

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1 Stres Kerja

Gangguan mental yang dihadapi oleh seorang individu akibat adanya tekanan dapat disebut dengan stres. Tekanan dapat muncul sebagai dampak kegagalan seorang individu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Yuda & Ardana (2017) mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Beberapa indikator untuk mengukur stres kerja menurut Damayanti, (2015) adalah kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi. Ardana (2016) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang sehingga menyebabkan *nervous* dan merasakan kekhawatiran. Septiari & Ardana (2016), mengelompokkan stres kerja menjadi 2 tipe yaitu *Eustress* adalah perasaan yang menyenangkan (positif) individu, yang dialami karena mendapatkan penghargaan atau mendapat pujian atas dasar kinerja yang memuaskan dan *Distress* adalah perasaan-perasaan yang tidak menyenangkan (negatif) individu, dan menyebabkan kinerja dan prestasinya menurun. Sedangkan indikator variabel stres kerja menurut Mangkunegara (2000) dalam penelitian Damayanti (2015) yaitu:

1. Beban kerja, yaitu sekumpulan tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan organisasi dan harus diselesaikan dalam waktu tertentu.
2. Waktu kerja, yaitu suatu periode waktu yang mengikat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan berkaitan dengan organisasi.
3. Umpan balik yang didapatkan, yaitu suatu respon tindakan yang diberikan atasan,

bawahan dan rekan kerja terhadap tindakan yang dilakukan.

4. Tanggung jawab, yaitu keadaan wajib memikul dan menanggung semua konsekuensinya yang berkaitan dengan pekerjaan dan jabatan yang dimiliki.

Menurut Hurrell dalam Munandar (2001) faktor-faktor pekerjaan yang menimbulkan stres dikelompokkan dalam lima kategori yaitu faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan serta struktur dan organisasi. Adapun indikator-indikator menurut (Carey Cooper, 2012) dalam (Widiarian, 2017) yaitu :

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang buruk dapat menyebabkan pegawai mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja.

2. Konflik peran

Apabila organisasi tidak memiliki stuktur yang kurang jelas maka akan menimbulkan konflik peran.

3. Pengembangan karir

Stres kerja dapat timbul jika seseorang pegawai tidak merasa aman akan pekerjaannya.

4. Struktur organisasi

Apabila bentuk atau struktur organisasi kurang jelas dan terjadi dalam jangka waktu yang cukup lama, maka hal tersebut dapat menjadi sumber stres.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Menurut Melani et al., (2016) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut mencerminkan moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sedangkan menurut Bangun (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya, bermacam-

macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaan serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan.

Pekerjaan dikatakan menyenangkan apabila pekerjaan tersebut memberikan kepuasan bagi individunya. Kepuasan yang tinggi mengimplikasikan bahwa pegawai senang dan nyaman kepada lingkungan kerja organisasi serta mendapatkan jerih payah yang sesuai dengan hasil kerjanya (Yuda & Ardana ,2017) adapun indikator kepuasan kerja menurut Delobelle et al (2010) yaitu pengawasan, sifat kerja, kondisi kerja, pelatihan dan hubungan rekan kerja Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Dewi & Wibawa (2016) yaitu :

1. Imbalan Jasa
2. Rasa Aman.
3. Pengaruh antarpribadi.
4. Kondisi lingkungan kerja.
5. Kesempatan untuk pengembangan dan peningkatan diri.

Indikator Kepuasan Kerja menurut Rivai (2009) diukur dari :

1. Isi pekerjaan, yaitu penampilan tugas pekerjaan yang actual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Pegawai atau karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.
2. Supervisi, yaitu adanya perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga pegawai atau karyawan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.
3. Organisasi dan manajemen, yaitu mampu memberikan situasi kerja yang stabil untuk memberikan kepuasan kerja pada pegawai atau karyawan.

