

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Stres Kerja**

##### **1. Definisi Stres Kerja**

Salah satu masalah yang paling serius dan mempengaruhi semua karyawan di tempat kerja adalah stres kerja (Tunjungsari, 2011). Noviansyah dan Zunaidah (2011) menyatakan stres dapat terjadi dikarenakan tekanan atau ketegangan yang menimbulkan ketidaksesuaian antara lingkungan dan individunya. Tekanan lingkungan yang mengekspos karyawan kepada mereka, dapat mempengaruhi kepuasan dan kinerja kerja mereka, sehingga ini membuat manajemen perlu meningkatkan kualitas lingkungan perusahaan karyawan mereka (Yasa dan Dewi, 2019).

Finney (Amin & Faraj, 2019) menyatakan stres kerja merupakan definisi sebagai ketegangan atau ketegangan psikologis yang muncul baik dari karyawan maupun *stressor* organisasi di tempat kerja terkait dengan tuntutan pekerjaan. Robbins (Timangratuogi, 2012) berpendapat bahwasannya stres adalah suatu kondisi dinamis dalam diri seseorang yang menghadapi suatu peluang, desakan, atau tuntutan, terkait apa yang paling diinginkannya, serta konsekuensinya tidak pasti dan penting. Mashudi (Timangratuogi, 2012) mengungkapkan efek positif stres merupakan memotivasi karyawan dalam melakukan suatu hal, meningkatkan kesadaran dan menciptakan pengalaman yang baru. Efek samping menyebabkan kecemasan, kemarahan, depresi, dan penolakan, yang mengarah pada perkembangan penyakit layaknya sakit kepala, susah tidur, tekanan darah, sakit perut, dan *stroke*.

Dari beberapa pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah ketegangan psikologis, dalam menghadapi suatu desakan atau tuntutan pekerjaan yang dimiliki oleh seorang karyawan.

## 2. Faktor Stres Kerja

Terdapat faktor yang bisa menimbulkan stres kerja terhadap seorang karyawan, antaranya beban kerja yang berlebihan, tekanan yang diperoleh dari atasan, permasalahan antara karyawan dan manajer, minimnya upah yang didapatkan, dan masalah eksternal dari pekerjaan itu sendiri (Fathi'ah, 2018). Stres kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dalam diri individu, tetapi dapat juga dipengaruhi oleh faktor luar. Faktor dari dalam diri terdiri dari kepribadian, dan faktor luar (faktor lingkungan dan organisasi) terdiri dari konflik peran dan dukungan sosial, atau hubungan dengan rekan kerja, kolega atau atasan (Zulfa, 2020).

Greenberg (Pulungan, 2018) menyatakan faktor stres kerja dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Sumber intrinsik pada pekerjaan  
Keadaan fisik yang buruk yaitu suhu yang terlalu panas atau terlalu dingin, ruangan yang terlalu sempit, pencahayaan yang kurang, pekerjaan yang melebihi dari kemampuan karyawannya, tekanan *deadline* dari pekerjaan. Bahaya dari kondisi fisik bisa menjadi sumber stres yang memiliki potensial, terlebih lagi jika dihadapkan dengan ancaman yang memiliki resiko tinggi.
- b. Peran dalam organisasi  
Konflik peran terjadi ketika karyawan menghadapi konflik antara beban tugas yang dilakukan dan tanggung jawabnya. Konflik dengan nilai dan keyakinan pribadi di tempat kerja.
- c. Perkembangan karir  
Transisi ke tingkat yang lebih rendah atau lebih tinggi, kurangnya keamanan kerja yang merupakan sumber ketakutan, dan ambisi pengembangan karir yang tidak terwujud.
- d. Hubungan relasi di tempat kerja  
Pendelegasian tanggung jawab seperti kurangnya relasi dengan atasan, rekan kerja, dan bawahan, dan ketidakseimbangan dalam alokasi tanggung jawab antar karyawan, kurangnya dukungan atau kepercayaan, hal ini dapat mempengaruhi relasi di lokasi kerja.

