

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari keberadaan serta peran sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan adalah motor utama dalam menjalankan seluruh aktifitas dalam mencapai tujuan perusahaan. perusahaan tidak boleh mengelola sumber daya manusia yang dimiliki hanya dengan memberikan deskripsi pekerjaan dan peraturan yang hanya dipatuhi saja. Namun perlu terbangun hubungan yang sinergi antara perusahaan dengan sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi.

Demi tercapainya tujuan tersebut, perusahaan harus memperhatikan pola kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya. Menurut Mangkunegara (2005) perusahaan perlu melakukan manajemen sumber daya manusia yang dimiliki, dimana dengan melakukan manajemen sumber daya manusia maka perusahaan akan mampu melakukan perencanaan, pengkoordinasian, pelaksanaan serta pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai apa yang telah menjadi tujuan perusahaan. Dengan adanya riset sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan, diharapkan perusahaan dapat memperoleh umpan balik guna perbaikan kinerja karyawan.

Perusahaan dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusianya harus memberikan tugas kerja yang proposional sesuai bidangnya, namun dengan adanya target yang harus tercapai dengan batas waktu tertentu, pekerjaan yang tidak dapat terselesaikan tepat waktu atau tekanan yang berasal dari luar pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan sehingga memberikan dampak tekanan pada karyawan dan menyebabkan timbulnya stress kerja pada karyawan. Karyawan yang mengalami stress kerja dapat memberikan hasil yang kurang optimal dalam melaksanakan beban kerja yang telah menjadi tanggung jawabnya atau dengan kata lain kinerja karyawan tersebut akan mengalami penurunan. Tingkatan stress berbeda beda bagi masing masing karyawan. Terkadang beberapa karyawan mudah mengalami stress ketika sedang mengalami tekanan namun terkadang ada beberapa karyawan yang tidak mudah mengalami stress kerja meskipun mengalami beberapa tekanan. Perbedaan karakter karyawan dalam mengalami stress kerja maka kemampuan mengelola stress kerja baik dalam mengatasi jumlah, jenis dan lamanya stress kerja setiap karyawan ditanggapi dan diatasi dengan cara berbeda – beda pula. Karyawan yang mengalami stress kerja dapat memberikan dampak yang negatif pada kinerjanya.

Selain stress kerja faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Nitisemito (2008) bahwa segala sesuatu yang terdapat disekitar karyawan dapat memberikan pengaruh pada diri karyawan dalam melaksanakan tugas – tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, hal ini menunjukkan bahwa lingkungan sekitar karyawan yang nyaman dan tenang akan

memberikan kenyamanan pada karyawan tersebut sehingga karyawan tidak merasakan tekanan dalam melaksanakan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan sebaliknya lingkungan kerja disekitar karyawan yang tidak kondusif dapat memberikan tambahan tekanan kerja pada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga tidak dapat meningkatkan kinerjanya.

Perusahaan yang siap berkompetensi harus memperhatikan lingkungan kerja sumber daya manusianya, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan *friendly* sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal dan tidak mengalami tekanan dari segi lingkungan kerjanya. Selain stress kerja dan lingkungan kerja yang perlu menjadi perhatian perusahaan terhadap sumber daya manusianya adalah tingkat kepuasan karyawan. Menurut Ardana (2011) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang dalam menilai pekerjaannya, dimana karyawan dapat menilai negatif atau positif terhadap pekerjaannya. Timbulnya kepuasan kerja dirasakan sebagai akibat pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dianggap telah sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan sedangkan ketidakpuasan kerja timbul ketika karyawan merasa bahwa apa yang telah dia kerjakan tidak sesuai seperti apa yang diharapkannya dan tidak mencapai apa yang telah menjadi tujuan perusahaan.