4. Kesempatan untuk maju, yaitu adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.
5. Gaji atau insentif, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja, apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
6. Rekan kerja, yaitu hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja yang akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja karyawan yang baik.
7. Kondisi pekerjaan, yaitu kondisi yang mendukung tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

Menurut Edison *et.al.* (2016) bahwa faktor stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji, pekerjaan itu sendiri, peluang promosi, kondisi pekerjaan didalam organisasi.

2.1.3 Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Sedangkan dalam pandangan lainnya, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu sesuai dengan perannya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja menurut Umam et al. (2019). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Hasibuan, (2012) mengatakan bahwa kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan keinginan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Damayanti (2015) mengemukakan bahwa kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit, atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Adapun indikator menurut Mangkunegara (2011) yaitu :

1. Kualitas kerja, bagaimana seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja, dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing- masing.
3. Pelaksanaan tugas, seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan penuh akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab, kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab.

Dalam penelitian Koopmans, dkk (2014) indikator kinerja karyawan mencakup beberapa bagian antara lain:

1. Kinerja Tugas (*Task Performance*).
2. Kinerja Kontektual (*Contextual Performance*).
3. Perilaku kerja tidak produktif (*Counterproductive Work Behavior*).

Adapun indikator-indikator menurut Rivai (2011) yaitu :

1. Kualitas, indikator kualitas terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna dalam memenuhi tujuan.
2. Kuantitas, indikator kuantitas ini terkait dengan satuan jumlah yang dihasilkan.
3. Tanggung jawab, kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
4. Kemampuan bekerja sama, mampu bekerjasama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
5. Inisiatif, kemampuan dalam mengerjakan tugas dan mempunyai inisiatif.

Menurut (Dessler, 2010) ada lima faktor dalam penilaian kinerja yang populer, yaitu:

1. Prestasi pekerjaan: akurasi, ketelitian, keterampilan, dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan: volume keluaran dan kontribusi.
3. Kepemimpinan yang diperlukan: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.

4. Kedisiplinan: kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya atau diandalkan dan ketepatan waktu.
5. Komunikasi: hubungan antar pegawai maupun dengan pimpinan, media komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini penjelasan mengenai penelitian terdahulu yang menjadi bahan rujukan dalam penelitian.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Loi, et al. (2019)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan	<p>Variabel Independen: Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja</p> <p>Variabel Dependen: Kinerja Pegawai</p> <p>Metode Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda</p>	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama terhadap Kinerja berpengaruh positif. Hal ini dapat terbukti pada hasil analisa uji F dengan nilai F hitung sebesar $28.748 > F$ tabel 3.295.
2	Chandra (2014)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Timur di Surabaya)	<p>Variabel Independen: Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja</p> <p>Variabel Dependen: Kinerja Karyawan</p> <p>Metode Analisis: Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda</p>	Terdapat hubungan yang searah antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, dan berpengaruh secara parsial maupun simultan. Sementara variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kinerja

				karyawan adalah stres kerja.
3	Monica & Putra Surya (2017)	Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	<p>Variabel Independen: Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja</p> <p>Variabel Dependen: <i>Turnover Intention</i></p> <p>Metode Analisis Wawancara, kuesioner dan observasi dengan teknik analisis linier berganda</p>	Stres kerja mempunyai pengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> , komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang negatif terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap <i>turnover intention</i> . Stres kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
4	Steven (2020)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Jakarta Utara	<p>Variabel Independen: Stres Kerja dan Kepuasan Kerja</p> <p>Variabel Dependen: Kinerja Karyawan</p> <p>Metode Analisis: Penyebaran Kuesioner, Skala Likert, Analisis Regresi Linier Berganda</p>	Stres Kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
5	Dewi, Bagia (2018)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara	<p>Variabel Independen: Stres Kerja dan Kepuasan Kerja</p> <p>Variabel Dependen: Kinerja Karyawan</p>	Pengaruh positif dan signifikan Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian tenaga penjualan UD Surya

