

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Peneliti, Lokasi</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Metode Analisis</b>	<b>Hasil</b>
1	Putu Melati Purbaningrat Yo, Ida Bagus Ketut Surya (2015) Di PT. Lianinti Abadi Denpasar	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi	- Beban Kerja (X) - Kepuasan Kerja (Y) - Stress Kerja (M)	Metode Kuantitatif Path Analysis Analisis Deskriptif Uji Sobel	1. Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Stress Kerja. 2. Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja. 3. Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja 4. Stress kerja memediasi hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja.
2	Andri Wijaya (2018) Hotel Maxone di Kota Malang	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi	- Beban Kerja (X) - Kepuasan Kerja (Y) - Stress Kerja (M)	Analisis Jalur Uji Sobel	1. Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Stress Kerja. 2. Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja. 3. Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja. 4. Stress kerja memediasi hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja.
3	Nelfiandra Susanti, dkk (2015) Studi pada Guru SDN Di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat	Pengaruh Karakteristik Individu dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening	- Karakteristik Individu (X1) - Beban Kerja (X2) - Kepuasan Kerja (Y) - Stress Kerja (M)	Analisis regresi berganda, regresi sederhana dan regresi bertingkat.	1. Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. 2. Karakteristik individu berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja. 3. Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stress Kerja. 4. Beban Kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja. 5. Stress Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan Kerja. 6. Stress kerja memediasi hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja.
4	Muhamad Mahfudz (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan	- Kepuasan Kerja (X1)	Metode Analisis Linier	1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

	Karyawan Divisi Sales Consumer PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi.	- Beban Kerja (X <sup>2</sup> ) - Kinerja Karyawan (Y) - Stress Kerja (M)	Regresi Berganda - Metode Analisis Jalur (Path Analysis)	2. Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan. 3. Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Stress Kerja. 4. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. 5. Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
5	Karina Anggraeni (2018)  Di CV. Bartec Utama Mandiri Semarang	Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening	- Beban Kerja (X) - Kepuasan Kerja (Y) - Stress Kerja (M)	- Metode analisis jalur (path analysis) - Uji Sobel	1. Beban kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. 2. Beban kerja memiliki hubungan negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. 3. Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. 4. Stress kerja memediasi hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja.
6	Eka Amalina Munyati, Atjo Wahyu, Awaluddin (2017)  Karyawan Bagian Maintenance PT. Semen Bosowa	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening	- Beban Kerja (X) - Kepuasan Kerja (Y) - Stress Kerja (M)	- Metode Analisis Jalur (Path Analysis) - SPSS dan AMOS	1. Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja. 2. Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Stress Kerja. 3. Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan kerja. 4. Stress kerja memediasi hubungan beban kerja dengan kepuasan.
7	Faisal Chuzaeni (2017)  Perawat Rumah Sakit Lavalette Malang	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stress Kerja	- Beban Kerja (X) - Kepuasan Kerja (Y) - Stress Kerja (M)	- Metode Analisis Path (jalur)	1. Terdapat pengaruh negatif signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja. 2. Terdapat pengaruh positif signifikan beban kerja terhadap stress kerja. 3. Terdapat pengaruh negatif signifikan stress kerja terhadap kepuasan kerja. 4. Terdapat pengaruh negatif signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Beban Kerja**

#### **2.2.1.1 Definisi Beban Kerja**

Menurut Marquis dan Houston (2000), beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas disuatu unit pelayanan keperawatan. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN,2008), Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008 pasal 7 ayat (2), Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Menurut Meshkati dan Hariyati (2011) dalam Saefullah (2017) Beban Kerja adalah suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat beban yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya tingkat beban yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan (*understress*).

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tuntutan tugas yang harus diselesaikan seseorang

dalam jangka waktu tertentu baik dalam bentuk fisik maupun psikis didalam suatu perusahaan.

