

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Stres Kerja**

###### **1.2.2.1. Definisi Stres Kerja**

Lazarus and Folkman (1984) dalam Sun dan Chiou (2011) menyatakan: “*Work stres can be defined as a relationship between the person and the environments.*”(Stres kerja dapat didefinisikan sebagai hubungan antara orang dan lingkungan kerja). Pendapat ini menjelaskan bahwa stres kerja ditimbulkan dari hubungan antara karyawan dan lingkungan kerja.

Stres adalah setiap pengaruh yang mengganggu kesehatan mental dan fisik seseorang (Wibowo, 2011:53). Stres adalah respon terhadap situasi yang menyebabkan tekanan, perubahan, ketegangan emosi, dan lain-lain. Heilriegel dan Solum dalam Wijono (2012) mengatakan bahwa stress kerja dapat disebabkan oleh 4 faktor utama, yaitu konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas serta hubungan dengan pihak manajemen. Jadi, stres kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Kemudian, dikatakan pula bahwa stres kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu tersebut., “Stressor” yang dapat mengakibatkan

hancurnya produktivitas kerja karyawan dapat disebut sebagai stres negatif (*distress*).

Wijono (2012) mendefinisikan bahwa stres kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi diantara manusia dengan pekerjaan. Secara umum, stres didefinisikan sebagai rangsangan eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik dan kimiawi dalam tubuh seseorang.

Menurut Handoko (2008), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

#### **1.2.2.2. Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi stress kerja**

Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi stress kerja disebut juga sebagai sumber stress atau *stressor*. Sumber stress kerja atau yang disebut sebagai *stressor* adalah “suatu kondisi, situasi atau peristiwa yang dapat menyebabkan stress” (Wijono 2012’).

Menurut Wijono (2012), sumber stress dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

##### **1. Faktor – faktor pekerjaan**

Sumber stress yang disebabkan karena faktor – faktor pekerjaan yang dimaksudkan adalah berbagai permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan individu tersebut, mulai dari tuntutan pekerjaan, kondisi ruangan, waktu bekerja dan yang lainnya.

Menurut Tossi et al dalam Wijono (2012) yang menyebutkan adanya lima faktor yang dapat menjadi sumber stress dalam organisasi, yaitu:

- a. Faktor – faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang individu, yang dimaksudkan disini adalah tugas utama yang di jalani individu yang berperan sebagai sumber stress kerja.
  - b. Stress Peran, faktor stress peran adalah bagaimana individu memahami perannya dan penyesuaian diri atas perannya tersebut.
  - c. Peluang partisipasi, adanya partisipasi dari diri individu untuk ikut serta dalam mengendalikan lingkungan kerjanya seperti partisipasi dalam pengambilan keputusan memiliki korelasi atau hubungan dengan stress kerja individu.
  - d. Tanggung jawab, faktor ini menunjukkan bagaimana tanggung jawab yang dimiliki oleh individu terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi stress kerja.
  - e. Faktor – faktor organisasi, faktor ini menunjukkan bahwa, dimana seluruh aspek dari organisasi berpotensi membangkitkan stres pada karyawan. Adanya, batasan kekuasaan dan ketidakpastian dalam pekerjaan dapat menjadi penyebabnya.
2. Faktor – faktor di luar pekerjaan

Menurut Tossi et al dalam Wijono (2012) ada beberapa faktor dari luar pekerjaan yang dapat menjadi sumber stress kerja, yaitu:

- a. Perubahan – perubahan struktur kehidupan, merupakan peristiwa – peristiwa kehidupan yang dialami oleh individu seperti kematian

suami/istri, perceraian dan hal yang lainnya yang dapat mempengaruhi dan menyebabkan stress pada individu.

- b. Dukungan sosial, merupakan bagaimana lingkungan sosial memberikan dukungan dan adanya komunikasi yang positif terhadap individu.
- c. *Locus of control*, merupakan bagaimana individu tersebut memiliki keyakinan bahwa mereka dapat mempengaruhi lingkungan kerja.
- d. Kepribadian individu, kepribadian yang dimaksudkan disini adalah kepribadian tipe A dan kepribadian tipe B atau introvert dan ekstrovert yang masing – masing memiliki cara yang berbeda dalam menghadapi setiap permasalahan yang dialami di lingkungan kerja individu.
- e. Harga Diri, harga diri yang dimaksud adalah ketika individu menghadapi segala tuntutan – tuntutan pekerjaan apakah dia merasa mampu dan memiliki kemampuan untuk mengatasinya atau tidak.
- f. Fleksibilitas, bagaimana individu menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaannya.
- g. Kemampuan, kemampuan individu adalah suatu aspek yang juga dapat mempengaruhi individu dalam memberikan respon terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di lingkungan kerjanya.

