

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005). Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Kinerja karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku karyawan. Penilaian kinerja dikenal dengan istilah “*performance rating*” atau “*performance appraisal*”. Menurut Munandar (2008), penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan.

Menurut Gibson, *et all* (2009), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Sementara menurut Ilyas (2002), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun

dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Bernardin dan Russel dalam Ruky (2003) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Pekerjaan dengan hasil yang tinggi harus dicapai oleh karyawan. Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa ukuran yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja antara lain:

- a. Kualitas kerja, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
- b. Kuantitas Kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
- c. Tangung jawab, yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.

- d. Inisiatif, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis, menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.
- e. Kerja sama, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertical atau horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
- f. Ketaatan, yaitu merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja :

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnely (2010) menyatakan bahwa faktor dari kinerja adalah :

- 1. Variabel Individu : meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang, seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman, demografi, menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin.
- 2. Variable psikologis : meliputi persepsi, sikap, keribadian, belajar, motivasi.
- 3. Variable organisasi : meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan design pekerjaan.

3. Dampak kinerja menurut Donni Juni Priansa (2014)

Dampak hasil kinerja dapat bersifat positif bagi organisasi, misalnya karena keberhasilan seseorang meningkatkan prestasinya berdampak meningkatkan motivasi sehingga meningkatkan kinerja organisasi. Tetapi dampak keberhasilan seseorang dapat bersifat negatif, jika karena keberhasilan ia menjadi sombong yang akan membuat suasana kerja menjadi kondusif.

4. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (2006) indikator kinerja adalah :

- a. Kuantitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- b. Kualitas, dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
- c. Ketepatan waktu, diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
- d. Efektifitas, pemanfaatan secara maksimal sumber daya dan waktu yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
- e. Kehadiran, tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan.

B. Motivasi Kerja

1. Teori Motivasi

Motivasi pada dasarnya adalah proses yang menentukan seberapa banyak usaha yang akan dicurahkan untuk melaksanakan pekerjaan". Motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan bagi tercapainya sesuatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerja setinggi-tingginya bagi para karyawan dalam perusahaan".

Teori Abraham H. Maslow (Teori Kebutuhan) (Robbins, 2006):

Teori motivasi yang dikembangkan oleh Abraham H. Maslow pada intinya berkisar pada pendapat bahwa manusia mempunyai lima tingkat atau hierarki kebutuhan, yaitu : (1) kebutuhan fisiologikal (*physiological needs*)/mempertahankan hidup, seperti : rasa lapar, haus, dan istirahat (2) kebutuhan rasa aman (*safety needs*) berupa kemana dan dimana manusia itu berada, keamanan harta, perlakuan yang adil, tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual; (3) kebutuhan sosial (*social needs*);persahabatan, kasih sayang, dan keakraban (4) kebutuhan akan harga diri (*esteem needs*), yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status seperti disegani, dihargai, dihormati, dan (5) aktualisasi diri (*self actualization*), dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.

Kebutuhan-kebutuhan yang disebut pertama (*fisiologis*) dan kedua (keamanan) kadang-kadang diklasifikasikan dengan cara lain, misalnya dengan menggolongkannya sebagai kebutuhan primer, sedangkan yang lainnya dikenal pula dengan klasifikasi kebutuhan sekunder. Terlepas dari cara membuat klasifikasi kebutuhan manusia itu, yang jelas adalah bahwa sifat, jenis dan intensitas kebutuhan manusia berbeda satu orang dengan yang lainnya karena manusia merupakan individu yang unik. Juga jelas bahwa kebutuhan manusia itu tidak hanya bersifat materi, akan tetapi bersifat psikologikal, mental, intelektual dan bahkan juga spiritual.

Menarik pula untuk dicatat bahwa dengan makin banyaknya organisasi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat dan makin mendalamnya pemahaman tentang unsur manusia dalam kehidupan organisasional, teori “klasik” Maslow semakin dipergunakan, bahkan dikatakan mengalami “koreksi”. Penyempurnaan atau “koreksi”

tersebut terutama diarahkan pada konsep “hierarki kebutuhan “ yang dikemukakan oleh Maslow. Istilah “hierarki” dapat diartikan sebagai tingkatan. Atau secara analogi berarti anak tangga. Logikanya ialah bahwa menaiki suatu tangga berarti dimulai dengan anak tangga yang pertama, kedua, ketiga dan seterusnya. Jika konsep tersebut diaplikasikan pada pemuasan kebutuhan manusia, berarti seseorang tidak akan berusaha memuaskan kebutuhan tingkat kedua, - dalam hal ini keamanan- sebelum kebutuhan tingkat pertama yaitu sandang, pangan, dan papan terpenuhi; yang ketiga tidak akan diusahakan pemuasan sebelum seseorang merasa aman, demikian pula seterusnya. Berangkat dari kenyataan bahwa pemahaman tentang berbagai kebutuhan manusia makin mendalam penyempurnaan dan “koreksi” dirasakan bukan hanya tepat, akan tetapi juga memang diperlukan karena pengalaman menunjukkan bahwa usaha pemuasan berbagai kebutuhan manusia berlangsung secara simultan. Artinya, sambil memuaskan kebutuhan fisik, seseorang pada waktu yang bersamaan ingin menikmati rasa aman, merasa dihargai, memerlukan teman serta ingin berkembang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lebih tepat apabila berbagai kebutuhan manusia digolongkan sebagai rangkaian dan bukan sebagai hierarki. Dalam hubungan ini, perlu ditekankan bahwa :