#### **2.2.1.2 Komponen Beban Kerja Keperawatan**

Menurut Gillies (1994) dalam Sutarni (2008), menyatakan komponen beban kerja keperawatan yang harus diperhatikan, antara lain:

1. Jumlah pasien yang dirawat perhari, perbulan, dan pertahun.

Disebut sebagai sensus pasien yang digunakan untuk memperkirakan beban kerja mendatang sebagai dasar pembuatan keputusan susunan keperawatan. Makin banyak pasien yang ditangani oleh perawat selama periode tertentu, maka semakin besar beban kerjanya. Jadi jumlah pasien menentukan besarnya beban kerja perawat.

2. Kondisi atau tingkat ketergantungan pasien

Klasifikasi pasien adalah pengelompokan pasien sesuai dengan jumlah dan kebutuhan keperawatan. Klasifikasi pasien digunakan untuk memperkirakan beban kerja dengan memperhatikan fasilitas fisik, pengobatan, karakteristik pasien dan kemampuan perawat.

#### **2.2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Manuaba (2000) dalam Sarwendah (2013) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Faktor Eksternal

Adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Faktor eksternal mencakup 3 aspek yang sering disebut sebagai *stressor*. *Pertama*, tugas-tugas yang bersifat fisik seperti tata ruang kerja,

kondisi kerja, alat dan sarana kerja, sikap rekan kerja dan fasilitas kerja. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, emosi pekerja, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh. *Kedua*, organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja (kerja malam), sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang. *Ketiga*, lingkungan kerja baik lingkungan kerja fisik (penerangan, kebisingan, ruang gerak), lingkungan kerja kimiawi (debu, gas, pencemar udara), lingkungan kerja biologis (bakteri, virus, parasit) dan lingkungan kerja psikologis (penempatan tempat kerja).

## 2. Faktor Internal

Adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat reaksi beban kerja eksternal. Reaksi ini disebut sebagai *Strain*, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, kondisi kesehatan), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan).

### **2.2.1.4 Dampak Beban Kerja**

Dampak beban kerja menurut Susanto (2011) dalam Ambarwati (2014) yang menimbulkan stress dibagi menjadi dua, yaitu :

#### 1. Role Overload

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah.

## 2. Role Underload

Beban kerja yang sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena kekurangan gerak. Hal ini akan menimbulkan kebosanan dan rasa jenuh.

Beban kerja juga menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, yaitu :

### 1. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, sehingga kinerja tidak sesuai dengan standar.

### 2. Keluhan Pelanggan

Keluhan ini timbul karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan tidak memuaskan.

### 3. Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa mengakibatkan karyawan terlalu lelah dan sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi.

#### **2.2.1.5 Indikator-Indikator Beban Kerja**

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan menurut Tarwaka (2011:131) dalam Febriani (2017) dikategorikan dalam dimensi, antara lain :

- a. Beban waktu (*time load*), menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja yang meliputi standar waktu pelaksanaan kerja, dan waktu istirahat.
- b. Beban usaha mental (*mental effort load*), banyaknya usaha mental atau tugas-tugas yang harus dikerjakan, volume (ukuran) pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan yang besar, tingkat kesulitan pekerjaan yang dihadapi, dan tingkat resiko pekerjaan.
- c. Beban tekanan psikologis (*psychological stress load*), yang menunjukkan kebingungan, frustrasi dan konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan (fokus/tidak fokus).

## **2.2.2 Stress Kerja**

### **2.2.2.1 Definisi Stress Kerja**

Menurut Robbins (2007) stress kerja ialah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Menurut Rivai (2009:1008) stress kerja ialah suatu keadaan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang berpengaruh pada emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang.

Menurut Mangkunegara (2017:157) stress kerja ialah perasaan tertekan dalam menghadapi pekerjaan yang dialami karyawan. Stress yang tidak diatasi dengan baik akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah suatu keadaan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang dimana seorang individu mengalami tekanan sehingga mengakibatkan perubahan secara fisik, psikologis dan perilaku yang dihadapi baik dari dalam organisasi maupun luar organisasi.