Selain alasan fenomena di lapangan, alasan lain peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini adalah adanya *research gap* yang ditemukan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Atmaji (2011) yang menemukan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh Lucky (2011) yang menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian yang berbeda ditemukan oleh Septianto (2010), dimana hasil penelitiannya menemukan bahwa stress kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian dari Akbar (2013) yang menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSDM) Kabupaten Bangli merupakan Lembaga Teknis Daerah yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangli Nomor 13 tahun 2016. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bangli nomor 13 tahun 2016 tentang Perubahan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bangli telah ditetapkan dan dibentuk Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM (BKDPSDM) Kabupaten Bangli yang merupakan unsur pendukung tugas Bupati di bidang kepegawaian daerah. Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan SDM mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses pikir dan kondisi seorang pegawai. Salah satu penyebab terjadinya stres yaitu pertama faktor organisasi yang meliputi tugas, tuntunan peran dan tuntunan antar personal dan yang kedua faktor personal yang meliputi

persoalan keluarga, ekonomi dan kepribadian. Di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kab. Bangli rata-rata pegawai yang berkerja sudah memiliki keluarga serta tuntutan kerja yang cukup padat. Sehingga kemungkinan bisa terjadinya stres kerja dan membuat kinerja pegawai akan semakin buruk. Selanjutnya lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan segala macam keadaan berbentuk fisik atau berwujud, yang ada di sekitar tempat kerja yang meliputi sirkulasi udara, warna tembok, keamanan ruang gerak yang mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Kantor Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kab. Bangli masih belum direnovasi dari dulu. Hal tersebut membuat suasana kantor jadi kurang nyaman. Ditambah warna cat yang pudar dan ada retakan serta hawa panas disiang hari. Hal tersebut akan mempengaruhi kinerja pegawai dikarenakan fasilitas yang ditawarkan oleh kantor kurang baik.

Berdasarkan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu serta fenomena yang terjadi, memotivasi penulis untuk meneliti kembali mengenai **“Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) kabupaten Bangli”**

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan uraian teori pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah stress kerja berpengaruh pada kinerja pegawai BKDPSDM Kab. Bangli?
- 2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh pada kinerja pegawai BKDPSDM Kab. Bangli?
- 3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh pada kinerja pegawai BKDPSDM Kab. Bangli?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja pada kinerja pegawai di BKDPSDM Kab. Bangli.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja pada kinerja pegawai di BKDPSDM Kab. Bangli.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja pada kinerja pegawai di BKDPSDM Kab. Bangli.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat mempraktekan teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah dengan medan dan permasalahan yang ada dilapangan dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada pembaca tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Perspektif Psikologis

Teori Perspektif Psikologis merupakan sintesis dari berbagai pandangan ilmiah yang berkaitan dengan psikologi tingkah laku dan psikologi kognitif. Menurut Luthans melalui kajiannya mengenai perilaku organisasi, mengatakan bahwa panduan untuk mempelajari perilaku di dalam organisasi adalah dengan menggunakan pendekatan *stimulus-response*. Model ini dikembangkan Luthans menjadi S-O-B-C (*Stimulus-Organism-Behavior-Consequences*) dengan asumsi yang sama dengan model S-O-B-C adalah adanya *consequences* yang menunjukkan orientasi yang akan dicapai melalui perilaku kerja. Setiap perilaku diarahkan kepada peningkatan kinerja. Berdasarkan teori perspektif psikologis yang menganut model S-O-R yang kemudian dikembangkan oleh Luthans menjadi model S-O-B-C maka stres kerja, lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja dapat ditempatkan stimulus (S) bagi terbentuknya kinerja karyawan sebagai respon (R/B) yang dilandasi oleh motif dan sikap yang berkembang dalam organisasi (O) individu karyawan.

Kajian terhadap kinerja tidak bisa terlepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Faktor-faktor yang dijadikan dasar kajian adalah stres kerja, lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja. Jika diaplikasikan

dalam model S-O-R dari teori perspektif psikologis sebagai teori utama maka faktor ini ditempatkan sebagai stimulus (S).

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikir, dan kondisi seseorang. Stres dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres. Bila tidak ada stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan prestasi kerja atau kinerja karyawan cenderung rendah.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik adalah segala macam keadaan yang berbentuk fisik atau berwujud, yang ada di sekitar tempat kerja, meliputi sirkulasi udara, warna tembok, keamanan, ruang gerak yang mempengaruhi pekerja baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap tugas yang dibebankan kepadanya. Semakin baik fasilitas yang ditawarkan di perusahaan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap

salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.