			Metode Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	Raditya Negara. Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner, pencatatan lingkungan, dan wawancara.
6	Yuda, et al. (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan Hotel <i>Holiday INN Express</i>	Variabel Independen: Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Variabel Dependen: <i>Turnover</i> Metode Analisis: Analisis Linier Berganda	Kepuasan Kerja berpengaruh secara negatif tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , Stres Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap <i>turnover</i> .
7	Siahaan, et al. (2019)	Pengaruh Penempatan Pegawai, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara	Variabel Independen: Penempatan Pegawai, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen: Kinerja Pegawai Metode Analisis: Regresi Linier Berganda	Secara parsial variabel Penempatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Secara parsial variabel Motivasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja. Dan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara
8	Peter Delobelle (2010)	<i>Job Satisfaction and Turnover Intent of Primary Healthcare</i>	Variabel Independen: <i>Job Satisfaction, and</i>	Kepuasan dengan pengawasan adalah satu

		<i>Nurses in Rural South Africa: A Questionnaire Survey</i>	<p><i>Turnover</i></p> <p>Variabel Dependen: <i>A Questionnaire Survey</i></p> <p>Metode Analisis: Penelitian ini menggunakan desain penelitian <i>Cross Sectional</i></p>	satunya aspek yang signifikan menjelaskan maksud berpindah saat mengontrol usia, pendidikan, tahun perawatan, dan kepemilikan unit.
9	Mozadeghrad, et al. (2014)	<i>A Study of Relationship Between Job Stress, Quality of Working Life and Turnover Intention Among Hospital Employees</i>	<p>Variabel Independen: <i>Job Stress, Quality of Working Life and Turnover</i></p> <p>Metode Analisis: Menggunakan desain penelitian <i>Cross Sectional</i></p>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahan yang lebih baik tentang hubungan antara stres kerja dan <i>quality of working life</i> dan dampaknya terhadap <i>turnover intention</i> di rumah sakit Isfahan, Iran.
10	Arfani, et al (2018)	Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Sucofindo Cabang Bandung	<p>Variabel Independen: Stres Kerja, dan Beban Kerja</p> <p>Variabel Dependen: Kinerja Karyawan</p> <p>Metode Analisis: Menggunakan Analisis Linier Berganda</p>	Secara simultan Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Serta secara parsial variabel Stres Kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja, dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan memperoleh hasil yang signifikan. Menurut Suriawati Loi, et al. (2019) stress kerja dan kepuasan kerja secara Bersama-sama terhadap kinerja pegawai adalah berpengaruh positif. Chandra, et al. (2018) dalam penelitiannya juga menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja dan terdapat hubungan negatif dan signifikan stress kerja terhadap kepuasan kerja. Menurut Nasyadizi Nilamsar Noor, et al. (2016) stress kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan dari peneliti terdahulu biasanya stress kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti ini terdapat pada segi judul, sampel, serta lokasi penelitian.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Stres Kerja Pada Kinerja Pegawai

Robbins dan Judge (2014) mendefinisikan stress sebagai suatu kondisi dinamis yang dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting, sedangkan menurut Mangkunegara (2013) stress kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami oleh pegawai dalam menghadapi pekerjaannya, dimana ketika pegawai mengalami stress kerja yang negatif dan membuat individu selalu merasa cemas dan tertekan akibat pekerjaannya maka kinerja pegawai akan menurun.

Mangkunegara (2013) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kualitas dan kuantitas pekerjaan dapat dilihat dengan kenyamanan pegawai dalam melakukan pekerjaannya, apabila semakin pegawainya mengalami stress kerja maka semakin menurunnya kinerja pegawai. Hasibuan (2012) mengungkapkan bahwa pegawai yang stress cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemaarah dan sering menyendiri sehingga prestasi pegawai tidak optimal. Hasil temuan penelitian Mauli (2012) dan Nur (2013) menyatakan bahwa stress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H1 : Stres kerja berpengaruh negatif pada kinerja pegawai.