- a. Kebutuhan yang satu saat sudah terpenuhi sangat mungkin akan timbul lagi di waktu yang akan datang;
- b. Pemuasan berbagai kebutuhan tertentu, terutama kebutuhan fisik, bisa bergeser dari pendekatan kuantitatif menjadi pendekatan kualitatif dalam pemuasannya.
- c. Berbagai kebutuhan tersebut tidak akan mencapai “titik jenuh” dalam arti tibanya suatu kondisi dalam mana seseorang tidak lagi dapat berbuat sesuatu dalam pemenuhan kebutuhan itu.

Menurut Mc. Donald (2008) menyebutkan bahwa motivasi sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya “feeling” dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Dari pengertian Mc. Donald ini mengandung tiga elemen penting yaitu: Bahwa motivasi itu mengawali terjadinya perubahan energi pada diri setiap individu manusia (walaupun motivasi itu muncul dari dalam diri manusia), penampakkannya akan menyangkut kegiatan fisik manusia, Motivasi ditandai dengan munculnya, rasa/”feeling” yang relevan dengan persoalan-persoalan kejiwaan, efeksi dan emosi serta dapat menentukan tingkah-laku manusia, Motivasi akan dirangsang karena adanya tujuan dan tujuan ini akan menyangkut soal kebutuhan.

Menurut Sardiman (2007), menyebutkan motif dapat diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam subjek untuk melakukan aktifitas-aktifitas tertentu demi mencapai suatu tujuan. Bahkan motif dapat dikatakan sebagai suatu kondisi intern (kesiapsiagaan). Berawal dari kata motif itu, maka motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif. Motif menjadi aktif pada saat-saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dirasakan atau mendesak.

Menurut Azwar (2005), motivasi adalah rangsangan, dorongan ataupun pembangkit tenaga yang dimiliki seseorang atau sekelompok masyarakat yang mau berbuat dan bekerjasama secara optimal dalam melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi kerja

Menurut Herzberg dalam Siagian (2002) bahwa karyawan termotivasi untuk bekerja disebabkan oleh dua faktor, yaitu :

a. Faktor intrinsik yaitu faktor daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing karyawan, berupa :

1) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*).

Berat ringannya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya

2) Kemajuan (*advancement*).

Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja berpeluang maju dalam pekerjaannya seperti naik pangkat.

3) Tanggung jawab (*responsibility*)

Besar kecilnya yang dirasakan terhadap tanggung jawab diberikan kepadaseorang tenaga kerja.

4) Pengakuan (*recognition*)

Besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas hasil kerja.

5) Pencapaian (*achievement*)

Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja tinggi.

b. Faktor ekstrinsik yaitu faktor pendorong yang datang dari luar diri seseorang terutama dari organisasi tempatnya bekerja.

1) Administrasi dan kebijakan perusahaan

Tingkat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

2) Penyeliaan

Tingkat kewajaran penyelia dirasakan yang oleh tenaga kerja.

3) Gaji

Tingkat kewajaran gaji yang diterima sebagai imbalan terhadap tugas pekerjaan.

4) Hubungan antar pribadi

Tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi antar tenaga kerja lain.

5) Kondisi kerja

Tingkat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaan-pekerjaannya.

3. Dampak motivasi kerja menurut Woodworth (2011)

Dampak motivasi menurut konsep Woodworth mempunyai 3 (tiga) karakteristik, yaitu :

1. Intensitas; menyangkut lemah dan kuatnya dorongan sehingga menyebabkan individu berperilaku tertentu;
2. Pemberi arah; mengarahkan individu dalam menghindari atau melakukan suatu perilaku tertentu;
3. Persistensi atau kecenderungan untuk mengulang perilaku secara terus menerus.

4. Indikator Motivasi Kerja

Menurut Abraham Maslow (2007) indikator motivasi kerja sebagai berikut:

- a. Kebutuhan Fisiologis
- b. Kebutuhan keamanan dan keselamatan
- c. Kebutuhan sosial
- d. Kebutuhan penghargaan
- e. Kebutuhan aktualisasi diri

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan kerja

Menurut Hasibuan (2005), menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja”.

Luthans (2006) merumuskan kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dan penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek-aspek diri individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja dapat mengakibatkan pengaruh terhadap tingkat absensi terhadap kesehatan fisik dan mental karyawan serta tingkat kelambanan. Fungsi kepuasan kerja adalah: (a) untuk meningkatkan disiplin karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan akan datang tepat waktu dan akan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. (b) untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kepuasan kerja seseorang tergantung karakteristik individu dan situasi pekerjaan. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakannya dan sebaliknya. Menurut Lawler III (1998) dalam Nurchasanah (2008), ukuran kepuasan kerja

sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan (*equity*) antara yang diharapkan dan kenyataan. Indikasi kepuasan kerja biasanya dikaitkan dengan tingkat absensi, tingkat perputaran tenaga kerja, disiplin kerja, loyalitas dan konflik di lingkungan kerja.