Pegawai yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Sehingga kepuasan kerja sangatlah penting untuk dapat menunjang kinerja karyawan, untuk itu perlu dipertahankan yang sudah baik dan harus terus melakukan evaluasi dan peningkatan kepuasan kerja seperti gaji yang sesuai dengan tanggung jawab, lingkungan kerja yang baik dan penempatan kerja yang sesuai dengan keahliannya masing-masing agar mampu meningkatkan kinerja karyawan.

### **2.1.2 Kinerja Pegawai**

#### **1) Pengertian Kinerja Pegawai**

Suatu organisasi perusahaan didirikan karena mempunyai tujuan tertentu yang ingin dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi dipengaruhi perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling lazim dilakukan dalam organisasi adalah kinerja pegawai, yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi.

Menurut Moeharionto (2012:69) menyatakan bahwa arti kinerja berasal dari kata *job performance* atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai. Moeharionto (2010:11) menyimpulkan pengertian kinerja pegawai sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum kemudian diterjemahkan ke dalam penilaian perilaku secara mendasar (Yuwaliatin, 2006), meliputi :

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Pengetahuan tentang pekerjaan
4. Perencanaan kegiatan

## **2) Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

### **1. Faktor Individu**

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

### **2. Faktor Lingkungan Organisasi**

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkariir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

### 3. Faktor Psikologis

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi. Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individual meliputi kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi ; faktor psikologis meliputi persepsi *attitude* (sikap), *personality*, pembelajaran, motivasi; faktor organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur *job design*.

### 3) Penilaian Kinerja Pegawai

Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai hasil fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, kedisiplinan, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya. Menurut Dessler (2000) ada lima faktor dalam penilaian kinerja karyawan yaitu :

1. Prestasi pekerjaan, meliputi : akurasi, ketelitian, keterampilan, dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi : volume keluaran dan kontribusi.

3. Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi : membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
4. Kedisiplinan, meliputi : kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya diandalkan dan ketepatan waktu.
5. *Cooperative* penilaian responden tentang kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
6. *Inisiativ* penilaian responden tentang semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
7. *Personal quality* penilain responden tentang kepribadian, keramahan dan integritas pribadi.

#### 4) Meningkatkan Kinerja Pegawai

Menurut Timpe (1993) cara untuk meningkatkan kinerja pegawai, antara lain :

##### 1. Diagnosis

Suatu diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja.

Teknik - tekniknya : refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar - komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi kembali dasar - dasar keputusan masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencarian manajer penyebab - penyebab kinerja.

##### 2. Pelatihan

Setelah gaya atribusional dikenali dan dipahami, pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat.

### 3. Tindakan

Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuhnya tanpa dorongan untuk menggunakannya. Analisa atribusi kausal harus dilakukan secara rutin sebagai bagian dari tahap - tahap penilaian kinerja formal.

### 5) Manfaat Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Simamora (2004) menyatakan motivasi pegawai untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi dan meningkatkan kemampuan dimasa mendatang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangan. Bila penilaian ini dilakukan secara benar memungkinkan para pegawai mengetahui secara baik mereka bekerja untuk perusahaan.

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh manajer atau pimpinan perusahaan, suatu program penilaian kinerja yang obyektif memberikan kepada perusahaan suatu dasar yang rasional untuk menentukan siapa yang harus diberi promosi atau siapa yang harus menerima kenaikan gaji dan juga dapat digunakan sebagai motivasi memperbaiki prestasi.

### 6) Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2006) menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individual ada lima, yaitu :

1) Prestasi

Saya setuju bahwa prestasi kerja pegawai merupakan perilaku yang nyata dalam meningkatkan kinerja

2) Kejujuran

Saya mengutamakan kejujuran dalam setiap menyelesaikan pekerjaan untuk meningkatkan hasil kerja

3) Disiplin

Saya tiba di kantor selalu tepat waktu sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku

4) Kerjasama

Melalui kerja sama yang baik antar pegawai mampu menyelesaikan masalah yang saya hadapi dalam pekerjaan.