### 3. Aspek Stres Kerja

Aspek-aspek kerja yang digunakan adalah dari Braham (Viakarisma, 2010) sebagai berikut :

a. Fisiologis

Perubahan fisik yang terjadi sebagai akibat dari tekanan eksternal seperti gangguan pencernaan, gangguan tidur, nyeri pinggang, ketegangan otot bahu dan leher, tekanan darah tinggi, dan serangan jantung.

b. Kognitif

Perubahan kemampuan berpikir yang dialami oleh tekanan eksternal seperti sulit membuat keputusan yang tepat, mudah lupa karena daya ingat yang buruk, konsentrasi yang buruk, dan suka melamun.

c. Kepribadian

Perubahan emosional karena tekanan eksternal seperti ketakutan dan kegelisahan, kesedihan yang berlebihan, tangisan dan depresi, ketegangan, agresif terhadap orang lain, dan sedikit perubahan suasana hati.

d. Interpersonal

Perubahan relasi dengan orang lain yang diakibatkan tekanan dari luar seorang individu, seperti senang mencari kesalahan orang lain, menurunnya tingkat kepercayaan pada orang lain, menutup diri secara berlebihan, menyerang dengan kata-kata, acuh dan mendiamkan orang lain, serta mudah menyalahkan orang lain.

Aspek stres kerja menurut Cooper (Pulungan, 2018) adalah sebagai berikut :

a. Kondisi kerja

Terdiri dari berlebihnya beban kerja atau tidak memadai, menentukan keputusan, keadaan fisik yang tidak memungkinkan atau buruk, dan pembagian kerja.

b. Ambiguitas dalam penempatan peran

Ambiguitas biasa terjadi pada sebuah organisasi besar dan buruknya struktural organisasi. Karyawan tidak bekerja dengan arah yang jelas karena terkadang mereka tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan

perusahaan. Kondisi ini menjadi ancaman bagi pekerja paruh baya menghadapi kecemasan. Hasilnya dapat berupa kinerja yang buruk dan peningkatan ketidakpuasan, kecemasan, keinginan, dan ketegangan untuk berhenti dari pekerjaan. Hal ini mengindikasikan adanya konflik yang harus diatasi sehingga tidak menyebabkan stres.

c. Faktor Interpersonal

Hubungan interpersonal di tempat kerja adalah faktor yang penting dalam memperoleh kepuasan kerja. Dengan dukungan sosial dari rekan kerja dan keluarga yang diyakini mampu meredam perkembangan stres. Oleh karena itu, manajemen harus selalu memperhatikan karyawannya agar dapat membangun hubungan yang harmonis.

d. Perkembangan karir

Karyawan juga memiliki harapan yang berbeda pada kehidupan profesional mereka dengan tujuan mencapai kinerja dan memenuhi kebutuhan pemenuhan diri mereka. Jika perusahaan gagal memenuhi kebutuhan karir karyawannya, seperti skema promosi yang tidak *valid*, kurangnya kesempatan dalam meningkatkan pendapatan, keputusan karyawan, dan kecemasan yang meningkat, dapat menyebabkan tanda-tanda perilaku stres.

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi diterapkan secara ketat dan berpotensi stres jika manajemen tidak menangani inisiatif karyawan, karyawan terlibat dalam proses pengambilan keputusan, dan mendorong kreativitas karyawan.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Definisi Kepuasan Kerja**

Sowmya dan Panchanathan (Yasa & Dewi, 2019) berpendapat bahwasannya kepuasan kerja merupakan suatu kondisi bagi karyawan untuk merasa terpenuhi dengan pekerjaan yang dimilikinya. Karyawan yang merasa lebih puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, berbakti, dan lebih kecil kemungkinannya untuk berhenti daripada karyawan yang merasa kurang puas. Permatasari (2011) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif atau negatif di mana seorang karyawan melihat

pekerjaannya. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seseorang tentang pekerjaannya. Jika Anda dapat memenuhi semua harapan Anda dalam melakukan tugas Anda, Anda dapat mencapai kepuasan kerja (Jafar, 2018).