George and Jones (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sekumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki seseorang tentang pekerjaan yang sedang dijalani. Kepuasan kerja mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi secara meluas dari perilaku dalam organisasi dan berkontribusi pada level kepuasan kerja pekerja. Pierce and Gardner (2002) menyatakan “Kepuasan kerja adalah refleksi dari gap antara apa yang diinginkan dari kerja (berharga) dan apa yang diterima dari pekerjaan. Kepuasan kerja secara keseluruhan (kadang disebut kepuasan kerja umum) menerangkan reaksi yang mempengaruhi seseorang secara keseluruhan ke dalam serangkaian kerja dan faktor yang berhubungan dengan kerja. Kepuasan kerja keseluruhan adalah kombinasi dari faktor kepuasan kerja. Robbins (2006) kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa kriteria diantaranya sifat dasar pekerjaan, penyeliaan, upah, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan kerja.

Luthans (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dengan pembayaran seperti gaji atau upah, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, promosi pekerjaan dan penyelia. Berbeda dengan pendapat Gilmer dalam As’ad (2003) kepuasan kerja dapat diukur melalui kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor instrinsik pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas.

2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Fricko dan Boehr (1992) dalam Luthans (2006) melakukan sebuah studi dan berhasil merangkum pengaruh utama dari kepuasan kerja menjadi lima dimensi, yaitu :

a. Pekerjaan itu sendiri (*The Work Itself*)

Pekerjaan itu sendiri, sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan belajar, menggunakan kemampuan dan keterampilan, peluang untuk menerima tanggung jawab dan umpan balik betapa baik mereka bekerja.

b. Gaji atau upah (*Pay*)

Gaji atau upah merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima karyawan dan tingkat dimana hal ini dipandang sebagai sesuatu hal yang adil dalam organisasi. Apabila penggajian dirasa adil berdasar pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar karyawan akan menjadi puas.

c. Peluang promosi (*Promotion*)

Peluang promosi terlihat mempunyai pengaruh yang berubah-ubah pada kepuasan kerja karena promosi membawa sejumlah bentuk yang berbeda dan mempunyai variasi dari yang mengiringi promosi tersebut. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak dan status

sosial yang meningkat. Oleh karena itu seseorang yang dipersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dengan cara yang adil kemungkinan besar akan merasakan kepuasan kerja.

d. Supervision

Dampak dari skill kepemimpinan tampak dua dimensi dari gaya kepemimpinan pengawasan yang lebih mempengaruhi daripada kepuasan kerja. Pertama adalah ketidakpuasan pekerja, yang diukur oleh tingkat dimana seseorang pengawas yang membawa ketertarikan pribadi dalam mensejahterakan pekerja yang dimanifestasikan dalam cara seperti mengecek untuk melihat bagaimana baiknya bawahan melakukan, memberikan saran dan membantu individu, serta mengkomunikasikan dengan pekerja secara perorangan.

e. Kelompok kerja atau tim (*Work Group*)

Sifat dari kelompok kerja atau tim mempunyai pengaruh pada kepuasan kerja. Umumnya, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif adalah sumber sederhana dari kepuasa kerja pada pekerja secara individu. Kelompok kerja, khususnya tim yang erat sebagai sumber dari dukungan, kenyamanan, saran dan membantu pekerja secara individu.

f. Kondisi tempat kerja (*Working Condition*)

Kondisi tempat kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi kerja bagus (bersih, sekitarnya menarik, dan lingkungan kerja yang menyenangkan) pegawai akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan. Jika kondisi kerja kurang mendukung (panas, lingkungan ribut), pegawai akan sulit melaksanakan pekerjaan.

3. Dampak kepuasan kerja Menurut Robbin (2006) :

1. Kepuasan dan produktivitas

Ketika data kepuasan dan produktivitas dikumpulkan pada organisasi secara keseluruhan, ditemukan bahwa organisasi yang mempunyai lebih banyak karyawan yang merasa puas cenderung lebih efektif dari pada organisasi-organisasi yang mempunyai lebih sedikit karyawan yang puas.

2. Kepuasan dan keabsenan

Karyawan yang tidak puas berkemungkinan lebih besar absen dari pekerjaannya. Kepuasan berkorelasi negative dengan keabsenan.

3. Kepuasan pengunduran diri

Kepuasan juga berkorelasi negative dengan pengunduran diri. Faktor- faktor lain seperti kondisi bursa kerja, harapan-harapan tentang peluang pekerjaan alternative, dan panjang masa kerja pada organisasi tertentu merupakan rintangan-rintangan penting bagi keputusan actual untuk meningkatkan pekerjaan seseorang saat ini.

4. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006) indikator kepuasan kerja adalah:

- a. Insentif yang diterima karyawan
- b. Alur jenjang karir yang jelas
- c. Jenis pekerjaan/ pekerjaan itu sendiri
- d. Mutu Pengawasan (Supervisi)

e. Interaksi Sosial dengan Rekan Kerja

D. Stress Kerja

1. Pengertian stress kerja

Robbins (2001) stress juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang. Apabila pengertian stress dikaitkan dengan penelitian ini maka stress itu sendiri adalah suatu kondisi yang mempengaruhi keadaan fisik atau psikis seseorang karena adanya tekanan dari dalam ataupun dari luar diri seseorang yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Jadi, stress dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan negatif tergantung dari sudut pandang mana seseorang atau karyawan tersebut dapat mengatasi tiap kondisi yang menekannya untuk dapat dijadikan acuan sebagai tantangan kerja yang akan memberikan hasil yang baik atau sebaliknya.

