

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Stres Kerja

a. Definisi Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2014) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangny keadaan psikologis karyawan yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri. Stres kerja terjadi karena adanya tuntutan dan tekanan yang berlebih dari tugas yang diberikan oleh perusahaan. Semakin tinggi stres kerja karyawan maka semakin buruk juga dampaknya terhadap kinerja seorang karyawan dan dapat menghambat pencapaian tujuan dan perkembangan perusahaan.

Menurut Luthans (2010) mengemukakan stres kerja sebagai sebuah respon seseorang terhadap keadaan eksternal yang menyebabkan terjadinya penyimpangan fisik, psikologis dan perilaku karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Keadaan eksternal yang tidak baik akan meningkatkan tingkat stres seorang karyawan yang bila dibiarkan begitu saja akan mengganggu proses kerjanya. Perusahaan harus mampu menciptakan keadaan eksternal yang baik dan mampu menghilangkan atau menurunkan tingkat stres kerja seorang karyawan.

Mangkunegara (2017) mengartikan stres kerja sebagai suatu kondisi dimana karyawan merasakan sebuah tekanan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat mengakibatkan keadaan emosi seseorang tidak stabil, rasa cemas berlebih, tegang, gugup dan gangguan lainnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu ketegangan yang terjadi karena adanya beberapa masalah yang menyebabkan karyawan merasa kurang nyaman, cemas dan tidak bisa berfikir dengan baik. Semakin tinggi tingkat kecemasan seorang karyawan maka semakin tinggi juga stres kerjanya akan dialaminya dan sebaliknya semakin rendah tingkat kecemasan dan tekanan dalam sebuah perusahaan maka akan semakin rendah juga tingkat stres kerja seorang karyawan.

b. Indikator dan Dimensi Stres Kerja

Adapun beberapa Indikator dari stres kerja menurut Handoko (2008) yaitu:

1) Beban kerja berlebihan

Setiap karyawan memiliki standar kemampuan dan tenaga yang terbatas. Untuk memberikan kualitas kerja yang baik diperlukan waktu penyelesaian yang cukup dan sesuai, tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat. Karyawan dengan beban kerja yang berlebih cenderung akan merasa bekerja dibawah tekanan dan akan merasa kelelahan hal tersebut dapat

menyebabkan terjadinya stres kerja. Karyawan yang merasakan stres kerja cenderung ulit untuk fokus terhadap pekerjaan.

2) Tekanan atau desakan waktu

Setiap karyawan membutuhkan waktu untuk bisa melakukan proses penyesuaian terhadap pekerjaan yang di berikan. Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal di butuhkan waktu yang cukup. Bekerja dibawah tekanan waktu akan menyebabkan karyawan merasakan kegelisan dan kecemasan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat mengganggu pikiran dan konsentrasi kerja yang dapat membuat karyawan mengalami stres kerja.

3) Kualitas supervisi yang jelek

Untuk mencapai tujuan perusahaan di perlukan pemimpin yang dapat memberi contoh dan memberikan perlakuan yang baik terhadap karyawanya. Pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan otoriter akan terkesan kaku dan memberikan tugas secara dikte dan tidak menerima masukan atau saran dari karyawanya. Hal tersebut dapat mendorong terjadinya stres kerja dimana karyawan akan merasa bekerja dibawah tekanan dan jika dihadapkan dengan kesulitan karyawan cenderung akan merasa sungkan dan takut untuk bertanya. Pimpinan yang buruk lebih berfokus terhadap hasil yang di dapatkan tanpa memandang proses untuk menyelesaikanya.

Berikut merupakan dimensi dari stres kerja menurut Siagian (2016) adalah :

1) Beban tugas yang terlalu berat

Setiap orang memiliki porsi dan kemampuan kerja yang terbatas, jika seorang karyawan dibebani dengan tanggungan yang lebih besar dari kemampuan dan keahliannya maka karyawan tersebut akan merasakan kesulitan dan menganggap pekerjaannya sebagai suatu hal yang tidak menyenangkan. Jika seseorang tidak merasa nyaman dengan pekerjaannya maka orang tersebut cenderung mudah untuk mengalami stres kerja.

2) Desakan waktu

Untuk sebuah hasil kerja yang maksimal dibutuhkan juga waktu yang sepadan untuk menyelesaikannya. Pekerjaan dengan waktu yang terbatas akan membuat karyawan merasakan tertekan dan menimbulkan kegelisahan yang berupa perasaan takut tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kecemasan tersebut akan mendorong terjadinya stres kerja

3) Penyelia yang kurang baik

Penyelia seharusnya mampu merangkul dan membimbing karyawannya dalam menyelesaikan setiap tugasnya, penyelia yang tidak baik akan membuat karyawan merasakan bekerja di bawah tekanan yang secara tidak langsung membuatnya tegang dan

tidak merasa nyaman dalam bekerja. Hal tersebut dapat mengganggu kondisi psikologis seorang karyawan yang bila terus terjadi dapat menyebabkan terjadinya stres kerja.

4) Iklim kerja yang menyebabkan tidak aman

Iklim kerja yang tidak aman akan menyebabkan keresahan bagi para karyawan dalam sebuah perusahaan. Pikiran mereka akan terganggu dengan berbagai macam ketakutan. Pikiran yang seharusnya fokus untuk bekerja menjadi terbagi karena adanya rasa ketidakamanan tersebut. Apabila karyawan merasakan ketidakamanan maka hal tersebut akan meningkatkan stres kerja yang dialami oleh karyawan.

5) Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang

Setiap orang menginginkan perjalanan karir dan prestasi kerja yang mampu memberikan keuntungan di masa yang akan mendatang. Dalam berkarir, seseorang membutuhkan pengakuan, apresiasi dan timbal balik atas usaha yang telah dilakukannya. Jika seseorang tidak mendapatkan hal tersebut dalam pekerjaannya maka hal tersebut mampu membuatnya kehilangan arah dan merasakan kebingungan mengenai kinerjanya. Hal tersebut dapat membuat karyawan resah dan memikirkannya secara berlebihan yang dapat memicu terjadinya stres kerja.

6) Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab

Ketidak seimbangan antara wewenang dan tanggung jawab akan merancukan peranan keadilan dalam sebuah perusahaan yang mampu mendorong adanya rasa resah pada setiap karyawan atas perlakuan yang tidak adil.

- 7) Ketidak jelasan peranan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi

Ambiguitas peran karyawan di tempat kerja mampu membuat karyawan merasakan adanya beban kerja yang berlebih yang akan memicu adanya ketidakadilan antar karyawan. Ketidak jelasan peran akan membuat karyawan merasakan kebingungan atas pekerjaan yang harus dipertanggungjawabkannya.

- 8) Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga orang merasa terganggu konsentrasinya.

Rasa frustrasi yang diakibatkan dari pekerjaan cenderung akan membagi pikiran karyawan, karyawan yang merasakan frustrasi akan kesulitan untuk fokus terhadap pekerjaan dan mengganggu kinerjanya yang akan memicu terjadinya stres kerja.

- 9) Konflik antara karyawan dengan pihak lain di dalam dan luar kelompok kerjanya

- 10) Perbedaan sistem nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya meninggalkan ketidakpastian.

Berikut merupakan dimensi stres kerja menurut Mangkunegara (2017) adalah :

1) Beban kerja

Beban kerja merupakan suatu tanggungan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya. Beban kerja yang berlebih dengan rentang waktu penyelesaian yang singkat cenderung akan membebani karyawannya dengan pikiran dan tekanan. Semakin tinggi beban kerja yang di tanggung karyawan maka akan semakin tinggi juga stres kerja yang dialaminya. Beban kerja yang tinggi harus disertai dengan rentang waktu penyelesaian yang lama.

2) Waktu kerja

Baik buruknya hasil sebuah pekerjaan tergantung dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan. Rentang waktu kerja yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan cenderung akan menghasilkan *output* yang maksimal. Jika karyawan dihadapi dengan beban kerja yang tinggi namun dengan tuntutan waktu penyelesaian yang singkat, karyawan akan cenderung merasakan stres dikarenakan tekanan pekerjaan yang harus dicapainya yang tentu saja akan mempengaruhi karirnya di perusahaan.

3) Umpan balik

Seorang karyawan cenderung akan merasa dihargai jika pekerjaan yang telah diselesaikannya mendapatkan umpan balik yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dengan umpan balik yang baik akan membuat karyawan merasa di apresiasi dan dihargai oleh perusahaan. Namun jika umpan balik yang diberikan tidak sesuai maka karyawan cenderung akan merasakan kegelisahan atas pekerjaan yang telah dilakukannya.

Karyawan membutuhkan kritik dan saran agar mereka mengetahui arah mana yang harus mereka ambil dalam bekerja. Jika hal tersebut tidak didapatkan maka karyawan akan merasakan kebingungan yang berujung menjadi sebuah pikiran yang dapat menyebabkan stres dan mengganggu kinerjanya.

4) Tanggung Jawab

Keadaan dimana seseorang diberikan wewenang penuh untuk menanggung resiko, sebab dan akibat dari sebuah pekerjaan ataupun tugas tugas yang di tanggungkan kepadanya. Setiap karyawan harus bisa mempertanggung jawabkan setiap pekerjaan yangtelah diberikan kepadanya, baik dalam hal ketepatan waktu, kualitas yang dihasilkan dan manfaat yang didapatkan untuk perusahaan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat membuat karyawan merasakan stress kerja karena hal tersebut dapat membebani dan menumbuhkan rasa ketakutan tersendiri dalam proses mencapainya.

c. Faktor–faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Stres kerja akan mengakibatkan buruknya kinerja seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendorong terbentuknya stres kerja yang diakibatkan oleh pekerjaan itu sendiri.

Menurut Hasibuan (2014) terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja diantaranya adalah :

1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan

Beban kerja yang melebihi standar kemampuan seorang karyawan akan mendorong terjadinya stres kerja, karena karyawan dihadapkan dengan kondisi kerja yang menekan dirinya untuk dapat menyelesaikan tugas – tugas yang sebenarnya tidak sesuai dengan kemampuannya. Hal tersebut membuat tenaga dan pikirannya terkuras lebih banyak dari pekerjaan pada kondisi normalnya.

2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar

Pimpinan mempunyai kewajiban untuk mengatur dan memerintah bawahannya . Pimpinan yang banyak menekan, menuntut dan tidak memiliki hubungan yang baik dengan bawahannya akan menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Karyawan akan merasakan tertekan, takut dan gelisah jika hasil kerjanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh

pimpinanya yang akan mempengaruhi jejak karirnya dalam perusahaan tersebut.

3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai

Waktu dan peralatan kerja merupakan aspek penunjang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, bilamana dalam aspek tersebut terdapat masalah maka hal tersebut akan mendorong karyawan mengalami stres kerja karena hal tersebut dapat menghambat pekerjaannya.

4) Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja

Rekan kerja dan pimpinan di tempat kerja merupakan aspek sosial yang dapat mempengaruhi nyaman atau tidaknya seseorang berada dalam lingkungan tersebut. Hubungan sosial yang tidak baik akan menyebabkan seorang individu merasa tidak nyaman, jika hal tersebut di biarkan begitu saja maka akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

5) Balas jasa yang terlalu rendah

Setiap pekerjaan memiliki resiko dan tanggung jawab yang berbeda – beda. Di balik pekerjaan yang beresiko tinggi terdapat harapan seorang karyawan untuk mendapatkan imbalan yang tinggi juga atau sesuai dengan apa yang di kerjakannya. Upah merupakan refleksi atau cara perusahaan menghargai karyawannya, dengan upah yang sesuai dan adil sesuai dengan beban kerja yang di tanggung akan membuat karyawan merasa

dihargai oleh perusahaan. Upah yang tidak sesuai membuat karyawan merasakan stres karena usaha yang diberikannya tidak setimpal dengan balas jasa yang diberikan perusahaan.

- 6) Masalah – masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain – lain.

Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi, kondisi emosinya cenderung tidak stabil dan sulit untuk fokus terhadap satu hal karena pemikirannya terbagi – bagi. Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi dan di hadapkan dengan pekerjaan yang berat akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

d. Dampak Stres Kerja

- 1) Penelitian Indrawan (2016) yang berjudul Analisis Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik LP3I Marelan Medan menyatakan bahwa stres kerja merupakan suatu perasaan yang dimiliki seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Semakin tinggi perasaan yang berkonotasi negatif maka semakin tinggi juga pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
- 2) Penelitian Nasution (2017) yang berjudul Pengaruh stres kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative menyatakan bahwa jika stres kerja yang dialami karyawan semakin meningkat maka akan berdampak pada penurunan prestasi kerja, proses dalam bekerja

dan hilangnya kemampuan untuk dapat mengambil keputusan. Hilangnya perasaan positif terhadap pekerjaan akibat dari tingginya stres kerja dapat memicu keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

- 3) Penelitian Wibowo & Listen (2019) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Media Bernas Jogja mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap produktivitas karyawan dan stres kerja mempunyai hubungan yang erat dengan konflik kerja

2. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins & Judge (2016) Kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan dan pandangan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang di hasilkan dari sebuah evaluasi terhadap karakteristiknya. Perasaan positif tersebut dapat dilihat ketika seorang karyawan memiliki keterlibatan yang tinggi terhadap perusahaan, tingkat kehadiran yang tinggi dan tidak menganggap tugasnya sebagai beban yang mengganggu dirinya. Apabila seorang karyawan tidak mempunyai perasaan positif terhadap pekerjaannya dan cenderung tidak memiliki kepuasan maka karyawan tersebut akan menganggap pekerjaannya sebagai hal yang membosankan dan membebani dirinya.

Menurut Hamali (2016) kepuasan kerja merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh seorang karyawan terhadap pekerjaan, tanggung jawab ataupun tugas yang diberikan oleh perusahaan kepadanya. Hal tersebut bergantung pada penilaian kinerja yang akan diterimanya setelah karyawan tersebut selesai menjalankan kewajibannya, jika hasil penilaian kerja yang di dapatkannya baik maka karyawan akan mendapatkan kepuasan tersendiri dan sebaliknya jika hasil penilaian kerjanya buruk maka seorang karyawan akan merasakan kecewa yang dapat mendorong timbulnya ketidak puasan. Puas tidaknya seorang karyawan atas pekerjaannya tergantung dari sifat pribadi karyawan tersebut dan pada dasarnya setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda.

Menurut Edison dkk (2016) kepuasan kerja akan menciptakan lingkungan organisasi yang nyaman dan dapat mendorong semangat kerja yang tinggi. Peran organisasi sangat dibutuhkan dalam membuat kenyamanan dalam lingkungan organisasi dan membentuk perilaku positif di tempat kerja seperti saling menghargai, menghormati dan mempunyai sistem keterbukaan dalam menerima pendapat, gagasan maupun saran yang diberikan untuk mengambil sebuah keputusan . Pemimpin juga harus mampu memotivasi, mengarahkan karyawannya dan membentuk hubungan yang baik. Keberhasilan suatu perusahaan

dapat digambarkan dengan tingginya tingkat kepuasan kerja seorang karyawan.

Menurut Luthans (2011) kepuasan kerja adalah suatu bentuk respon emosional yang positif karyawan terhadap pekerjaannya yang disebabkan dari adanya penghargaan ataupun pengakuan yang dilakukan oleh perusahaan. Maka dapat disimpulkan kepuasan kerja merupakan perasaan dan pandangan seseorang kepada tempat dimana dia bekerja. Kepuasan kerja adalah hasil dari sebuah interaksi antara seseorang dengan lingkungan kerjanya. Seseorang yang merasakan kepuasan akan cenderung memiliki performa kerja yang baik dan tidak menganggap pekerjaannya sebagai sebuah hambatan dalam kehidupannya dan sebaliknya. Kepuasan kerja sifatnya adalah individual dan setiap orang memiliki standar kepuasan yang berbeda beda meskipun orang tersebut mempunyai kategori kebutuhan yang sama. Kepuasan kerja terjadi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang di dapatkan.

b. Indikator dan dimensi kepuasan kerja

Edison (2016) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki 5 dimensi, yaitu :

- 1) Upah

Upah yang dimaksud disini adalah gaji atau bayaran yang harus diterima oleh karyawan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, dimana upah tersebut digunakan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhannya. Upah yang diterima harus mampu meningkatkan semangat karyawan dalam meningkatkan kinerjanya, selain itu pemberian upah juga harus adil dan sesuai dengan tanggungjawab serta beban kerja masing – masing. Seorang karyawan biasanya memandang upah sebagai sebuah penghargaan mengenai bagaimana cara perusahaan menghargai segala kontribusi dan keterlibatan kerjanya untuk kemajuan perusahaan.

2) Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaannya itu sendiri merupakan faktor utama yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja seorang karyawan. Kepuasan itu tergantung dari berat atau ringanya sebuah pekerjaan. Pekerjaan yang terlalu ringan akan membuat karyawan cepat merasa bosan dan dirasa tidak dapat meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam bekerja, namun pekerjaan yang terlalu berat juga bukan merupakan hal yang baik bagi karyawan. Pekerjaan yang berat cenderung akan membuat karyawan merasa terbebani dan dapat menguras tenaganya secara berlebih.

3) Kesempatan Promosi

Promosi dapat meningkatkan kepuasan kerja seorang karyawan. Dengan adanya promosi karyawan akan merasa mendapatkan peluang untuk posisi, jabatan dan masa depan karir yang lebih baik dalam perusahaan tersebut. Promosi yang didapatkan berdasarkan kinerja yang baik cenderung akan membuat karyawan lebih merasa puas jika dibandingkan dengan promosi yang didapatkan secara senioritas.

4) Penyalia atau pimpinan

Pimpinan dengan cerminan sifat dan sikap yang baik, mampu berlaku adil terhadap semua karyawan, dapat membimbing, merangkul dan menjaga hubungan sosial yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja seseorang, karena karyawan akan cenderung lebih merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat, tidak merasa kaku dan tenang jika dikondisikan dengan posisi kerja yang harus berhubungan langsung dengan atasan.

5) Rekan kerja

Dalam bekerja terkadang karyawan dihadapi dengan pekerjaan yang mengharuskan bekerja sama dengan rekan kerja lainnya, dalam hal ini dibutuhkan hubungan sosial yang baik antar karyawan agar penyelesaian tugas terasa mudah dan menyenangkan. Rekan kerja yang mudah untuk diajak bekerja sama, tidak mengganggu dan membuat keributan ketika jam operasional cenderung akan membuat seorang karyawan

merasakan kepuasan kerja karena karyawan tersebut tidak akan merasa terbebani dan mendapatkan kemudahan dengan dalam bekerja sama dengan rekan kerjanya.

Adapun indikator kepuasan kerja menurut *S.Crow et al* (2012) terdapat 6 butir, diantaranya sebagai berikut :

1) Puas dengan pekerjaannya

Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah karena faktor pekerjaannya itu sendiri. Ketika seseorang menganggap pekerjaannya sebagai hal yang sesuai dengan dirinya dan menganggap pekerjaannya sebagai suatu hal yang positif maka akan menjadi sebuah kepuasan bagi orang tersebut.

2) Lebih menyukai pekerjaannya dibandingkan dari yang lain.

Ketika seseorang merasakan kepuasan dari pekerjaannya, dan menganggap pekerjaannya sangat sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, maka dirinya akan merasa sebagai orang yang lebih mampu mengerjakan dan menyukai pekerjaannya lebih dari yang lain.

3) Menghabiskan waktu untuk bekerja keras

Seseorang yang mencintai pekerjaannya cenderung tidak akan menganggap segala kesulitan dalam pekerjaan itu sebagai sebuah beban yang memberatkan dirinya, melainkan akan dianggap

sebagai sebuah tantangan yang akan menaikan kemampuannya dan akan bekerja keras untuk menyelesaikanya. Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian karyawan akan mendorong karyawan tersebut untuk terus bekerja dan menggali hal lain yang dapat meningkatkan kemampuannya. Hal tersebut didasarkan dari cerminan dirinya yang menyukai pekerjaan tersebut yang dapat menghasilkan kepuasan tersendiri untuk dirinya.

4) Merasa dihargai dalam pekerjaanya

Setiap orang membutuhkan pengakuan baik dari atasan maupun rekan kerjanya, secara tidak langsung segala bentuk pengakuan tersebut dapat membuat seseorang merasa telah mencapai target yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh perusahaanya yang dapat menjadi sebuah kepuasan tersendiri bagi dirinya.

5) Proaktif dalam pekerjaanya

Seseorang yang mendapatkan kepuasan dari pekerjaanya, cenderung akan melibatkan dirinya lebih dalam terhadap pekerjaanya sebagai sebuah bentuk cintanya terhadap pekerjaan tersebut. Hal ini dapat terlihat pada suatu kondisi dimana jika karyawan diberikan tugas oleh pimpinanya maka dia akan menyelesaikan pekerjaan tersebut secara cepat dan tepat, karena hal tersebut memberikan kepuasan tersendiri bagi dirinya.