Zheng (Uysal, 2019) menyatakan kepuasan kerja adalah konsep multidimensi yang kompleks yang dieksplorasi dalam berbagai perdagangan interdisipliner, seperti psikologi organisasi, bisnis, pemasaran, manajemen, sumber daya manusia dan sosiologi. Kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap subjektif mengenai berbagai aspek pekerjaan yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Sheraz dkk, (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja ialah bagaimana seseorang berpikir dan merasakan kondisi lokasi kerja karyawan serta aspek yang berbeda terkait hal tersebut. Kepuasan kerja adalah penjelasan mengenai semua perilaku orang yang sejauh apa individu menyukai atau tidak menyukai pekerjaan di tempat mereka. Rasa pencapaian dan kesuksesan pekerja di tempat kerja mencerminkan kepuasan kerja.

Dari penjelasan di atas, memperoleh kesimpulan bahwa definisi dari kepuasan kerja adalah kondisi karyawan yang merasa puas yang pekerjaan yang dilakukan. Jika pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan, maka kepuasan kerja akan tercapai.

## **2. Faktor Kepuasan Kerja**

Konteks organisasi memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah faktor-faktor seperti lingkungan organisasi, rekan kerja, kondisi kerja, persaingan, peluang promosi, upah, komunikasi, partisipasi pada pengambilan keputusan, rasa aman, gaya pengawasan, gaya manajemen, insentif, kualitas pekerjaan serta karakteristik fisik (Uysal, 2019).

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Spector (Timangratuogi, 2012), yaitu :

### **a. Karakteristik pekerjaan**

Spector (1997), karakteristik pekerjaan yang sesuai dan diinginkan karyawan dapat menimbulkan tingginya kepuasan kerja. Karyawan yang menemukan kepuasan intrinsik dalam melakukan tugas pada

pekerjaannya akan mencintai pekerjaannya dan termotivasi untuk bekerja lebih baik.

b. Batasan dari organisasi

Hambatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja. Karyawan dengan tingkat disabilitas yang tinggi cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

c. Peran dalam pekerjaan

Karyawan yang mengalami ambiguitas ketika peran dan tanggung jawab tempat kerja mereka tidak diketahui. Konflik peran, di sisi lain terjadi ketika tidak sesuainya tuntutan yang dimiliki suatu individu untuk peran dan tanggung jawab mereka. Meningkatnya konflik dan ambiguitas terhadap peran yang dirasakan, maka bertambahnya rasa tidak puas karyawan terhadap pekerjaannya (Spector, 1997).

d. Konflik antara pekerjaan dan keluarga

Konflik Pekerjaan-Keluarga muncul diakibatkan dari pekerjaan dan keluarga yang menuntut konflik satu sama lain. Karyawan dengan kemungkinan konflik yang tinggi biasanya kurang puas dengan pekerjaan mereka.

e. Upah

Relasi banyaknya upah didapat dengan kepuasan kerja cenderung rendah. Dengan kata lain, upah tidak memiliki dampak yang kuat terhadap kepuasan kerja. Upah bukanlah faktor penting, tetapi pembayaran upah yang adil sangat penting karena karyawan tidak puas dengan memperoleh upah yang lebih rendah daripada orang lain dalam pekerjaan yang sama. Sehingga, proses penggajian memperoleh efek yang sangat tinggi pada kepuasan kerja dibandingkan tingkat upah yang sebenarnya.

Hasibuan (Kartikawati, 2016) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu:

a. Adil dan layaknya balas jasa.

b. Penempatan yang tepat sesuai kemampuan atau keahlian.

- c. Susah dan mudahnya pekerjaan yang dimiliki.
- d. Lingkungan dan suasana kerja.
- e. Sarana dan prasarana yang dapat mendukung pekerjaan.
- f. Berada di posisi jabatan yang lebih tinggi.
- g. Sikap kepemimpinan dalam memimpin.
- h. Pekerjaan yang bersifat monoton atau tidak.