### **1.2.2.3. Indikator Stres Kerja**

Indikator-indikator stress kerja menurut Robbins (2016), dapat dibagi dalam tiga aspek yaitu :

1. Indikator pada psikologis, meliputi :
  - a. Cepat tersinggung, mudah marah jika menghadapi sesuatu
  - b. Tidak komunikatif, lebih banyak diam
  - c. Banyak melamun, duduk terdiam seakan memikirkan sesuatu
  - d. Lelah mental, kondisi ketika batin kita berada dalam keadaan tertekan
2. Indikator pada fisik, meliputi :
  1. Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, denyut jantung yang berdetak kencang
  2. Mudah lelah secara fisik, terlihat capek dan lelah
  3. Pusing kepala
  4. Problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur), susah tidur
3. Indikator pada perilaku, meliputi :
  - a. Merokok Berlebihan, merokok dengan intensitas berlebihan
  - b. Menunda atau menghindari pekerjaan, malas melakukan pekerjaan
  - c. Perilaku sabotase, melakukan tindakan pengrusakan yang dilakukan secara terencana dan disengaja
  - d. Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan), malas untuk makan

## **2.1.2 Kepuasan Kerja**

### **1.2.3.1. Definisi Kepuasan Kerja**

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-

beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Robbins dan Judge (2007) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan di tempat kerja cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2016) merupakan sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik mungkin supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya.

Hal ini sejalan dengan pendapat Kaswan (2012) dan Handoko (2001) dalam Dewi (2014) memandang kepuasan kerja sebagai perasaan puas atau tidak puas karyawan terhadap pekerjaan mereka, perasaan itu akan tampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan dilingkungan kerjanya. Berdasarkan pendapat di atas kepuasan kerja merupakan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya.

Bagi organisasi, suatu pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam kerja. Perilaku karyawan yang menopang pencapaian tujuan organisasi adalah merupakan sisi lain yang harus diperhatikan, di samping penggunaan mesin-mesin modern sebagai hasil kemajuan bidang teknologi.

### 1.2.3.2. Indikator kepuasan kerja

Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2012) sebagai berikut:

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Kemampuan

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

4. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik

5. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6. Tingkat Gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

#### 7. Kompensasi tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan

#### 8. Lingkungan Kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja

### **1.2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (2015) yaitu :

1. Kepuasan finansial, Merupakan faktor yang memiliki hubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji/ upah, berbagai macam tunjangan, jaminan sosial, promosi, fasilitas yang diberikan, dan lain sebagainya.
2. Kepuasan fisik. Merupakan indikator yang berkaitan dengan kondisi fisik karyawan. Hal ini mencakup jenis pekerjaan yang digeluti, pengaturan waktu antara bekerja dan istirahat, keadaan suhu ruangan, sirkulasi udara, penerangan, perlengkapan kerja, kondisi kesehatan dan umur karyawan.



3. Kepuasan sosial. berkaitan dengan interaksi sosial yang terjalin antara sesama karyawan, dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda (jenis pekerjaan atau tingkatan jabatan), dan dengan lingkungan sekitar perusahaan. Hubungan antar karyawan menjadi aspek penting dalam memenuhi kebutuhan spiritualnya. Karyawan akan terdorong dan termotivasi untuk bekerja secara optimal apabila kebutuhan spiritual ini dapat terpenuhi..
4. Kepuasan psikologi. Faktor ini yang berkaitan dengan keadaan jiwa karyawan. Hal ini mencakup ketentraman/ kedamaian dalam bekerja, sikap terhadap kerja, tingkat stress kerja serta keterampilan dan bakat.

