

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Stres Kerja

1. Definisi Stres Kerja

Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan fisik dan psikologis yang dialami oleh individu akibat tuntutan dan tekanan lingkungan kerja. Rivai & Sagala (2013) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan yang mengganggu keseimbangan fisik dan psikologis, yang berdampak pada emosi, fungsi kognitif, dan kesejahteraan karyawan. Stres merupakan suatu keadaan internal yang timbul akibat gangguan fisik, lingkungan, dan keadaan sosial yang tidak menguntungkan. Stres kerja sebagaimana didefinisikan oleh Mangkunegara (2013) adalah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan ketika dihadapkan pada tanggung jawab pekerjaannya.

Menurut Astianto (2014), stres merupakan suatu keadaan ketegangan psikologis dan fisiologis yang diakibatkan oleh faktor internal maupun eksternal yang berdampak pada individu. Menurut Sinambela (2016), stres merupakan suatu situasi ketegangan yang meningkat yang berdampak pada emosi, pikiran, dan kesejahteraan fisik.

Stres kerja didefinisikan sebagai reaksi individu terhadap tekanan dan rangsangan di lingkungan kerja yang mengakibatkan tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan, sebagaimana yang dinyatakan oleh Moorhead & Griffin (2013) dan Fahmi (2016). Individu sering kali menghadapi tuntutan

yang signifikan dalam pekerjaannya, seperti keterbatasan waktu atau kepentingan yang tinggi. Untuk memenuhi persyaratan tersebut, mereka harus mengatasi rintangan dan ketidakpastian, yang dapat menyebabkan stres emosional dan berdampak buruk pada emosi, pikiran, dan kesejahteraan fisik mereka, seperti gemetar, lemas, dan sulit berkonsentrasi. Menurut Sinambela (2016), stres kerja mengacu pada keadaan di mana seorang individu mengalami tingkat stres dan ketegangan yang signifikan dalam pekerjaan dan lingkungan kerjanya, yang mengarah pada reaksi negatif dan rasa terbebani dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan mereka.

Menurut sudut pandang beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah keadaan kekacauan fisik dan psikologis, yang mengakibatkan seseorang mengalami stres yang berasal dari dalam dirinya sendiri atau dari lingkungan eksternalnya.

2. Faktor yang mempengaruhi

Stres kerja muncul dari interaksi dan dinamika komunikasi antara orang dengan lingkungannya. Selain itu, stres terjadi karena respons emosional, fisiologis, dan kognitif individu terhadap keadaan, situasi, atau peristiwa yang memaksakan persyaratan khusus pada orang dalam upaya profesionalnya (Wijono, 2015). Jika stres tidak terkontrol dengan baik, individu mungkin mengalami kesulitan dalam terlibat secara konstruktif dengan lingkungannya, yang mengarah pada manifestasi gejala negatif dan akhirnya memengaruhi kinerja mereka. Pekerjaan sering kali menimbulkan

stres pada karyawan dalam banyak keadaan. Hurrell (sebagaimana dikutip dalam Munandar, 2014) menjelaskan bahwa ada berbagai komponen yang memberikan pengaruh pada stres dalam lingkungan:

- a. Faktor-faktor internal, meliputi:
 - 1) Tuntutan fisik (bising, paparan, getaran, kebersihan),
 - 2) Tugas Pekerjaan (*shift*, beban kerja berlebih) atau *workload*
- b. Peran individu dalam organisasi, sebagai berikut:
 - 1) Konflik peran :
 - a) Ketidaksesuaian antara tugas yang diselesaikan dengan kewajiban yang diberikan.
 - b) Tugas yang menurutnya tidak termasuk dalam tanggung jawab pekerjaannya.
 - c) Permintaan yang bertentangan dari atasan, rekan kerja, bawahan, atau individu lain yang dianggap penting.
 - d) Bertentangan dengan prinsip dan keyakinan pribadinya dalam memenuhi tanggung jawabnya.
 - 2) Ketidakjelasan peran, sebagai berikut:
 - a) Ketidakjelasan dari tujuan
 - b) Kesamaran tanggung jawab
 - c) Ketidakjelasan prosedur kerja
 - d) Ketidakpastian tentang apa yang diharapkan
 - e) Ketidakpastian tentang kinerja pekerjaan
 - 3) Pengembangan karir, meliputi:

- a) Kemampuan untuk memanfaatkan jabatan sepenuhnya
- b) Kesempatan untuk menerapkan keterampilan yang baru
- c) Penyuluhan karier untuk memfasilitasi keputusan yang menyangkut karier. Hal-hal yang termasuk di dalamnya adalah *job insecurity*, *over* dan *under promotion*.

c. Hubungan dalam pekerjaan

Dalam dunia kerja menjaga hubungan baik dengan rekan kerja merupakan faktor penting dalam kesehatan organisasi.

d. Struktur dalam organisasi

Ketika tenaga kerja mampu berpartisipasi dan saling mendukung (*support*).

e. Tuntutan dari luar pekerjaan

Hal ini mencakup dalam hal-hal di luar pekerjaan seperti krisis dalam kehidupan karyawan, sulit dalam keuangan, konflik, keluarga, tekanan perusahaan. Menurut Carry Cooper (dalam Wibowo, 2014), faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres di tempat kerja antara lain:

1) Kondisi kerja

Kondisi kerja yang tidak memadai berpotensi meningkatkan kerentanan karyawan terhadap penyakit, menghambat kemampuan mereka untuk berkonsentrasi, dan menurunkan produktivitas. Beban kerja melampaui kapasitas pekerja, akibatnya karyawan mengalami kelelahan dan mengalami stres tingkat tinggi.

2) Konflik Peran

Studi tentang stres kerja menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di perusahaan besar atau mereka yang memiliki kerangka kerja organisasi yang ambigu mengalami stres yang terkait dengan peran pekerjaan yang saling bertentangan. Individu mengalami stres karena tanggung jawab pekerjaan yang ambigu dan kurangnya kejelasan tentang harapan yang ditetapkan oleh atasan mereka.

3) Pengembangan karier

Penting bagi individu untuk memiliki ekspektasi tertentu sebelum mereka memulai pekerjaan mereka di perusahaan atau organisasi mana pun. Namun, pada kenyataannya, tujuan mereka untuk meraih kesuksesan dan karier yang memuaskan sering kali tidak tercapai.

3. Dimensi

Stres kerja memiliki empat dimensi menurut (Shukla dan Srivasava, 2016) yaitu :

- a. *Job stress scale*, mengukur sejauh mana karyawan terpengaruh oleh stres kerja yang diakibatkan oleh banyaknya tuntutan pekerjaan selama kurun waktu tertentu.
- b. *Role Expectation Conflict*, muncul ketika harapan pekerjaan tidak sejalan dengan harapan karyawan.
- c. *Coworker Support*, konflik peran, dan bantuan dari rekan kerja, seperti menghadapi staf yang tidak kompeten, beban kerja yang tidak seimbang, atau kinerja kerja yang tidak memadai.

d. *Work-life balance*, meliputi beban kerja yang sangat berat atau jam kerja yang panjang.

Dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki empat dimensi ialah, (1) *Job Stress Scale*, (2) *Role Expectation Conflict*, (3) *Coworker Support*, (4) *Work-life Balance*. Adapun pada penelitian ini penulis menggunakan dimensi menurut (Shukla dan Srivasava, 2016).

B. Kinerja

1. Definisi

Kinerja, sebagaimana didefinisikan oleh Kasmir (2016), adalah hasil dari usaha tekun dan perilaku kerja yang ditunjukkan oleh seseorang dalam memenuhi tugas dan kewajiban yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja mengacu pada kapasitas individu untuk berhasil melakukan tugas-tugas yang termasuk dalam tanggung jawab yang diberikan dan wewenang yang diberikan. Mangkunegara (2013) menegaskan bahwa kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat keunggulan dan produktivitas yang ditunjukkan oleh karyawan dalam memenuhi tugas dan kewajiban yang diberikan. Sebagaimana dinyatakan oleh Moeheriono (2012), kinerja mengacu pada aktualisasi kegiatan atau kebijakan suatu program dalam mencapai tujuan, visi, dan misi yang ditetapkan dalam rencana strategis organisasi.

Menurut Hasibuan (2013), kinerja mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu berdasarkan kompetensinya dalam memenuhi

kewajiban yang diberikan. Kinerja, sebagaimana didefinisikan oleh pengertian tersebut, mengacu pada hasil aktual atau penyelesaian tugas oleh karyawan dalam melaksanakan kewajiban dan perannya dalam organisasi. Ayundasari et al. (2017) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan tujuan yang harus dicapai karyawan dengan mematuhi nilai-nilai dan peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Lebih lanjut, Mangkunegara (Athar, 2020) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai tingkat kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam memenuhi kewajiban yang diberikan kepadanya. Manullang (dikutip dalam Anuraga et al., 2017) mendefinisikan kinerja sebagai hasil usaha karyawan dalam memenuhi tugas organisasinya.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan ditentukan oleh pemenuhan tugas dan tanggung jawab individu, yang dapat dinilai berdasarkan kualitas dan kuantitas pekerjaannya, sesuai dengan nilai dan pedoman perusahaan yang telah ditetapkan.

2. Faktor yang mempengaruhi

Kemampuan karyawan dalam bekerja di tempat kerja berbeda-beda. Menurut Marpaung & Juniash (2020), faktor-faktor berikut memberikan pengaruh terhadap kinerja:

- a. Elemen individu meliputi latar belakang, demografi, bakat, dan keahlian seseorang.

- b. Elemen psikologis meliputi perspektif, sikap, kepribadian, dan motivasi seseorang.
- c. Elemen organisasi meliputi kepemimpinan, sumber daya, penghargaan, struktur kerja, dan perencanaan.