Baron & Greenberg (2003), mendefinisikan stres sebagai reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi dimana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bias mengatasinya. Soewondo (2003) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

(Luthans, 2006) mendefinisikan stress kerja adalah “interaksi individu dengan lingkungan,” tetapi kemudian mereka memperinci definisi sebagai berikut; “respon

adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau perbedaan psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi dan kejadian eksternal (lingkungan) yang yang menempatkan tuntutan psikologi dan atau fisik yang berlebihan pada seseorang.

Stres kerja dikonseptualisasi dari titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stressor. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu.

Stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut orang menjadi *nervous*, merasakan kecemasan yang kronis peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu.

2. Faktor yang mempengaruhi stres kerja

Menurut Robbins (2001) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stress yaitu :

a. Faktor lingkungan

Dimana perubahan yang terjadi secara tidak pasti dalam lingkungan organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres dikalangan karyawan. Contohnya: keamanan dan keselamatan dalam lingkungan pekerjaan, perilaku manajer terhadap bawahan, kurangnya kebersamaan dalam lingkungan pekerjaan.

b. Faktor organisasional

Seperti tuntutan tugas yang berlebihan, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kurung waktu tertentu

c. Faktor individual

Situasi atau kondisi yang mempengaruhi kehidupan secara individual seperti faktor ekonomi, keluarga dan kepribadian dari karyawan itu sendiri.

3. Dampak stress kerja menurut

Robbin (2006) Mengemukakan bahwa individu yang sedang mengalami stress akan berdampak sebagai berikut:

1. Fisiologi : seperti perubahan-perubahan kimiawi tubuh
2. Psikologis: seperti ketegangan, merasa bosan, cemas, lelah dan tidak berdaya.
3. Perilaku: seperti ceroboh , sering menggerak- gerakan kaki, perobahan pola makan, tidur kecanduan rokok, mudah panik dan lain lain.

4. Indikator stress kerja

Menurut Robbins (2006) indikator stress kerja adalah :

- a. Beban kerja operasional
- b. Ketersediaan waktu dalam menjalankan pekerjaan
- c. Peran individu dalam organisasi

d. Ketidakjelasan peran (*Role Ambiguity*)

E. Self-efficacy

1. Pengertian *Self-efficacy*

Menurut Bandura (2006) mengartikan *self efficacy* merupakan keyakinan akan kemampuan individu untuk dapat mengorganisasi dan melaksanakan serangkaian tindakan yang dianggap perlu untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. *Self-efficacy* merupakan suatu bentuk kepercayaan yang dimiliki seseorang terhadap kapabilitas masing-masing untuk meningkatkan prestasi kehidupannya. *Self-efficacy* dapat berupa bagaimana perasaan seseorang, cara berpikir, motivasi diri, dan keinginan memiliki terhadap sesuatu. Spears dan Jordon dikutip Maryati (2008), yang mengistilahkan keyakinan sebagai efikasi diri yaitu keyakinan seseorang bahwa dirinya akan mampu melaksanakan tingkah laku yang dibutuhkan dalam suatu tugas. Peranan individu terhadap efikasi diri menentukan seberapa besar usaha yang akan dicurahkan dan seberapa lama individu akan tetap bertahan dalam menghadapi hambatan atau pengalaman yang tidak menyenangkan. Keberadaan *self-efficacy* pada diri seseorang akan berdampak pada empat proses (Bandura, 2006) yaitu:

- a. Proses Kognitif Pengaruh *self-efficacy* pada proses kognitif dapat timbul dalam berbagai format. Banyak perilaku manusia yang diatur dengan pemikiran sebelumnya dalam mewujudkan tujuan. Pengaturan tujuan individu dipengaruhi oleh penaksiran individu terhadap kapabilitas yang dimilikinya.
- b. Proses Motivasi Kepercayaan diri terhadap *self-efficacy* memainkan kunci dalam pengaturan diri terhadap motivasi. Motivasi individu banyak ditimbulkan melalui proses kognitif. Orang-orang memotivasi dirinya sendiri dan mengarahkan

tindakannya dengan melalui berbagai latihan. Mereka percaya terhadap apa yang mereka lakukan dan selalu mengantisipasi adanya hasil tindakan yang prospektif. Mereka akan mengatur tujuan yang dimilikinya dan merencanakan latihan-latihan sebelum melakukan tindakan dengan mendisainnya sesuai nilai-nilai masa depan.

- c. Proses Afektif Orang-orang percaya terhadap pengaruh kapabilitasnya dalam mengatasi stres dan depresi dalam menghadapi ancaman atau situasi yang sulit. Dengan adanya *self-efficacy*, seseorang akan lebih mampu mengatasi segala persoalan yang mengancam keberadaannya.
- d. Proses Seleksi Melalui kepercayaan diri terhadap kapabilitas yang dimiliki, maka seseorang cenderung bertindak selektif atau melakukan pemilihan terhadap pencapaian tujuan hidupnya. Manusia akan memilih pemecahan masalah dan pencapaian tujuan yang sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki.