#### **2.2.2.2 Jenis-Jenis Stress Kerja**

Menurut Priansa (2017:312) dalam bukunya *Perilaku Organisasi Bisnis*, mengkategorikan stress menjadi dua macam yaitu :

- a. *Eustress*, adalah hasil respon terhadap stress kerja yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (membangun). Seperti kesejahteraan individu dan organisasi yang diwujudkan melalui pertumbuhan, motivasi pribadi, kemampuan adaptasi, dan tingkat kinerja tinggi.
- b. *Distress*, adalah hasil respon terhadap stress kerja yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (merusak). Seperti tingkat ketidakhadiran yang tinggi, yang diwujudkan dengan keadaan sakit, penurunan kinerja, *turnover intention* dan kematian.

#### **2.2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja**

Kondisi-kondisi yang menyebabkan stress disebut *Stressor*. Mengenai penyebab stress, Robbins (2006) dalam Priansa (2017) membagi tiga kategori penyebab stress (*stressor*) yaitu sebagai berikut:

##### **1. Faktor Lingkungan**

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dan struktur organisasi, selain itu juga dapat menyebabkan stress kerja para



karyawan dalam organisasi tersebut. Faktor lingkungan dikategorikan kedalam faktor berikut ini :

a) Ketidakpastian Ekonomi

Ketidakpastian harga barang kebutuhan yang terus naik dan juga gaji karyawan tidak selalu signifikan dengan kenaikan harga barang kebutuhan tersebut, bahkan gaji karyawan cenderung tetap. Hal seperti inilah yang membuat karyawan menjadi stress karena kebutuhan pokoknya kurang tercukupi.

b) Ketidakpastian Politik

Karyawan akan merasa stress atau tertekan apabila merasa ada ancaman terhadap perubahan politik perusahaan.

c) Ketidakpastian Teknologi

Inovasi baru dapat membuat pengalaman dan keterampilan seorang karyawan asing dalam waktu yang sangat singkat, Komputer, alat-alat canggih dari inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak karyawan oleh karena itu ketidakpastian teknologi merupakan faktor yang dapat menyebabkan stress.

2. Faktor Organisasi

Banyak sekali faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stress. Faktor Organisasi dikategorikan kedalam faktor berikut ini :

a) Tuntutan Tugas

Faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu (keragaman tugas), kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik.

b) Tuntutan Peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai bagian dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi. Kelebihan peran terjadi apabila karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan yang melebihi perannya atau waktu tugasnya. Ambiguitas peran dapat terjadi apabila tuntutan tersebut tidak dipahami dengan jelas oleh karyawan dan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan.

c) Tuntutan Antar Pribadi

Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stress yang cukup besar.

d) Struktur Organisasi

Struktur organisasi menentukan tingkat perbedaan peran dan tugas dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan akan berdampak buruk pada karyawan.

e) Kepemimpinan Organisasi

Menggambarkan gaya manajerial seorang pemimpin didalam organisasi. Beberapa manajer selalu menciptakan budaya yang dicirikan oleh ketegangan dan rasa takut. Mereka memberikan tekanan dalam bekerja, melaksanakan pengawasan yang sangat ketat, dan memecat karyawan yang tidak dapat mengikuti aturan perusahaan.

f) Tingkat Hidup Organisasi

Siklus Organisasi yaitu mulai dari pendirian, tumbuh, menjadi dewasa, dan akhirnya merosot. Siklus ini dapat menimbulkan masalah dan tekanan bagi para karyawan. Tahap pendirian dan kemerosotan dapat menimbulkan stress. Yang pertama dicirikan oleh besarnya kegairahan dan ketidakpastian, sedangkan yang kedua lazimnya menuntut pengurangan dan pemberhentian.