### 3. Aspek Kepuasan Kerja

Munandar (Pulungan, 2018) menyebutkan aspek-aspek yang menjadi kepuasan kerja, yaitu :

- a. Ciri-ciri intrinsik pekerjaan  
Ciri-ciri intrinsik yang mengkategorikan kepuasan kerja yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, kepentingan tugas, otonomi, dan umpan balik.
- b. Upah penghasilan  
Besarnya upah yang karyawan peroleh sebenarnya dapat mewakili kebebasan karyawan untuk melakukan apa yang ingin dilakukan. Kepuasan kerja ada ketika upah dianggap adil berdasarkan persyaratan tingkat keterampilan individu, pekerjaan, hingga kelompok tertentu memiliki standar upah yang berlaku.
- c. Pengawas/*supervisor*  
Dua jenis hubungan hierarkis: hubungan fungsional serta hubungan holistik. Hubungan fungsional menggambarkan seberapa besar atasan Anda membantu karyawan memenuhi nilai-nilai kerja yang penting bagi mereka. Keseluruhan hubungan (holistik) didasarkan dalam hubungan interpersonal yang menggambarkan nilai-nilai dan sikap dasar yang sama.
- d. Rekan kerja  
Dunia kelompok kerja karyawan diwajibkan bekerja sebagai sebuah tim, fakta bahwa kebutuhan komprehensif mereka dapat

dipenuhi dan dapat mempengaruhi motivasi kerja dapat menghasilkan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

e. Kondisi kerja

Instansi/perusahaan harus menyediakan kondisi kerja yang memperhatikan prinsip ergonomis. Dalam kondisi ini merupakan kondisi kerja yang dapat memenuhi kebutuhan fisik dan memuaskan karyawan.

Schultz & Schultz (Mahardikawati, 2019) menyatakan terdapat enam aspek kepuasan kerja, yaitu:

a. Pekerjaan itu sendiri

Aspek ini menunjukkan bahwa karakteristik kerja dan kompleksitas kerja berkorelasi kepribadian karyawan dengan kepuasan kerja. Kualitas kerja yang menarik dan bermanfaat merupakan faktor penting dalam kepuasan kerja, karena karyawan memiliki kesempatan untuk memberikan keterampilan dan kemampuan.

b. Upah

Aspek ini menunjukkan tingkat kompensasi finansial yang diterima pekerja, ketepatan waktu, keuntungan, dan ketidakberpihakan yang dirasakan pekerja. Upah dapat mencerminkan betapa bersyukur manajemen atas kontribusi karyawan. Upah juga diharapkan dapat menutupi mata pencaharian karyawan.

c. Promosi

Aspek promosi menunjukkan peluang promosi yang dapat dialami karyawan. Kebijakan promosi yang adil dan transparan akan membuat karyawan yang dipromosikan merasa lebih baik.

d. Pengawasan/*supervisor*

Keahlian *supervisor* dalam memberikan dukungan perilaku dan teknis kepada karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

e. Kelompok kerja

Aspek karyawan menunjukkan hubungan sosial antara pekerja dan rekan-rekannya. Kepuasan kerja karyawan dapat timbul berkat dukungan dari rekan kerja dan kelompok kerja. Sumber kepuasan