Bandura (2006) mendefinisikan *self-efficacy* sebagai rasa kepercayaan seseorang bahwa ia dapat menunjukkan perilaku yang dituntut dalam suatu situasi yang spesifik. Individu dengan *self-efficacy* tinggi akan berusaha lebih keras dan mempunyai daya tahan yang kuat dalam mengerjakan tugas dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah. *Self-efficacy* lebih mengarahkan pada penilaian individu akan kemampuannya. Pentingnya *self-efficacy* akan berpengaruh pada usaha yang diperlukan dan pada akhirnya terlihat dari performance kerja. Individu dengan *self-efficacy* tinggi akan lebih ulet dan tahan menghadapi situasi di sekitarnya. Dimensi *self-efficacy* menurut Bandura (2006), yaitu:

- a. *Magnitude*: menunjuk pada tingkat kesulitan tugas yang diyakini oleh individu untuk dapat diselesaikan.

- b. *Strength*: menunjuk pada kuat atau lemahnya keyakinan individu terhadap tingkat kesulitan tugas yang bisa dikerjakan. *Self-efficacy* yang lemah mudah ditiadakan oleh pengalaman yang sulit, sedangkan orang yang mempunyai keyakinan yang kuat dalam kompetisi akan mempertahankan usaha walaupun mengalami kesulitan.
- c. *Generality*: menunjuk apakah keyakinan *self-efficacy* hanya berlangsung dalam domain tertentu atau berlaku dalam berbagai macam aktivitas dan perilaku.

Baron dan Byrne (2005) mendefinisikan *self-efficacy* sebagai evaluasi diri seseorang terhadap kemampuan atau kompetensi untuk menampilkan tugas, mencapai tujuan dan mengatasi rintangan. Locke (2009) mengatakan bahwa *self-efficacy* yang tinggi akan menumbuhkan rasa percaya diri akan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas.

Menurut Zimmerman (2005), keyakinan *Self-efficacy* akan membuat siswa termotivasi untuk belajar melalui penggunaan pengaturan diri sebagai proses penetapan tujuan, self-monitoring, evaluasi diri, dan strategi yang digunakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Bandura (2001) yang mengatakan bahwa *self-efficacy* yang merupakan konstruksi sentral yang akan mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan, dan mempengaruhi tindakan yang akan dilakukannya. Seseorang cenderung akan menjalankan sesuatu apabila ia merasa kompeten dan percaya diri. Selain itu akan menentukan seberapa jauh upaya yang dilakukannya, berapa lama ia bertahan apabila mendapat masalah, dan seberapa fleksibel dalam situasi yang kurang menguntungkan. Makin besar *self-efficacy* seseorang, makin besar upaya, ketekunan, dan fleksibilitasnya.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi *self-efficacy*

Menurut Bandura (2006) beberapa factor yang mempengaruhi *self-efficacy* :

a. Pengalaman keberhasilan (*Master Experience*)

Pengalaman keberhasilan merupakan sumber yang sangat berpengaruh dalam *efficacy*, karena hal tersebut memberikan bukti secara otentik apakah seseorang akan sukses. Sehingga pengalaman keberhasilan yang didapatkan oleh individu meningkatkan *self-efficacy* individu tersebut sedangkan kegagalan menurunkan *self-efficacy*.

b. Pengalaman orang lain (*Vicarious Experience or Modeling*)

Individu tidak dapat hanya mengandalkan pengalaman keberhasilan sebagai sumber informasi tentang kemampuan mereka. Penilaian efikasi merupakan bagian yang dipengaruhi oleh pengalaman orang lain sebagai contoh untuk mencapai keberhasilan. *Modelling* merupakan cara lain yang efektif untuk menunjukkan kemampuan efikasi individu. Kemampuan individu dinilai dari aktifitas yang dihasilkan dengan indikator memuaskan.

c. Persuasi verbal (*Verbal Persuasion*)

Menurut Bandura (2006) persuasi verbal berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat keyakinan mengenai kemampuan yang dimiliki individu dalam mencapai tujuan. Individu yang diyakinkan secara verbal bahwa mereka memiliki kemampuan untuk menguasai tugas-tugas yang diberikan cenderung berusaha secara maksimal dan mempertahankannya.

d. Keadaan Fisiologis dan Afektif

Informasi kemampuan individu sebagian besar didapatkan dari somatik yang diteruskan ke fisiologis dan afektif. Indikator somatik individu sangat relevan dalam

kesehatan fisik, fungsi kesehatan, dan *coping* dengan stres. Menurut Bandura *Treatment* yang menghilangkan reaksi emosional melalui pengalaman keberhasilan dapat meningkatkan keyakinan keberhasilan dengan memperbaiki perilaku yang sesuai pada kinerja.

3. Dampak *self-efficacy* menurut Bandura (2010)

Bandura menjelaskan fungsi dan berbagai dampak dari penilaian *self-efficacy* antara lain sebagai berikut:

1. Perilaku memilih.

Dalam kehidupan sehari-hari, individu seringkali dihadapkan dengan pengambilan keputusan, meliputi pemilihan tindakan dan lingkungan sosial yang ditentukan dari penilaian *efficacy* individu. Seseorang cenderung untuk menghindari dari tugas dan situasi yang diyakini melampaui kemampuan diri mereka, dan sebaliknya mereka akan mengerjakan tugas-tugas yang dinilai mampu untuk mereka lakukan. *Self efficacy* yang tinggi akan dapat memacu keterlibatan aktif dalam suatu kegiatan atau tugas yang kemudian akan meningkatkan kompetensi seseorang. Sebaliknya, *self efficacy* yang rendah dapat mendorong seseorang untuk menarik diri dari lingkungan dan kegiatan sehingga dapat menghambat perkembangan potensi yang dimilikinya.