3. Faktor Individu

Faktor individual ini mencakup faktor yang berada dalam kehidupan pribadi karyawan, antara lain :

a) Masalah Keluarga

Sebagian orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, perceraian, kematian dan kenakalan anak-anak merupakan contoh dari masalah yang memunculkan stress bagi para karyawan dan terbawa ditempat kerja.

b) Masalah Ekonomi

Masalah ekonomi diciptakan oleh individu yang terlalu mementingkan keraguan. Keraguan merupakan anggapan kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stress bagi karyawan.

c) Kepribadian

Suatu faktor individual yang memunculkan stress, hal ini merupakan kecenderungan dasar dari seseorang, artinya gejala stress tersebut sebenarnya mungkin berasal dalam kepribadian orang itu sendiri.

#### **2.2.2.4 Indikator-Indikator Stress Kerja**

Indikator Stress Kerja menurut Robbins (2008:375), dibagi menjadi tiga aspek antara lain :

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 :

- a. Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, denyut jantung yang berdetak kencang.
- b. Mudah lelah secara fisik, terlihat capek.
- c. Pusing kepala

d. Problem tidur (kebanyakan/kekurangan tidur atau susah tidur)

3. Indikator pada perilaku, meliputi :

- a. Menunda atau menghindari pekerjaan, malas melakukan pekerjaan.
- b. Perilaku sabotase, melakukan tindakan pengrusakan yang dilakukan secara terencana dan disengaja.
- c. Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan/kekurangan), malas untuk makan.

### **2.2.3 Kepuasan Kerja**

#### **2.2.3.1 Definisi Kepuasan Kerja**

Menurut Milton dalam Nimran & Amirullah (2015) Kepuasan Kerja merupakan keadaan emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian karyawan berdasarkan pengalaman kerjanya. Milton juga mengatakan reaksi positif karyawan terhadap pekerjaannya tergantung pada taraf pemenuhan kebutuhan fisik dan psikologis karyawan tersebut oleh pekerjaannya. Kesenjangan antara yang diterima karyawan dari pekerjaannya dengan yang diharapkannya menjadi dasar munculnya kepuasan kerja.

Sedangkan menurut Handoko (2008:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan puas seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini dimunculkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala

sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Sedangkan menurut Rivai (2009) kepuasan kerja merupakan penilaian yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap positif atau perasaan senang seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi ukuran seberapa besar karyawan menyenangi pekerjaannya.

#### **2.2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan maupun ketidakpuasan kepada karyawan tergantung pribadi masing-masing karyawan. Menurut As'ad (2009) dalam Priansa (2017), menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Faktor psikologi, adalah faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi kenyamanan dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan yang dimiliki.
2. Faktor sosial, adalah faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama rekan kerja, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
3. Faktor fisik, adalah faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja,

keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

4. Faktor finansial, adalah faktor yang berhubungan dengan jaminan dan kesejahteraan karyawan seperti besarnya gaji/upah, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

### **2.2.3.3 Dampak Ketidakpuasan Kerja**

Ada beberapa dampak yang ditimbulkan dengan adanya ketidakpuasan kerja yang dialami oleh karyawan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan Robbins (2007:112) bahwa dampak ketidakpuasan kerja dapat ditunjukkan dengan respons sebagai berikut :

1. Keluar (*exit*) yaitu perilaku yang ditunjukkan seperti meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
2. Aspirasi (*voice*) yaitu secara aktif berusaha memperbaiki kondisi kerja, seperti menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan membentuk aktivitas serikat kerja.
3. Kesetiaan (*loyalty*) secara pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika mendapat ancaman dari luar dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang benar”.
4. Pengabaian (*neglect*) secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, seperti ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

#### **2.2.3.4 Indikator-Indikator Kepuasan Kerja**

Smith, Kendall, dan Hulin dalam Nimran & Amirullah (2015), menyebutkan lima indikator kepuasan kerja meliputi :

a. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Menunjuk pada seberapa besar pekerjaan memberikan tugas-tugas yang menarik kepada karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

b. Kepuasan terhadap pembayaran/gaji

Menunjuk pada kesesuaian antara jumlah pembayaran gaji/upah yang diterima dengan tuntutan pekerjaan yang dilakukan.

c. Kepuasan terhadap promosi

Menunjuk pada kesempatan memperoleh promosi untuk jenjang jabatan yang lebih tinggi.

d. Kepuasan terhadap supervisi/pimpinan

Menunjuk pada cara pimpinan dalam melaksanakan tugasnya dan dukungan pimpinan yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

e. Kepuasan terhadap teman kerja

Menunjuk pada tingkat hubungan dengan teman kerja dan tingkat dukungan teman kerja dalam bekerja.

