitisemito, (2015) lingkungan kerja adalah hal-hal yang ada di sekitar para pegawai dan yang bisa memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan pada pegawai tersebut. Lingkungan kerja fisik dapat memengaruhi stres kerja, seperti fasilitas yang tidak mendukung dapat memberikan tekanan yang mengakibatkan stres bagi para pegawai. Sedangkan kondisi lingkungan kerja yang baik akan memberi efek yang positif kepada pegawai.

Hubungan ini diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Rahyuda (2015) melakukan penelitian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar, dengan sampel sebanyak 60 responden yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja.

Rizki dkk., (2015) melakukan penelitian di PT PLN Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Malang, dengan sampel sebanyak 75 responden yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Noordiansah (2012) melakukan penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang, dengan sampel sebanyak 36 responden menyebutkan lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif terhadap stres kerja

2. Pengaruh positif lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai

Sedarmayati dalam Budianto dan Katini (2015) lingkungan kerja fisik adalah berbagai keadaan lingkungan yang berbentuk nyata yang ada di sekitar tempat kerja menimbulkan dampak terhadap pegawai secara langsung maupun secara tidak langsung. Terdiri dari ruang gerak, pencahayaan, pewarnaan, suhu udara, suara bising. Semakin baiknya lingkungan kerja akan mengakibatkan dorongan untuk pencapaian target serta peningkatan kinerja pegawai secara maksimal.

Penelitian yang mendukung yaitu dari Widodo (2010) melakukan penelitian di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dengan sampel sebanyak 60 responden. Wahyudi dan Suryono (2006) melakukan penelitian di Kantor Informasi Komunikasi dan Kehumasan Kabupaten Boyolali, dengan sampel sebanyak 51 responden.

Handayani (2016) melakukan penelitian di PNS Balista Lembang, dengan sampel sebanyak 40 responden. Putra dan Rahyuda (2015) melakukan penelitian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar, dengan sampel sebanyak 60 responden.

Mandagie dkk., (2016) melakukan penelitian di Politeknik Kesehatan Manado, dengan sampel sebanyak 50 responden yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif terhadap kinerja

3. Pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja pegawai

Stres kerja bisa disebut juga dengan perasaan yang bersangkutan dengan tekanan, keambiguan kerja, frustrasi, dan perasaan takut yang berasal dari pekerjaan (Cullen *et al* dalam Jin *et al.*, 2017). Pengertian atas dapat diajukan hipotesis kedua, yaitu stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Stres kerja akan menentukan kebetahan seseorang dalam bekerja dalam suatu organisasi. Stres kerja yang rendah

akan mengakibatkan dorongan untuk pegawai mencapai target serta peningkatan kinerja pegawai secara maksimal. Dengan begitu, tujuan-tujuan akan tercapai bahkan akan melampaui target serta kondisi yang makin kondusif.

Hubungan ini diperkuat oleh penelitian Dar *et al.*, (2011). melakukan penelitian di *Business Sector of Pakistan*, dengan sampel sebanyak 143 responden yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Mandagie dkk., (2016) melakukan penelitian di Politeknik Kesehatan Manado, dengan sampel sebanyak 50 responden yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

Sari (2015) melakukan penelitian di Jambuluwuk Malioboro *Boutique Hotel*, dengan sampel sebanyak 202 responden yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Putra dan Rahyuda (2015) melakukan penelitian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar, dengan sampel sebanyak 60 responden yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai

4. Stres kerja dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja

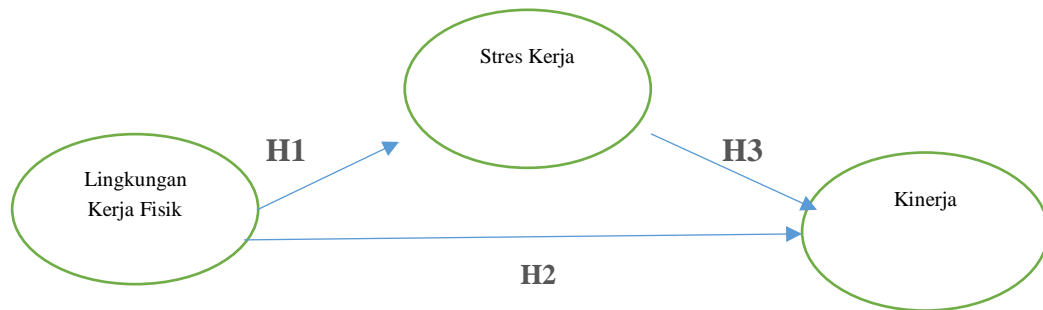
Stres kerja merupakan berbagai hal dalam pekerjaan yang dapat memberikan tekanan dan mengakibatkan galau, tidak tenang, sulit tidur dan sebagainya. Lingkungan kerja fisik juga bisa menyebabkan stres. Seperti, fasilitas kurang mendukung, ruangan kerja kurang nyaman, pencahayaan terlalu terang dan sebagainya, hal tersebut dapat mengakibatkan stres kerja. Disaat seperti itu, orang mengalami stres yang tak bisa diatasi maka akan memberi efek yang buruk kepada pegawai dan mengakibatkan kinerja yang menurun.

Penelitian yang mendukung dilakukan Putra dan Rahyuda (2015) melakukan penelitian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar, dengan sampel sebanyak 60 responden mengungkapkan stres kerja dapat memediasi hubungan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja. Berdasarkan penelitian tersebut maka rumusan hipotesisnya:

H₄: Stres Kerja dapat memediasi lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai.

C. Model Penelitian

Dari uraian pemikiran variabel-variabel tersebut dapat diperjelas melalui gambar model seperti berikut:



GAMBAR 2.1
MODEL PENELITIAN