6) Pekerjaan sangat berarti bagi hidup

Pekerjaan memiliki arti yang besar dalam hidup seseorang, seseorang yang mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya cenderung akan menganggap pekerjaan itu sebagai hal yang sangat berarti bagi dirinya. Kepuasan kerja yang tinggi akan membuat karyawan memilih untuk tetap bekerja di dalam perusahaan tersebut.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut Hasibuan (2014) :

1) Balas jasa yang adil dan layak

Dalam dunia kerja seorang karyawan cenderung mengharapkan balas jasa yang adil dan layak. Dalam hal balas jasa dapat direfleksikan dalam bentuk gaji yang diterima dari perusahaan. Di harapkan balas jasa tersebut sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan tanpa membeda bedakan antara satu karyawan dengan karyawan yang lain.

2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian

Karyawan yang dihadapkan dengan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya cenderung tidak akan mendapatkan kesulitan yang begitu tinggi jika dibandingkan dengan karyawan yang dihadapkan dengan pekerjaan yang tidak

sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Orang yang bekerja sesuai *passion* akan lebih mencintai dan menghargai pekerjaannya dan akan merasakan kepuasan atau kesenangan tersendiri jika tetap bekerja dalam posisi yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

3) Berat – ringanya pekerjaan

Beban kerja berlebih atau pemberian tugas yang melebihi standar kemampuan seseorang akan mengakibatkan berkurangnya kepuasan kerja. Pekerjaan yangterlalu berat akan membuat seseorang kehilangan pandangan positif tentang pekerjaannya, namun pekerjaan yangterlalu mudah juga akan membuatkaryawan cepat merasa bosan dan tidak akan meningkatkan kemampuannya dalam bekerja. Berat – ringanya pekerjaan harus disertai dengan waktu penyelesaian yang sesuai, agar karyawan bisa memberikan kualitas yang baik dan merasakan kepuasan tersendiri atas pencapaiannya.

4) Suasana dan lingkungan pekerjaan

Suasana dan lingkungan pekerjaan merupakan faktor pendukung kepuasan kerja , suasana dan lingkungan kerja yang produktif bisa mendorong performa kerja menjadi lebih baik dan mengundang kepuasan kerja. Suasana buruk atau lingkungan pekerjaan yang kurang baik akan membuat karyawan malas dan enggan berlama – lama di tempat kerja, hal tersebut dapat

menumbuhkan pandangan negatif terhadap pekerjaan yang dikerjakannya dan membuat karyawan tidak merasakan kepuasan.

5) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan

Kelengkapan fasilitas penunjang pekerjaan merupakan hal yang penting untuk menunjang kepuasan kerja karyawan . Dengan tunjangan fasilitas tersebut karyawan tidak akan terlalu merasa terbebani karena kelengkapan fasilitas mampu membantu dalam penyelesaian kewajibannya di tempat kerja.

6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya

Sikap pimpinan yang baik akan berdampak baik juga terhadap perasaan,kenyamanan dan kepuasan seorang karyawan. Hubungan yang baik dengan pemimpin akan mendorong adanya keterbukaan dalam menyampaikan aspirasi sehingga karyawan akan merasa lebih bebas dan semakin mencintai pekerjaannya.

7) Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Setiap manusia mempunyai tingkat jenuh dan rasa bosan yang berlebih jika berada pada situasi dan kondisi yang pasif , tantangan dalam sebuah pekerjaan memberikan fantasi lebih bagi para karyawan dan menimbulkan kesenangan tersendiri jika mereka mampu mencapainya.

d. Dampak Kepuasan Kerja

Menurut Robbins & Judge (2016) terdapat 4 dampak dari ketidakpuasan kerja, seperti :

1) Keluar

Respon keluar mengarah pada maksud mencari posisi baru yang dianggap seorang individu lebih bisa memberikan kepuasan kerja yang sesuai dengan apa yang individu tersebut harapkan, bisa saja karena posisi, jabatan dan jenis pekerjaan lainnya. Respon keluar merupakan respon terburuk yang mungkin akan karyawan lakukan jika karyawan tersebut benar – benar tidak mendapatkan kepuasan dari tempatnya bekerja dan hal ini akan sedikit berdampak buruk bagi perusahaan.

2) Suara

Respon suara mengarah pada menyuarakan atau mengaspirasikan apa yang di rasakan dan apa yang di inginkan dari sebuah organisasi yang individu itu harapkan guna untuk mencapai kepuasan.

3) Kesetiaan

Kesetiaan mengarah pada kegiatan pasif dimana individu tidak melakukan pergerakan keluar dari perusahaan melainkan lebih kearah diam dan menunggu keadaan perusahaan menjadi lebih baik dengan harapan akan mendapat kepuasan yang individu tersebut harapkan.

4) Pengabaian

Pengabaian mengarah pada kegiatan mengacuhkan setiap pergerakan atau kemajuan perasaan dengan konotasi negatif seperti mengabaikan tugas dan kewajiban sebagai pekerja, ketepatan waktu, yang didukung dengan berkurangnya loyalitas terhadap perusahaan.

3. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Edison dkk (2016) Kinerja merupakan hasil akhir dari sebuah proses pekerjaan selama periode tertentu atas dasar kesepakatan yang telah ditentukan. Jadi bisa dikatakan kinerja adalah pencapaian yang didapatkan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam satu periode dengan kesepakatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sehingga bisa dikatakan semakin baik kinerja seorang atau sekelompok orang karyawan maka semakin baik juga pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. Kinerja karyawan juga mampu mendorong terjadinya perkembangan perusahaan.