### **2.3 Hubungan Antar Variabel**

#### **2.3.1 Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan (H1)**

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja sehari-hari, karyawan lebih merasa puas ketika mereka diberikan beban yang rendah



atau sedang. Karena beban kerja yang berat, besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Seperti yang dikemukakan Spector (1997) yang mengatakan tuntutan pekerjaan yang berlebihan sering menyebabkan ketidakpuasan kerja, stress dan kelelahan yang semuanya dapat mempengaruhi absensi. Sehingga bisa disimpulkan banyak yang meneliti bahwa beban kerja berdampak negatif terhadap kepuasan kerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Putu Melati Purboningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015), Andri Wijaya (2018), Nelfiandra Susanti, dkk (2015), Muhammad Mahfudz (2017), Karina Anggraeni (2018), Eka Amalina, dkk (2017), dan Faisal Chuzaeni (2017) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, yang mengartikan semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka akan membuat kepuasan kerja karyawan menurun. Dan sebaliknya.

### **2.3.2 Beban Kerja dan Stress Kerja Karyawan (H2)**

Berbagai jenis tugas dalam pekerjaan merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seseorang. Namun dalam kenyataannya tidak menutup kemungkinan tugas-tugas tersebut menyebabkan munculnya stress kerja bagi karyawan. Beban kerja merupakan faktor penyebab stress kerja, sehingga beban kerja yang tinggi pasti akan menimbulkan stress kerja. Menurut Riggio (2000) menyatakan beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stress seperti pekerjaan yang mengharuskan bekerja lebih cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi

dari stress kerja. Senada dengan Munandar (2001), berpendapat bahwa tidak kesesuaian antara tuntutan tugas dengan kapasitas yang dimiliki, maka akan menimbulkan stress kerja. Sehingga banyak penelitian yang menemukan bahwa beban kerja bersifat positif terhadap stress kerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Putu Melati Purboningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015), Andri Wijaya (2018), Nelfiandra Susanti, dkk (2015), Muhammad Mahfudz (2017), Karina Anggraeni (2018), Eka Amalina, dkk (2017) dan Faisal Chuzaeni (2017) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara beban kerja dengan stress kerja, yang mengartikan semakin tinggi beban kerja karyawan maka stress kerja juga akan semakin tinggi pula, dan sebaliknya.

### **2.3.3 Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan (H3)**

Stress kerja dan kepuasan kerja saling berhubungan. Seperti yang dikemukakan Robbins (2003), bahwa salah satu dampak stress secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja. Kepuasan dalam bekerja dapat ditemukan apabila ada keseimbangan antara apa yang diharapkan dan apa yang diterimanya dalam bekerja. Hal ini berarti bahwa stress kerja berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Yang sering terjadi adalah tekanan pada kondisi kerja dan rendahnya kompensasi dapat menimbulkan stress kerja dan penurunan kepuasan kerja. Sesuai dengan pendapat Wibowo (2011) dalam Putu dan Ida (2015) bahwa stress yang terjadi ditempat kerja menyebabkan : rendahnya kualitas pelayanan,

pergantian staf yang tinggi, reputasi dan citra perusahaan menjadi buruk, dan ketidakpuasan kerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Putu Melati Purboningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015), Andri Wijaya (2018), Nelfiandra Susanti, dkk (2015), Muhammad Mahfudz (2017), Karina Anggraeni (2018), Eka Amalina, dkk (2017) dan Faisal Chuzaeni (2017) yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, yang diartikan apabila stress kerja karyawan meningkat maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan tersebut, dan sebaliknya.