Seseorang yang memiliki penilaian *self efficacy*-nya secara berlebihan cenderung akan menjalankan kegiatan yang jelas di atas jangkauan dengan kegagalan kemampuannya. Akibatnya dia akan mengalami kesulitan-kesulitan yang berakhir yang sebenarnya tidak perlu terjadi, dan hal ini bisa mengurangi kredibilitasnya. Sebaliknya, seseorang yang menganggap rendah kemampuannya juga akan mengalami kerugian, walaupun kondisi ini lebih seperti memberi batasan pada diri sendiri daripada suatu bentuk keengganan. Melalui kegagalan dalam mengembangkan potensi kemampuan yang dimiliki dan membatasi kegiatan-kegiatannya, seseorang dapat memutuskan dirinya dari banyak pengalaman berharga. Seharusnya ia berusaha untuk mencoba tugas-tugas yang memiliki

penilaian yang penting, tetapi ia justru menciptakan suatu halangan internal dalam menampilkan kinerja yang efektif melalui pendekatan dirinya pada keraguan.

2. Usaha yang dilakukan dan daya tahan

Penilaian terhadap *efficacy* juga menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukan seseorang dan seberapa lama ia akan bertahan dalam menghadapi hambatan atau pengalaman yang tidak menyenangkan. Semakin tinggi *self efficacy* seseorang, maka akan semakin besar dan gigih pula usaha yang dilakukan. Ketika dihadapkan dengan kesulitan, individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mengeluarkan usaha yang besar untuk mengatasi tantangan tersebut. Sedangkan orang yang meragukan kemampuannya akan mengurangi usahanya atau bahkan menyerah sama sekali (Bandura dan Cervone; *Brown dan Inouye*; *Schunk*; *Winberg, Gould, dan Jackson*, dalam Bandura, 1986).

3. Pola berpikir dan reaksi emosi.

Penilaian mengenai kemampuan seseorang juga mempengaruhi pola berpikir dan reaksi emosionalnya selama interaksi aktual dan terantisipasi dengan lingkungan. Individu yang menilai dirinya memiliki *self efficacy* rendah, merasa tidak mampu dalam mengatasi masalah atau tuntutan lingkungan, hanya akan terpaku pada kekurangannya sendiri dan berpikir kesulitan yang mungkin timbul lebih berat dari kenyataannya (Beck; Lazarus dan Launier; Meichenbaum; Sarason, dalam Bandura, 1986). Sebaliknya, individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan lebih memusatkan perhatian dan mengeluarkan usaha yang lebih besar terhadap situasi yang dihadapinya, dan setiap hambatan yang muncul akan mendorongnya untuk berusaha lebih keras lagi.

Self efficacy juga dapat membentuk pola berpikir kausal (Collin, dalam Bandura, 1986). Dalam mengatasi persoalan yang sulit, individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan menganggap kegagalan terjadi karena kurangnya usaha yang dilakukan, sedang yang memiliki *self efficacy* rendah lebih menganggap kegagalan disebabkan kurangnya kemampuan yang ia miliki.

4. Perwujudan dari keterampilan yang dimiliki.

Banyak penelitian membuktikan bahwa *self-efficacy* dapat meningkatkan kualitas dari fungsi psikososial seseorang. Seseorang yang memandang dirinya sebagai orang yang *self efficacy*-nya tinggi akan membentuk tantangan-tantangan terhadap dirinya sendiri yang menunjukkan minat dan keterlibatan dalam suatu kegiatan. Mereka akan meningkatkan usaha jika kinerja yang dilakukan mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan, menjadikan kegagalan sebagai pendorong untuk mencapai keberhasilan, dan memiliki tingkat stres yang rendah bila menghadapi situasi yang menekan. Individu yang memiliki *self efficacy* rendah biasanya akan menghindari tugas yang sulit, sedikit usaha yang dilakukan dan mudah menyerah menghadapi kesulitan, mengurangi perhatian terhadap tugas, tingkat aspirasi rendah, dan mudah mengalami stress dalam situasi yang menekan.

4. Indikator *self-efficacy*

Menurut Bandura (2006) indikator *self-efficacy* yaitu :

- a. Perasaan mampu melakukan pekerjaan
- b. Kemampuan yang lebih baik
- c. Senang pekerjaan yang menantang

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan proposal ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang akan mengarahkan penelitian ini diantaranya yaitu:

**Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Variabel	Judul	Alat Analisis	Hasil
----	----------	----------	-------	---------------	-------