Menurut *Mathis and Jackson (2008)* kinerja adalah hasil yang diberikan oleh karyawan atas hasil yang dilakukan maupun tidak dilakukan terhadap perusahaan baik berupa kualitas, kuantitas, sikap kooperatif, jangka waktu dan kehadiran. Jadi dapat disimpulkan kinerja karyawan tidak hanya dapat dinilai dari hasil yang berupa kualitas atau kuantitas yang diberikan oleh karyawan terhadap

perusahaan, hal-hal lain yang tidak menghasilkan tetapi masih dalam bentuk pengabdian karyawan terhadap perusahaan juga bisa dikatakan sebagai bentuk kinerja seperti tingkat kehadiran, sikap kooperatif dan loyalitas.

Menurut Hamali (2016) Kinerja adalah suatu hasil dari proses pekerjaan seorang karyawan berdasarkan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbas kepada sebuah perusahaan, semakin baik kinerja seorang karyawan maka akan baik juga kinerja yang dihasilkan perusahaan. Kinerja karyawan dianggap baik jika apa yang dia kerjakan sesuai dengan harapan dan terpenuhinya kebutuhan perusahaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu perolehan hasil akhir yang di dapat oleh karyawan ketika tugas dan tanggung jawabnya kepada perusahaan telah dipenuhi dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kinerja juga dapat mengukur seberapa baik sifat dan perilaku karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepadanya.

b. Dimensi dan indikator kinerja

Adapun beberapa dimensi kinerja karyawan dikelompokan menurut (Edison, Anwar, & Komariyah, 2016) yaitu :

1) Target

Target merupakan sebuah ketentuan untuk dicapai baik dalam pencapaian jumlah barang yang harus di penuhi, pemenuhan jumlah uang atau pencapaian pekerjaan lainnya. Biasanya perusahaan memberikan target kerja sesuai dengan waktu penyelesaiannya agar karyawan tidak merasa terbebani dan dapat memberikan kinerja terbaiknya untuk perusahaan.

2) Kualitas

Kualitas merupakan elemen utama yang sangat penting, karena dengan kualitas produk yang baik dapat menggambarkan kualitas perusahaan yang baik juga dan mampu mendorong terbentuknya loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Kinerja yang baik tentunya akan menghasilkan kualitas kerja yang baik juga.

3) Waktu Penyelesaian

Kinerja yang baik dapat digambarkan dengan penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan dan di tentukan oleh perusahaan dan di sanggupi oleh karyawan. Karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik jika dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yangtelah ditentukan.

Adapaun dimensi kinerja menurut *Mathis and Jackson* (2006) sebagai berikut :

1) Kuantitas

Kuantitas merupakan sebuah hasil kerja yang telah dilakukan oleh karyawan dalam suatu periode tertentu. Kuantitas kerja dapat dilihat dari hasil kerja atas penggunaan waktu serta kecepatannya dalam menyelesaikan tugas.

2) Kualitas

Kualitas merupakan suatu hasil yang dapat diukur atas tingkat efektifitas dan efisiensi yang dilakukan oleh karyawan selama menyelesaikan pekerjaan. Karyawan dengan kinerja yang baik, yang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat tentunya akan menghasilkan kualitas kerja yang tinggi dan dapat memajukan perusahaan.

3) Keandalan (ketepatan waktu)

Keandalan merupakan suatu kondisi dimana tugas yang diberikan mampu diselesaikan sesuai dengan waktu dan kesepakatan yang telah di tentukan. Dengan kinerja yang baik karyawan akan mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4) Kehadiran

Kehadiran merupakan bentuk tanggung jawab karyawan dalam memenuhi tugasnya untuk hadir dan bekerja pada waktu yang telah di tentukan. Kinerja yang baik dapat digambarkan dengan tingkat kehadiran karyawan. karyawan yang tidak pernah absen dan selalu

datang tepat waktu mencerminkan karyawan yang mempunyai kinerja yang baik. Perusahaan biasanya mengapresiasi tingkat kehadiran karyawannya dengan memberikan bonus atau penghargaan lainnya untuk menarik perhatian dan minat karyawan lain untuk datang tepat waktu dan memberikan kinerja terbaiknya.

5) Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama merupakan bentuk dimana karyawan mampu bekerja dalam sebuah team dengan menyatukan pikiran, pendapat dan kemampuan untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan

c. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja

Kinerja seorang karyawan akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai target ataupun tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan ataupun sekelompok orang.

Menurut Edison dkk (2016) terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu :

1) Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Karyawan dengan kompetensi yang baik akan memberikan kinerja yang baik juga. Hampir semua perusahaan mengadakan pelatihan dan

pembelajaran yang semata – mata dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau kompetensi karyawannya agar memiliki kinerja yang baik.

2) Teknologi atau Mesin

Teknologi atau mesin merupakan fasilitas yang di berikan oleh perusahaan untuk menunjang atau membantu proses bekerja seorang karyawan. Namun teknologi tersebut harus diimbangi dengan pemahaman dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Dengan adanya fasilitas teknologi dan mesin yang dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara cepat membuat karyawan tidak perlu mengeluarkan tenaga terlalu banyak dan bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan benar dan mencerminkan kinerja yang baik.

3) Metode

Prosedur atau tata cara harus dibangun dengan matang dan penuh pertimbangan agar keputusan yang dihasilkan bersifat fleksibel dan mampu mendorong terbentuknya keselarasan karyawan. Metode yang tepat akan menyelesaikan pekerjaan secara cepat. Kinerja seseorang dapat dikatakan bagus jika metode penyelesaian pekerjaan yang digunakannya sesuai dengan pekerjaan yang dihadapinya.