Menurut Abdurrahmat (2012) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Balas jasa yang adil dan layak.
2. Beban kerja/ Berat ringannya pekerjaan.
3. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
4. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.
5. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
6. Sikap pekerjaan monoton atau tidak
7. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1  
Penelitian-penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Puspita, Agnes Ciptaning (2018)	<i>Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pada Karyawan Outsourcing (PT Semesta Jati Indah Jombang, Jawa Timur) mediasi</i>	beban kerja, stress kerja dan kepuasan kerja	Menggunakan alat analisis regresi berganda	beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, kepuasan kerja memediasi sebagian hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan dan kepuasan kerja memediasi sebagian hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.
2	Laily Nurida Safitri (2019)	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stress Kerja	Stres Kerja (X), Stres kerja (M) dan Kepuasan Kerja (Y)	Menggunakan alat analisis regresi berganda	(1) Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang (2) Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stress Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang (3) Stress Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang (4) Stress Kerja memediasi

					secara parsial antara Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.
3	Ami Shiva Cahyani (2018)	Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Mitra Lestari Sejati Bandung	Beban kerja (X1), Kompensasi (X2) dan Kepuasan kerja (Y)	Regresi Linier	kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan dan variabel kompensasi berpengaruh positif dibandingkan dengan variabel beban kerja
4	Abdul Gofur (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	stres kerja (X) dan Kepuasan (Y)	Regresi Linier	terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja, dimana kedua variabel memiliki korelasi yang kuat dan positif. Besarnya pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 86,2%
5	Fagar Fertiwi Fardah (2020)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Cv Fatih Terang Purnama)	stres kerja (X) dan kepuasan kerja (Y)	Regresi Linier	stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan CV Fatih Terang Purnama. Koefisien determinasi yang didapatkan dengan nilai R square sebesar 43.4% artinya stres kerja memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan
6	Fatwa Tentama, (2019)	The Effect And Implications Of Work Stress And Workload On Job Satisfaction	Work Stress And Workload On Job Satisfaction	multiple linear regression	work stress and workload simultaneously affect job satisfaction and obtained an F-value =12.274 and significance $p=.000$ ( $p$

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti mengenai stress kerja dan kepuasan karyawan, sedangkan perbedaannya pada penelitian Puspita, Agnes Ciptaning (2018) pada PT Semesta Jati Indah Jombang, Jawa Timur, Laily Nurida Safitri (2019) pada Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang, Ami Shiva Cahyani (2018) pada PT Mitra Lestari Sejati Bandung, Abdul Gofur (2018) pada salah satu Direktorat di Kementerian Negara, Fagar Fertiwi Fardah (2020) pada Cv Fatih Terang Purnama, Fatwa Tentama, (2019) pada pegawai tetap Universitas X Yogyakarta, sedangkan penelitian ini pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Raya Blimbing

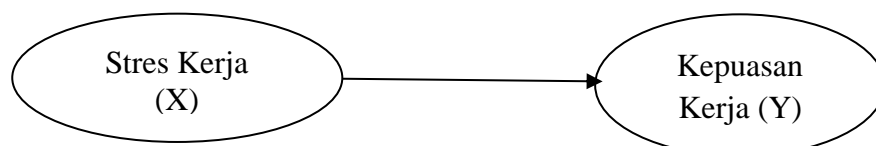
### **2.3 Pengaruh stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja**

Stres kerja dapat menurunkan kepuasan kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mengganggu pelaksanaan kerja. Stres dapat menyebabkan dampak yang bertolak belakang, apabila stres yang dihadapi oleh karyawan masih dalam tingkat kewajaran, maka stres dapat menjadi suatu pendorong bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Namun sebaliknya, apabila tingkat stres yang dialami berada pada tingkat yang tinggi, stres menjadi suatu masalah yang harus segera diatasi oleh karyawan dan perusahaan agar kepuasan kerja tidak menurun sehingga tidak memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan. Kepuasan dalam bekerja dapat ditemukan apabila ada keseimbangan antara apa yang diharapkan karyawan dan apa yang diterimanya dalam bekerja, tekanan pada kondisi kerja dapat menimbulkan stres kerja dan penurunan kepuasan kerja karyawan

Penelitian Fardah (2020) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan CV Fatih Terang Purnama. Koefisien determinasi yang didapatkan dengan nilai R square sebesar 43.4% artinya stres kerja memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan

## 2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori dan dukungan penelitian terdahulu maka dapat digambarkan bahwa stres kerja karyawan sehingga kepuasan kerja mengalami penurunan, karyawan yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi. Stres kerja adalah suatu keadaan yang timbul dalam interaksi di antara manusia dan pekerjaan, stres sendiri timbul dari beban pikiran yang berlebihan seakan tertekan psikologisnya hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja sehingga berdampak buruk terhadap perusahaan. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mengganggu pelaksanaan kerja dan berdampak terhadap tidak puasan karyawan dalam bekerja. Adapun kerangka konseptual saya sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

## 2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Semakin tinggi stres kerja semakin menurunkan kepuasan kerja karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Raya Blimbing