2.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Pada Kinerja Pegawai

Menurut Handoko (2012) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana mereka memandang pekerjaan mereka, keadaan yang menyenangkan menjadi kepuasan bagi seorang individu untuk dapat meningkatkan kinerjanya sedangkan menurut Robbins dan Judge (2015) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik – karakteristiknya, dengan perasaan yang positif dan merasa puas atas hasil kerja yang didapatkan maka akan semakin meningkat kinerja yang diberikan oleh seorang pegawai. Kepuasan yang didapatkan oleh seorang pegawai akan menghasilkan kinerja yang optimal dan berpengaruh terhadap instansi.

Kinerja pegawai adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, Hasibuan (2013). Tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan kemampuan dan jabatan yang ditempatkan. Sedangkan menurut Fadli, et.al (2012) kinerja merupakan nilai dari perilaku yang nyata sebagai pelaksanaan fungsi-fungsi yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Febriyana (2015) menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai. Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif pada kinerja pegawai

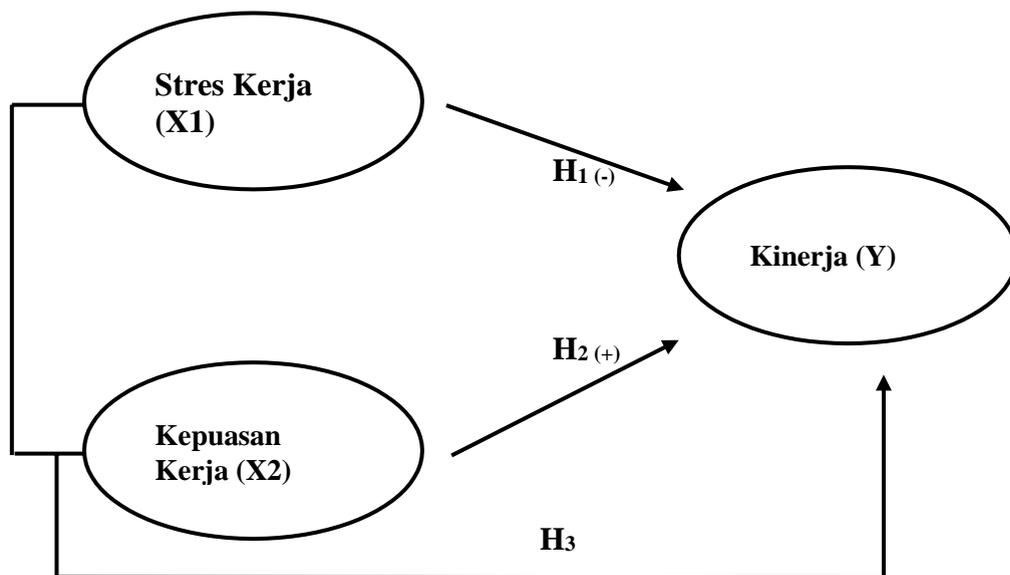
2.3.3 Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja pada kinerja pegawai

Fahmi (2013) mengatakan bahwa stress kerja merupakan suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, jika diteruskan dan tidak ada solusi untuk masalah tersebut akan berdampak pada kesehatannya. Menurut Masram dan Muah (2017) kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi maupun aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat puas dengan salah satu aspek pekerjaan atau pada organisasinya hal tersebut mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut Fahmi (2013) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kinerja yang berdampak memberikan keuntungan terhadap organisasi maupun instansi maka berkurang beban dan ketidaknyamanan yang dialami oleh seorang

pegawai sehingga berpengaruh positif pada kinerja sedangkan pegawai yang mengalami stres pada pekerjaan akan berdampak negatif pada kinerja pegawai. Pernyataan tersebut juga didukung berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai,(Steven et.al. 2020). Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

H3 : Stres kerja dan kepuasan kerja bersama-sama berpengaruh pada kinerja pegawai



Gambar 2.3. Kerangka Penelitian