Menurut Hamali (2016) Kinerja karyawan dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal, yaitu :

1) Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang yang menjadi sebuah karakteristik bawaan dari semenjak seseorang dilahirkan atau hal yang didapat ketika seseorang berada pada masa perkembangan. Contoh dari faktor bawaan adalah sifat, kemampuan, serta keadaan fisik dan psikologis seseorang. Faktor yang di peroleh pada masa perkembangan adalah keterampilan, pengalaman, pengetahuan, motivasi dan etos kerja seseorang. Faktor internal ini dapat menentukan kinerja seorang karyawan, maka semakin berkualitasnya faktor internal karyawan akan mendorong kualitas kinerja yang baik juga.

2) Faktor internal lingkungan organisasi

Karyawan membutuhkan dukungan dari organisasi di tempatnya bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi kinerjanya, semakin tinggi dukungan organisasi yang diberikan maka semakin tinggi juga kinerja seorang karyawan. Dukungan tersebut dapat berupa ketersediaan fasilitas, hubungan dengan rekan kerja dan atmosfer tempatnya bekerja. Perusahaan harus mampu menciptakan lingkungan organisasi yang baik untuk menunjang kinerja karyawan.

3) Faktor lingkungan eksternal organisasi

Faktor lingkungan eksternal organisasi merupakan faktor yang tidak bisa dikendalikan dan berasal dari luar organisasi itu sendiri. Faktor eksternal dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan contohnya saja meningkatnya inflasi yang dapat menurunkan daya beli seorang karyawan. Jika inflasi tidak diimbangi dengan adanya kenaikan upah kerja maka akan mendorong terjadinya penurunan kinerja.

c. Dampak kinerja

- 1) Penelitian (Fauzi & Siregar, 2019) yang berjudul “ Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Pengembangan karir Di Perusahaan konstruksi” mengatakan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir karyawan.
- 2) Penelitian (Nurmila, Nurdin, & Rusman, 2018) yang berjudul “Pengaruh kinerja Karyawan, Physical Evidence dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan” mengatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- 3) Penelitian (Sulistiyowati & Sinaga, 2018) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap kepuasan konsumen (Studi Pengendalian Mutu D'Ayam Crispy di Yogyakarta)” mengatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

B. Penurunan Hipotesis

1. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Hubungan antar variabel stres kerja terhadap variabel kinerja dapat dikatakan apabila adanya suatu keadaan dimana seorang karyawan merasakan ketegangan dan kecemasan yang diakibatkan dari adanya beban kerja berlebih dan tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah ditetapkan secara tidak langsung akan menurunkan kepuasan kerjanya. Karyawan yang mengalami stres kerja yang tinggi cenderung akan menganggap pekerjaannya sebagai sebuah hambatan. Perasaan senang ataupun positif terhadap pekerjaanpun akan hilang. Kepuasan kerja seseorang merupakan hal yang sifatnya tidak bisa di sama ratakan antar karyawan satu dengan yang lainnya. Namun jika stres kerja yang dialami karyawan mampu mengubah stigma pandangan positif dan rasa senangnya terhadap pekerjaan dan berubah menjadi hal yang buruk karena diakibatkan dari adanya beban dan tuntutan pekerjaan yang berlebih maka dapat dikatakan tingginya tingkat stres kerja dapat menurunkan kepuasan kerja seseorang.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Putri & Sintaasih (2018) yang menganalisis tentang *The Role Of Job Stress In Mediating The Influence Of Work Family Conflicts On Job Sarisfaction In Women Employees* mengatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasil dari penelitian Putra dkk (2017) yang menganalisis tentang Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja Kolektor Pada PT. Federal Internasional Finance cabang Singaraja mengatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasil dari penelitian (Pradana T. P., 2019) yang menganalisis tentang Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variablel Intervening Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT.Bank Mandiri Kantor Cabang Madiun) mengatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian Ardita dkk (2018) yang menganalisis Pengaruh Konflik Pekerjaan – Keluarga (*Work-Family conflict*) Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Wanita Di Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten Di Pulau Lombok mengatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasil dari penelitian Bajpai, Dave, & Bajpai, (2015) yang berjudul *A Study of Impact of Work Stress on Job Satisfaction of Employees Working in Indian Banking Sector* yang mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Diduga stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hubungan antar variabel kepuasan kerja terhadap variabel kinerja dapat dikatakan apabila adanya kondisi dimana karyawan melibatkan dirinya lebih dalam terhadap pekerjaan, tingkat kehadiran yang tinggi dan adanya rasa dan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya secara tidak langsung akan menaikkan kinerjanya. Kepuasan kerja menceminkan perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapainya . Seorang karyawan yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya biasanya tingkat kehadirannya tinggi dan mempunyai prestasi yang baik dalam bekerja. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan yang dapat meningkatkan kinerjanya.

Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang maka akan semakin maksimal kinerja yang diberikanya. Dengan adanya perasaan positif dan rasa cinta terhadap pekerjaannya akan membuat setiap tugas yang diberikan dianggap sebagai sebuah tantangan yang dapat mengasah kemampuan dan keahlianya bukan dianggap sebagai sebuah beban atau tuntutan yang memberatkanya.

Kepuasan kerja merupakan faktor utama yang dapat mendorong tingginya tingkat kinerja karyawan, jika terjadi ketidakpuasan pada karyawan maka akan menyebabkan kinerja dan prestasi kerja menurun.