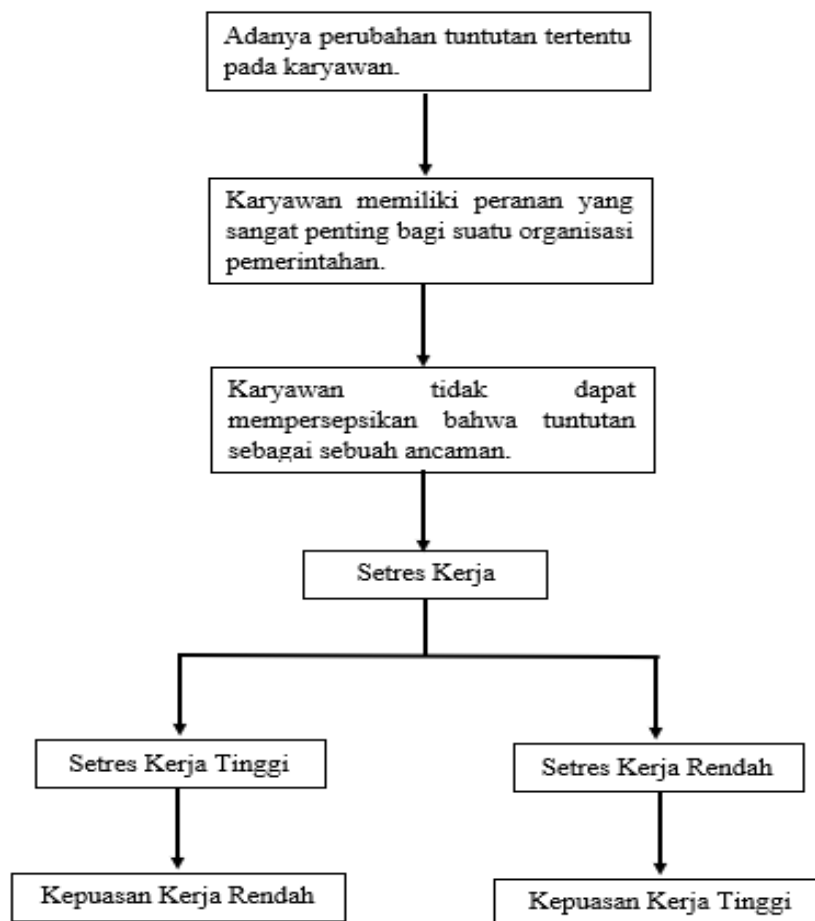


pekerja dengan pekerjaannya masing-masing adalah rekan kerja yang memiliki sikap baik dan penuh dukungan.

a. Lingkungan kerja

Aspek ini terlihat pada ketersediaan fasilitas di tempat kerja, seperti ruang makan, tempat parkir, dan kenyamanan lingkungan kerja.

### C. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel stres kerja dan variabel kepuasan kerja. Adanya perubahan tuntutan tertentu yang terjadi pada karyawan memberikan tekanan yang berpengaruh seperti ketepatan waktu, beban kerja, posisi yang dimiliki dan lain-lain. Peran karyawan dalam suatu instansi sangatlah penting untuk menjalankan segala aktivitas yang ada di dalam instansi.

Karyawan yang tidak dapat mempersepsikan bahwa tuntutan saat bekerja adalah sebuah ancaman, dapat berpotensi mengalami stres kerja. Karyawan yang memiliki tingkatan stres kerja tinggi diperkirakan akan memiliki kepuasan kerja yang rendah. Sebaliknya, karyawan yang memiliki stres kerja yang rendah diperkirakan akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Frasas menyatakan lingkungan stres yang dirasakan secara subjektif (kemaran, kecemasan, tekanan mental, dan gangguan psikosomatis) merupakan penentu ketegangan dari pada lingkungan itu sendiri, dan reaksi subjektif mempunyai hubungan yang erat satu sama lain, dan tampaknya lebih dipengaruhi oleh ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu sendiri dari pada sifat pekerjaan. Stres dan ketidakpuasan kerja telah terbukti meningkat ketika ditugaskan ke pekerjaan dengan berbagai persyaratan yang saling bertentangan atau ketika kewajiban, wewenang dan tanggung jawab pemberi kerja tidak jelas. Semakin sedikit orang yang mengontrol kecepatan kerja mereka maka semakin besar stres dan ketidakpuasan (Gofur, 2018). Studi Landsbergis (1988) menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah. Semakin tinggi karyawan mengalami stres kerja, maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja. Sebaliknya jika tingkat stres kerja rendah maka kepuasan kerja akan meningkat (Fathi'ah 2018).

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis yang peneliti ajukan pada penelitian ini adalah ada pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan BAPLITBANG Kabupaten Berau. Jika seorang karyawan mempunyai stres kerja dengan tingkat rendah maka pada tingkat kepuasan kerja tergolong tinggi. Sebaliknya, jika seorang karyawan mempunyai stres kerja yang tingkatnya tinggi maka tingkat kepuasan kerja tergolong rendah