No	Peneliti	Variabel	Judul	Alat Analisis	Hasil
1	Mahardhika, dkk (2010)	Motivasi kerja dan kinerja karyawan	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (Survei Karyawan Pada PT. Axa Financial Indonesia Sales Office Malang)	Regresi linier berganda	Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
2	Noviansyah & Zunaidah (2011)	Stres kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan	Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja	Regresi linier berganda	Variabel stres kerja dan motivasi kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel stres kerja dan motivasi kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja lebih berpengaruh dari pada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
3	Chandra (2012)	Stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan	Pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT lie fung surabaya	Regresi linier berganda	Stres kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang negative dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja secara parsial juga dinyatakan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
4	Mauli, dkk (2012)	Stress kerja dan kinerja karyawan	Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan (study kasus pada politeknik negeri bengkalis)	Regresi linier berganda	Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen.
5	Kaseger(2013)	Pengembangan karir, <i>self-efficacy</i> dan kinerja	Pengembangan karir dan <i>self-efficacy</i> terhadap kinerja karyawan pada PT.	Regresi linier berganda	Variabel pengembangan karir dan <i>self efficacy</i> berpengaruh secara

No	Peneliti	Variabel	Judul	Alat Analisis	Hasil
		karyawan	matahari department store manado		simultan terhadap kinerja karyawan.
6	Prasetya, dkk (2014)	Kepuasan kerja, <i>self-esteem</i> , <i>self-efficacy</i> dan kinerja individual	Peran kepuasan kerja, <i>self-esteem</i> dan <i>self-efficacy</i> terhadap kinerja individual	Regresi liner berganda	Kepuasan kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. <i>Self esteem</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>self efficacy</i> . Kepuasan kerja lebih berpengaruh terhadap kinerja individu secara langsung daripada melalui <i>self esteem</i> maupun <i>self efficacy</i> .

G. Kerangka Logika dan Penurunan Hipotesis

Dalam penelitian ini, kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: motivasi kerja, kepuasan kerja, stress kerja dan *self-efficacy*. Berikut ini adalah penjelasan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependent.

A. Pengaruh motivasi kerja dan kinerja karyawan

Memotivasi merupakan salah satu faktor kunci untuk bekerja dan mencapai kinerja yang tinggi. Motivasi berkaitan dengan sejauhmana komitmen seseorang terhadap pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan memiliki komitmen terhadap pelaksanaan penyelesaian pekerjaannya. Pada dasarnya, yang membuat karyawan memiliki motivasi kerja tinggi adalah situasi dan kondisi pekerjaan itu sendiri. Misalnya, apabila pegawai telah memiliki motivasi untuk belajar diharapkan ia pun memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja dan memberikan kontribusi terbaiknya bagi perusahaan.

Motivasi adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi, menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Untuk dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dan berkuantitas maka seorang karyawan membutuhkan motivasi kerja dalam dirinya yang akan berpengaruh terhadap semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Menurut Handoko (2002), motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Buhler (2004) memberikan pendapat tentang pentingnya motivasi sebagai berikut: "Motivasi pada dasarnya adalah proses yang menentukan seberapa banyak usaha yang akan dicurahkan untuk melaksanakan pekerjaan". Motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan bagi tercapainya suatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerjasetinggi – tingginya bagi para karyawan dalam perusahaan.

Motivasi erat kaitannya dengan timbulnya suatu kecenderungan untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan. Ada hubungan yang kuat antara kebutuhan motivasi, perbuatan atau tingkah laku, tujuan dan kepuasan kerja kinerja. Karena setiap perubahan senantiasa berkat adanya dorongan motivasi. Motivasi timbul karena adanya suatu kebutuhan dan karenanya perbuatan tersebut terarah untuk mencapai tujuan tertentu yang pada akhirnya disebut sebagai kinerja karyawan. Jadi, Semakin kuat motivasi atau dorongan yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan maka akan semakin maksimal kinerja yang dihasilkan oleh karyawan itu sendiri.

Menurut Munandar (2001) ada hubungan positif antara motivasi dan kinerja dengan pencapaian prestasi, artinya karyawan yang mempunyai prestasi yang tinggi cenderung mempunyai kinerja tinggi, sebaliknya mereka yang mempunyai kinerja rendah dimungkinkan karena motivasinya rendah. Mahardhika, dkk (2010) menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Demikian juga dengan penelitian Noviansyah dan Zunaidah (2010) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H1 : Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

B. Pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja karyawan

Tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi, dan komitmen itu akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang bersangkutan. Karyawan yang merasa puas akan lebih mungkin terlibat dalam organisasi yang dapat meningkatkan produktivitas, sedangkan karyawan yang tidak merasa puas maka akan mempengaruhi berjalannya organisasi dalam pencapaian tujuan. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang dirasakan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila kepuasan kerja tercapai maka kinerja karyawan atas organisasi tinggi.

Kepuasan kerja adalah efek atau respon berupa rasa emosional dari individu terhadap berbagai aspek yang ada di dalam sebuah organisasi. Aspek tersebut dapat berupa rasa senang atau tidak senang, situasi kerja, interaksi dengan orang lain, dan perasaan nyaman akan pekerjaannya itu. Sehingga faktor tersebut memberikan rasa puas kepada individu, dan menjadikan individu itu bekerja lebih keras dan mampu

meningkatkan kinerja organisasi. Lawler (2003) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Chandra (2008) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

H2 : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

C. Pengaruh stres kerja dengan kinerja karyawan

Stress kerja salah satu factor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Masalah stress yang biasanya dialami oleh karyawan maka akan berujung negative yang dapat mengganggu sebuah pekerjaan. Stress kerja dapat menimbulkan dampak buruk bagi yang bersangkutan dan bagi organisasi. Individu yang tidak dapat menanggulangi stress kerja, cenderung menjadi tidak produktif, malas-malasan, bekerja dengan tidak efektif dan tidak efisien yang akan menyebabkan kinerja menjadi terganggu.