Hasil dari penelitian Kurniawan & Prasilowati (2019) yang menganalisis tentang Pengaruh Beban, Motivasi Dan Kepuasan Kerja

Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian Putriana & Herawati (2018) yang menganalisis tentang Pengaruh Kemampuan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PD. BPR BKK Kebumen mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian Erawan dkk (2018) yang menganalisis tentang *The effect of Leadership and Organizational Commitment to Perfomance of Employees with Working Satisfaction as Intervening Variables in Tanah Lot DTW Management Office* mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian dari Haryono & Pancasila (2019) yang menganalisis tentang *Effect Of Work Motivation And Leadership Toward Work Satisfaction And Its Implications On Employee Perfomance: An Evidence From Bukit Asam Coal Mining Industry LTD* mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Aluf dkk (2017) yang menganalisis tentang *The Impact of Motivation, Job Satisfaction, and Work Environment oh The*

Employee Performance in Healthcare Service mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari penjelasan tersebut, Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Diduga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja

Hubungan antar variabel stres kerja terhadap variabel kinerja dapat dikatakan apabila adanya suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi keadaan psikologis dan cara berpikir seorang karyawan ataupun adanya tekanan, tuntutan dan beban kerja berlebihan sehingga karyawan yang mengalami stres kerja cenderung sulit untuk fokus dan secara tidak langsung hal tersebut dapat mempengaruhi kinerjanya. Semakin tinggi tingkat stres kerja maka semakin rendah kinerja Karyawan. Dimana hal ini bisa diartikan bahwa jika seorang karyawan mengalami peningkatan stres kerja yang di akibatkan dari adanya beban kerja berlebih, tekanan dalam perusahaan dan balas jasa yang tidak setimpal dengan tugas yang di berikan akan menurunkan performa kerjanya.

Hasil dari penelitian Nengsih dkk (2019) yang menganalisis tentang “Pengaruh Stres Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja

Karyawan PT. POS Indonesia Cabang Malang” mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian Lukito & Alriani (2018) yang menganalisis tentang Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian Setyawati dkk (2018) Pengaruh Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian dari Yanti dkk (2017) yang menganalisis tentang Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Garuda Agung Kencana mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Diduga stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Hubungan Antar Variabel Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi

Stres kerja yang dibiarkan begitu saja akan semakin berdampak buruk terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, bisa saja karena adanya tuntutan, batas waktu yang cepat untuk mengerjakan tugas dan waktu kerja yang melebihi standar. Tinggi dan rendahnya tingkatan stres kerja tergantung dari cara perusahaan mengelola sumber daya manusianya. Jika stres yang terjadi disebabkan karena adanya beban kerja yang berlebih namun perusahaan mengimbangi dengan bonus atau keuntungan lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan karyawan maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Namun jika tuntutan yang diberikan perusahaan tidak setimpal dengan apa yang karyawan harapkan yang dapat menurunkan tingkat kepuasannya maka hal ini dapat berdampak buruk terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Sugama (2017) yang menganalisis tentang pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening studi pada unit Layanan Pengadaan (ULP) Provinsi Bali mengatakan bahwa kepuasan kerja terbukti dapat memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Hanim (2016) yang menganalisis tentang pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan Hull Construction di PT. Dok dan Perkapalan

Surabaya mengatakan bahwa kepuasan kerja terbukti dapat memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

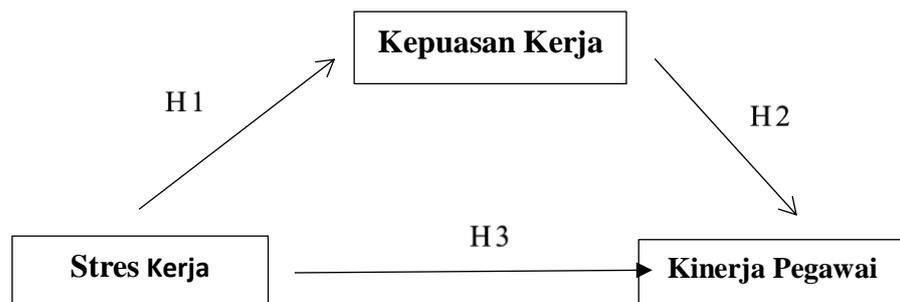
Hasil penelitian Wahyuni dkk (2016) yang menganalisis tentang pengaruh budaya organisasi, *locus of control*, stres kerja terhadap kinerja Aparat Pemerintah Daerah dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening mengatakan bahwa kepuasan kerja terbukti dapat memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Wijayanti (2018) yang menganalisis tentang pengaruh stres kerja dan *work family conflict* terhadap kinerja dengan kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada karyawan RSUD Bagaswaras Klaten mengatakan bahwa kepuasan kerja terbukti dapat memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Dari penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H4 : Diduga stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1 Model penelitian

Keterangan:

H1 : Putri & Sintaasih (2018), Putra dkk (2017), Pradana T.P (2019), Ardita dkk (2018) dan Bajpai, Dave, & Bajpai, (2015)

H2 : Kurniawan & Prasilowati (2019), Putriana & Herawati (2018), Erawan dkk (2018), Haryono & Pancasila (2019) dan Aluf dkk (2017).

H3 : Nengsih dkk (2019), Lukito & Alriani (2018), Setyawati dkk (2018) dan Yanti dkk (2017).

H4 : Wahyuni dkk (2016), Sugama (2017), Hanim (2016) dan Wijayanti (2018).