#### **2.3.4 Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Yang Di Mediasi Oleh Stress Kerja (H4)**

Beban kerja dan stress kerja merupakan salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya kepuasan kerja. Beban kerja dapat berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap menurunnya kepuasan kerja, secara tidak langsungnya yaitu dengan melalui mediasi stress kerja. Menurut Patricia, et al (2016) jika tuntutan pekerjaan lebih tinggi daripada kemampuan bekerja, akan memunculkan stress kerja. Jadi disisi lain stress kerja dapat terjadi akibat dampak dari beban kerja yang tinggi, hal inilah yang menyebabkan kepuasan kerja menurun. Senada dengan pendapat Mudayana dalam Hannani (2016) bahwa beban kerja karyawan perlu diperhatikan agar tidak terjadi over yang dapat menimbulkan stress kerja yang dapat berakibat pada menurunnya kepuasan kerja. Sehingga bisa

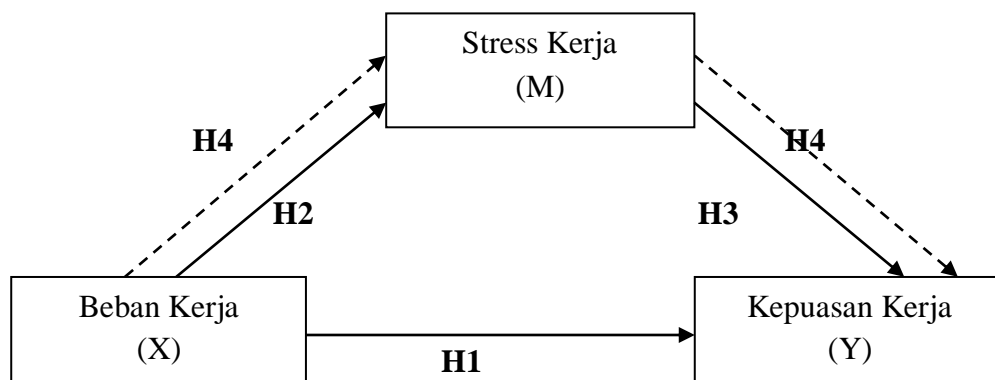
disimpulkan banyak yang meneliti bahwa stress kerja memediasi penuh antara beban kerja terhadap kepuasan.

Seperti dalam penelitian yang dilakukan Putu Melati dan Ida Bagus (2015), Andri Wijaya (2018), Karina Anggraeni (2018), dan Eka Amalina, dkk (2017), yang menyatakan bahwa stress kerja positif memediasi penuh hubungan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Yang diartikan apabila seseorang dihadapkan pada beban kerja yang banyak, secara tidak langsung akan memicu terjadinya stress kerja, yang kemudian akan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja karyawan.

#### **2.4 Kerangka Konseptual**

Kerangka pemikiran merupakan gambaran terhadap penelitian yang dilakukan serta memberi landasan yang kuat terhadap topik yang dipilih dan disesuaikan dengan masalah yang terjadi dan dijabarkan kedalam sebuah model penelitian (Sugiyono, 2013:89).

Sementara peneliti berasumsi bahwa apabila beban kerja banyak, maka akan menimbulkan stress kerja tinggi, sehingga dengan tingginya stress kerja akan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja. Sedangkan jika beban kerja rendah atau seimbang maka stress kerja karyawan tidak akan tinggi sehingga kepuasan kerja akan tercipta. Dari kajian tersebut diatas, maka diperoleh kerangka konseptual sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, (Sugiyono, 2013:93). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Semakin tinggi Beban Kerja, maka Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang akan semakin menurun.

H2 : Semakin tinggi Beban Kerja, maka Stress Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang akan semakin meningkat.

H3 : Semakin tinggi Stress Kerja, maka Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang akan semakin menurun.

H4 : Stress Kerja memediasi hubungan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang