

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

1. Pengertian kinerja karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Menurut Mangkunegara (2015:67) Kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan seorang karyawan dalam tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Nawawi dalam Widodo (2015:131) Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan, baik itu fisik atau material atau non-fisik atau non-material. Lebih lanjut kinerja menurut Hasibuan (2009:121) bahwa kinerja adalah perwujudan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, yang biasanya berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi karyawan atau organisasi.

Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai perilaku atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di organisasi atau perusahaan yang dilaksanakan sesuai dengan potensinya, dalam rangka mencapai suatu tujuan bagi organisasi dan dirinya sendiri.

Maka dari beberapa pengertian, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil pencapaian kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan perusahaan.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Menurut Handoko (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Motivasi

Faktor pendorong penting yang menyebabkan orang bekerja adalah kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan ini terkait dengan cara anda mendapatkan hasil terbaik di tempat kerja.

2. Kepuasan Kerja

Refleksikan perasaan sendiri untuk pekerjaan. Ini tercermin dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dapat ditemukan di lingkungan kerja.

3. Tingkat Stres

Stres adalah keadaan tegang yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi saat ini. Tingkat stres yang terlalu tinggi dapat membahayakan kemampuan seseorang untuk berurusan dengan lingkungan, yang dapat mempengaruhi cara mereka melakukan pekerjaan mereka.

4. Kondisi Pekerjaan

Kondisi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kondisi kerja dalam hal ini adalah tempat kerja, ventilasi, radiasi di area kerja dan sebagainya. Jika lingkungan pekerjaan sudah terasa nyaman maka karyawan akan menyelesaikan pekerjaannya dengan nyaman dan kualitas pekerjaannya akan cenderung baik.

5. Sistem Kompensasi

Kompensasi adalah segala yang diterima karyawan sebagai imbalan untuk pekerjaan mereka. Ketika kompensasi diberikan sesuai, karyawan lebih antusias tentang bagaimana mereka melakukan pekerjaan mereka, sebaliknya jika kompensasi diberikan tidak sesuai dengan kinerja yang dilakukan karyawan maka karyawan cenderung bermalas – malasan.

6. Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan adalah fungsi untuk menentukan aktivitas kerja dari satu orang atau sekelompok karyawan berdasarkan organisasi. Pengembangan personil pada dasarnya berfokus pada penerapan karyawan yang kompeten dan berkualitas yang memiliki keterampilan dan sangat kompetitif. Dengan desain pekerjaan yang jelas, karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang diberikan.

3. Indikator Kinerja

Menurut T.R. Michel dalam Rizky (2001:15) indikator kinerja meliputi :

1. Kualitas Pelayanan (Quality of work), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standart kerja.
2. Komunikasi (communication), yaitu kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan baik dengan konsumen.

3. Kecepatan (Promptness), yaitu kecepatan kerja diukur berdasarkan waktu sehingga karyawan harus bekerja dengan cepat untuk mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
4. Kemampuan (capility), yaitu kemampuan untuk melakukan pekerjaan semaksimal mungkin
5. Inisiatif (intiative), yaitu setiap karyawan dapat menyelesaikan masalah pekerjaan mereka sendirisehingga tidak ada kemandulan dalam pekerjaan.

2.1.2 Stres Kerja

1. Pengertian stres kerja

Pengertian stres menurut Robbins (2006) adalah reaksi adaptasi yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis sebagai akibat dari tindakan. Menurut Gibson (2015) stres merupakan suatu reaksi tanggapan penyesuaian, dimana diperantai oleh perbedaan setiap individu ataupun proses psikologis, yang merupakan suatu akibat dari setiap tindakan, situasi yang menimbulkan permintaan psikologis yang berlebih terhadap seseorang.

Menurut Griffin (2013) stres merupakan respon seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan yang berlebih kepadanya baik secara psikologis maupun fisiologis. Jadi dengan demikian, stres kerja merupakan suatu reaksi berlebih yang timbul dari seseorang akibat dari ketegangan yang timbul secara fisik maupun psikologis.

Stres kerja adalah perasaan stres yang dialami karyawan saat bekerja. Stres kerja ini dapat dibaca dari gejala, termasuk emosi yang tidak stabil,

ketidaknyamanan, sendirian, gangguan tidur, merokok berlebihan, ketidakmampuan untuk bersantai, kecemasan, ketegangan, gugup, tekanan darah meningkat dan gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2009). Sedangkan menurut menurut Hasibuan (2009) stres adalah keadaan tegang yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan keadaan seseorang. Orang yang menderita stres menjadi gugup dan merasakan kecemasan kronis. Mereka sering menjadi marah, agresif, tidak bisa santai, atau menunjukkan sikap tidak kooperatif.

Berdasarkan berbagai uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi seseorang secara fisik atau psikis yang mengalami tekanan dalam bekerja dan tidak mampu mengelola pekerjaan tersebut secara optimal.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2007) faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres di antaranya:

1. Beban kerja yang terlalu berlebihan, yaitu sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan atau unit organisasi dengan periode tertentu.
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, di mana dapat menjadi beban ketika seseorang bekerja dan apabila dibiarkan secara terus menerus dapat berpengaruh pada hasil kerja yang tidak produktif.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai dapat memengaruhi kinerja seseorang, sehingga waktu yang dihabiskan untuk melakukan pekerjaan bisa lebih lama.

4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, semakin baik komunikasi antarpribadi, semakin baik pula hubungan antarpribadi yang ditumbuhkan. Semakin buruk komunikasi antar pribadi, semakin buruk pula hubungan yang dapat menimbulkan konflik.

1. Dimensi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Coulter (2011), ada tiga dimensi stres kerja, yaitu:

1. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang bisa diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

2. Gejala Psikologis

Dari segi psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda pekerjaan. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau dimana ada ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pemegang jabatan, maka stres maupun ketidakpuasan akan meningkat pada karyawan sehingga dapat mempengaruhi pekerjaan mereka.

3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, absensi, kemangkiran, dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian yang menyangkut pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Usailan Oemar (2017)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuasin	Stres Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi linier sederhana	Hasil korelasi antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuasin menunjukkan adanya hubungan/korelasi yang bersifat kuat dan positif
2	Tri Wartono(2017)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother And Baby)	Stres Kerja (X), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi linier sederhana	Hasil stres kerja berpengaruh positif karena semakin tinggi tingkat stres kerja semakin baik kinerja karyawan.
3	Hermita (2011)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. SEMEN TONASA (PERSERO)	Stres Kerja (X), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi linier berganda	terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stress kerja, yaitu stressor individu

		PANGKEP			dan stressor kelompok yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pada PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep.
4	Ratna Restu Noviardari (2007)	Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (STUDI KASUS PT. POS INDONESIA (PERSERO) JAKARTA TIMUR 13000)	Stres Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi linier sederhana	Stres kerja secara signifikan berpengaruh negatif tidak nyata terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami karyawan maka akan menyebabkan kinerja karyawan semakin meningkat.
5	Imam Muchlis (2015)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Batik Danar Hadi Surakarta	Stres Kerja (X), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil menunjukkan bahwa variabel stres kerja lingkungan (X1), stres kerja organisasi (X2) memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan, sedangkan stres kerja individu (X3) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan PT. Batik Danar Hadi Surakarta
6	Diana Maulida (2015)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Toyota Nasmoco Surakarta)	Stres Kerja (X), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stresor lingkungan kerja, stresor individu, dan stresor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan Toyota Nasmoco Surakarta.
7	Rachel Natalya Massie, William	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja	Stres Kerja (X), Kinerja Karyawan	Analisis regresi	Hasil stres kerja berpengaruh negatif dan

	A. Areros, Wehelmina Rumawas (2018)	Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado	(Y)	linier sederhana	signifikan terhadap kinerja karyawan
--	--	---	-----	------------------	---

Sumber : Data diperoleh dari penelitian terdahulu

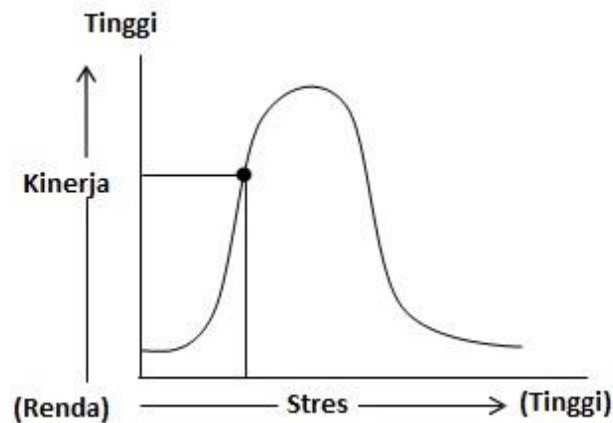
Dalam penelitian ini terdapat adanya persamaan dan perbedaan dengan peneliti terdahulu. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabelnya yaitu stres kejadian kinerja karyawan, sedangkan perbedaannya yaitu pada objek penelitiannya, dimana penelitian ini dilakukan pada karyawan kontrak bagian collector PT BCA Multifinance Jombang.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan

Stres kerja juga merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Stres pada dasarnya disebabkan oleh ketidakmampuan orang akan memiliki batasan sendiri dalam melakukan kegiatan operasional. Stres kerja bisa membantu, tetapi dapat berperan salah atau mempengaruhi kinerja. Secara sederhana ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, bila tidak ada stres tantangan kerja juga tidak akan ada dan kinerja pun akan rendah.

Menurut Robbins S. (2005) stres berpengaruh terhadap kinerja, ini dibuktikan dengan U terbalik antara stres kerja dan kinerja. Pada Gambar 2 berikut diterangkan hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan.



Gambar 2.1 Hubungan U-Terbalik antara Stres dan Kinerja

(Robbins 2005)

Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa tingkat stres pada sumbu horizontal yang semakin meningkat ke arah kanan dan tingkat kinerja pada sumbu vertikal yang semakin meningkat ke arah atas. Logika yang melatarbelakangi U terbalik adalah bahwa tekanan stres pada tingkat rendah hingga tingkat sedang merangsang tubuh dan mengarah pada kemampuan untuk menjadi kreatif. Pada saat ini, individu sering melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, lebih intens, atau lebih cepat, tetapi ketika stres lebih besar, kinerjanya rendah atau menurun. Pola U terbalik ini juga menggambarkan respons terhadap stres dari waktu ke waktu dan terhadap intensitas stres, yang berarti bahwa stres sedang dapat berdampak negatif terhadap kinerja atau prestasi jangka panjang, karena tingkat stres yang berkelanjutan dapat mengikis individu dan melemahkan sumber daya energinya.

Beberapa peneliti telah menguji hubungan antara pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rachel,

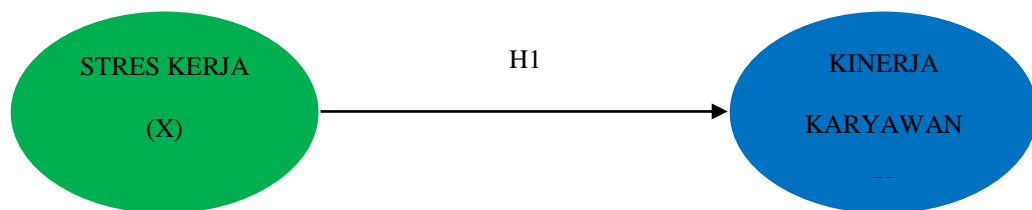
William, Wehelmina (2018) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado” mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Diperoleh hasil bahwa hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado. Sedangkan dalam penelitian Rahmila, Mahlia, Nurdjannah (2012) diperoleh hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, terdapat gap dari hasil penelitian lain, yaitu dari Tri Wartono (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Majalah Mother And Baby”. Diperoleh hasil bahwa hasil stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4 Kerangka konseptual

Kerangka pemikiran adalah model konseptual untuk bagaimana teori ini berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran secara teoritis menjelaskan keterkaitan antar variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2013).

Stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, hal tersebut akan berdampak pada terganggunya kinerja karyawan. Stres kerja itu sendiri kondisi seseorang secara fisik atau psikis yang mengalami tekanan dalam bekerja dan tidak mampu mengelola pekerjaan tersebut secara optimal. Semakin tinggi stres kerja pada seorang karyawan, maka akan semakin rendah kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya, semakin rendah stres kerja pada karyawan, maka akan semakin tinggi kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya mengenai stres kerja terhadap kinerja karyawan, maka hubungan antara variabel – variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini digambarkan dalam kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian yang diajukan sebagai dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

H1: Diduga terdapat pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.