3. Indikator

Untuk mengukur kinerja pegawai digunakan daftar pertanyaan yang meliputi beberapa aspek kriteria kinerja. Evaluasi kinerja pegawai ada 5 indikator, menurut Robbins, Ridhawati (2016) :

- a. Kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan dalam kinerja karyawan dan kapasitas mereka untuk melaksanakan tanggung jawab yang diberikan secara efektif.
- b. Kuantitas mengacu pada pengukuran jumlah unit kerja dan siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan, yang memungkinkan penilaian kuantitatif atas kinerja kerja karyawan (diukur dalam unit/siklus). Misalnya, karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan kecepatan lebih cepat daripada tenggat waktu yang telah ditentukan oleh organisasi.
- c. Ketepatan waktu mengacu pada sejauh mana pekerjaan yang diselesaikan selaras dengan kerangka waktu yang diantisipasi. Untuk menghindari mengganggu tugas-tugas lain.
- d. Organisasi dapat memaksimalkan pemanfaatan sumber daya manusia, teknologi, modal, informasi, dan bahan baku untuk meningkatkan efisiensi.

- e. Kemandirian mengacu pada kemampuan karyawan untuk melakukan tugas-tugas pekerjaan tanpa memerlukan arahan atau pengawasan dari seorang manajer.

Berdasarkan uraian diatas terdapat indikator yang ada pada kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian.

C. Kerangka Berpikir

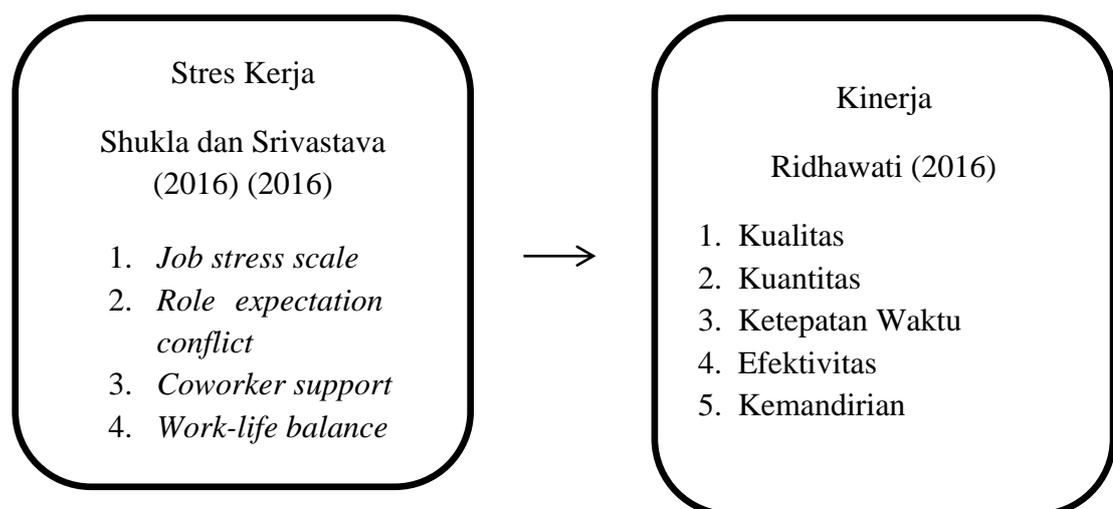
Stres kerja merupakan kondisi yang kompleks ketika seseorang menghadapi situasi, tantangan, atau tuntutan yang berhubungan dengan keinginannya, dan hasilnya dianggap tidak terduga dan signifikan. Berdasarkan pernyataan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa stres kerja muncul akibat adanya perbedaan antara kepribadian karyawan dengan tugasnya, dan dapat muncul di lingkungan kerja mana pun. Stres kerja di tempat kerja telah menjadi masalah serius karena dampaknya yang berpotensi merugikan pada fungsi dan kinerja organisasi. Tingkat stres yang tinggi dapat menghambat kinerja karyawan dan menghasilkan dampak yang merugikan pada sikap dan perilaku di tempat kerja (Tziner, Rabenu, Radomski, & Belkin, 2015).

Sebuah penelitian berjudul "Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tahun 2019" telah memberikan bukti bahwa stres kerja (X) memiliki dampak yang cukup besar sebesar 75,1% terhadap kinerja karyawan (Y), sedangkan sisanya sebesar 24,9% disebabkan oleh variabel eksternal atau faktor lain yang tidak termasuk

dalam penelitian. Penelitian dengan judul "Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Galesong Pratama Kota Makassar" mengungkapkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang cukup besar dan positif terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Pratama Kota Makassar.

Penelitian selanjutnya yang berjudul "Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. BRI Syariah Kantor Cabang S. Parman Kota Bengkulu Tahun 2020" menyimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan BRI Syariah. Pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ atau selang kepercayaan CI = 95%, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kinerja insan BRI Syariah dapat diterima.

Evaluasi pustaka yang dilakukan dalam penelitian ini menjadi dasar penyusunan model kerangka berpikir yang digambarkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Berdasarkan model penelitian, kerangka kerja di atas menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, dan hipotesisnya adalah ketika seorang karyawan mengalami stres kerja, pekerjaan menjadi lebih sulit dan produktivitas atau kinerja kerja menurun dan sebaliknya.

Ha: Stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

H0: Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.