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja berlebihan akan membuat karyawan merasa tertekan dengan pekerjaannya, mereka merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan karyawan tidak maksimal. Selain itu waktu kerja yang terlalu pendek dan kurangnya rasa tanggungjawab karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan menyebabkan karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya sehingga karyawan sering melakukan kerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang telah melakukan pekerjaan ingin mendapatkan respon yang baik dari atasan maupun teman sekerja, akan tetapi ketika mereka tidak mendapatkan respon tersebut maka karyawan akan merasa pekerjaannya tidak dihargai dan akan menurunkan kualitas pekerjaannya.

Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa stress kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stress kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks, cemas, dan tegang.

Hasil penelitian ini penelitian yang dilakukan oleh Mauli (2012) yang menunjukkan bahwa stress kerja berdampak negative terhadap kinerja karyawan.

H3 : Stres kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan

D. Pengaruh *self-efficacy* dengan kinerja karyawan

Self efficacy yang dimiliki karyawan tinggi, mereka akan mencurahkan semua perhatian untuk memenuhi tuntutan tugas dan akan berusaha bertahan ketika menemui kesulitan atau hambatan dan berupaya dengan kapabilitas yang dimiliki untuk mencapai kinerja yang ditetapkan.

Self efficacy yang tinggi memberikan motivasi pegawai yang kuat, untuk memperjuangkan keinginan untuk mencapai prestasi kerja. Kepercayaan diri terkait dengan kemampuan seseorang dalam menghadapi masalah yang menghambat perjuangannya. Menurut Bandura (1994) dalam Ubaydillah, menjelaskan bahwa *self efficacy* yang bagus punya kontribusi yang besar terhadap kinerja seseorang. Ini mencakup antara lain : bagaimana seseorang merumuskan tujuan atau target untuk dirinya, sejauh mana orang memperjuangkan target itu, sekuat apa orang itu mampu mengatasi masalah yang muncul dan setangguh apa orang itu bisa menghadapi kegagalannya.

Kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai membuat seseorang bekerja lebih giat dan selalu menghasilkan yang

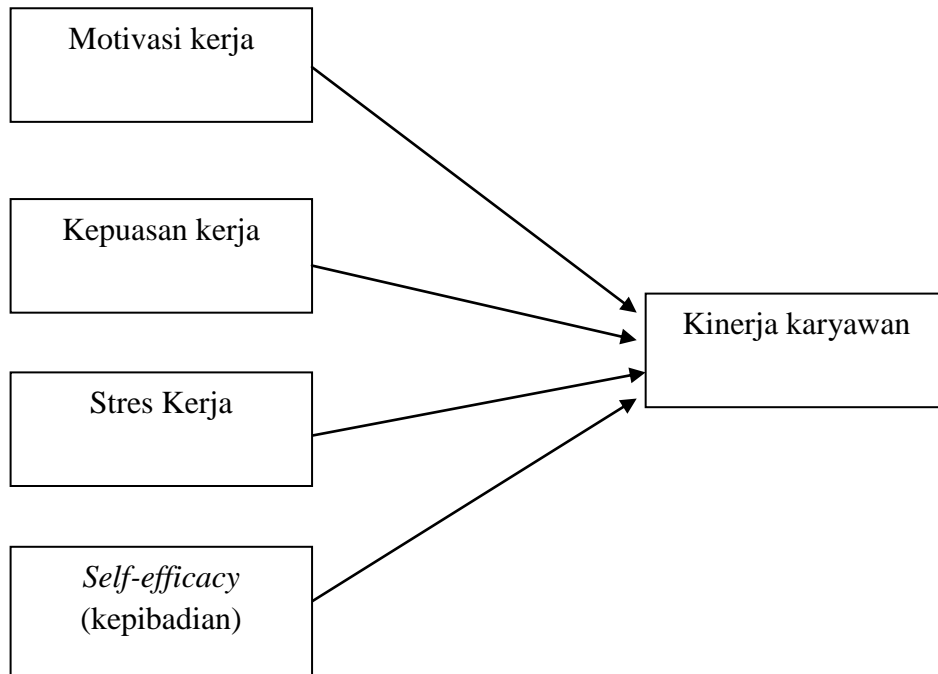
terbaik. Menurut Philip dan Gully (1997) dalam Sapariyah (2011), *self-efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku terutama dalam penyelesaian tugas dan tujuan. Penelitiannya menemukan *self-efficacy* berhubungan positif dengan tingkat penetapan tujuan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *self efficacy* dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Meta analisis yang dilakukan oleh Judge dan Bono (2001) dalam Engko (2006) menemukan ada hubungan positif antara *self efficacy* dan kinerja individual. Penelitian yang dilakukan Kaseger(2013) dan Prasetya (2013) menunjukkan adanya hubungan positif antara *self efficacy* dengan kinerja individual. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H4 :*self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

H. Model Penelitian

Keterkaitan antara variabel independen dan dependen, maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Model Penelitian

Sumber : Dimodifikasi dari Regina Gledy (2008) Jerry Chandra (2012) Noviansyah dan zunaidah (2009)