5) Tanggung Jawab

Saya selalu tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan

### 2.1.3 Stres Kerja

#### 1) Pengertian Stres Kerja

Menurut Robbins (2008) stress adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu di konfrotasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya di persepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Sedangkan menurut Hasibuan (2003) stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikir, dan kondisi

seseorang. Orang-orang yang mengalami stress menjadi *nerveous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses pikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Rivai, 2004).

## 2) Jenis Stres Kerja

Quick dan Quick (1984) mengategorikan jenis stress menjadi dua yaitu:

1. *Eustress*, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
2. *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negative, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi, seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*)

yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

### 3) Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Robbins (2008) ada 2 faktor yang dapat menyebabkan stress yaitu:

1. Faktor organisasi meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan antar personal..
2. Faktor personal meliputi persoalan keluarga, persoalan ekonomi, dan kepribadian.

### 4) Sumber Stres Kerja

Menurut Cooper (dalam Rice, 1999) terdapat 5 sumber stress yaitu:

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya motivasi kerja yang berakibat kepada produktivitas kerja. Faktor yang mempengaruhi kondisi kerja (hal-hal yang mungkin terjadi di lapangan) salah satunya adalah beban kerja yang berlebihan, jadwal bekerja, dan bahaya fisik.

2. Stres Karena Peran

Ada sebuah penelitian tentang stress kerja bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan yang sangat besar, atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, mengalami stress karena konflik peran. Mereka stress karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen.

Faktor yang mempengaruhi stress karena peran (ketidakjelasan) peran, adanya bias dalam membedakan *gender* dan *stereotype* peran *gender*, dan pelecehan seksual.

### 3. Faktor Interpersonal

Stress ditentukan oleh individunya sendiri, sejauh mana ia melihat situasinya sebagai penuh stress. Faktor yang mempengaruhi faktor interpersonal yaitu hasil kerja dan system dukungan social yang buruk, persaingan politik, kecemburuan dan kemarahan, kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

### 4. Perkembangan Karir

Setiap orang tentu punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di sebuah perusahaan atau organisasi. Faktor yang mempengaruhi perkembangan karir yaitu promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi.

### 5. Struktur Organisasi

Gambaran perusahaan Asia dewasa ini diwarnai oleh kurangnya struktur organisasi yang jelas. Salah satu sebabnya karena perusahaan di Asia termasuk Indonesia, masih banyak yang berbentuk *family business*. Kebanyakan *family business* dan bisnis-bisnis lain di Indonesia yang masih sangat konvensional dan penuh dengan budaya nepotisme, minim akan kejelasan struktur yang menjelaskan jabatan, peran, wewenang dan tanggungjawab.tidak

hanya itu, aturan main yang terlalu kaku atau malah tidak jelas, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

### 5) Dampak Stres Kerja

Menurut Robbins (2001) mengemukakan 3 kategori dampak yang timbul akibat stress kerja:

#### 1. Gejala Fisiologis

Kebanyakan perhatian dini atas stress diarahkan pada gejala fisiologis terutama karena topik itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini memandu pada kesimpulan bahwa stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

#### 2. Gejala Psikologi

Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress. Selain itu stress juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

#### 3. Gejala Perilaku

Gejala stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

#### 6) Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Mulyadi (2003:90) yaitu :

1. Kondisi pekerjaan, meliputi : beban kerja berlebihan, jadwal bekerja.
2. Stres karena peran, meliputi : Ketidakjelasan peran.
3. Faktor interpersonal, meliputi : Kerjasama antar teman, hubungan dengan pimpinan.
4. Perkembangan karier, meliputi: Promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, promosi jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, keamanan pekerjaannya.
5. Struktur organisasi, antara meliputi : struktur yang kaku dan tidak bershabat, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, ketidakterlibatan dalam membuat keputusan.

### 2.1.4 Lingkungan Kerja

#### 1) Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Isyandi (2004:134) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempegaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja

dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Menurut Simanjuntak (2003:39) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Dari beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang bebankan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

## 2) **Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu (Siagian, 2006:63) :

1. Bangunan tempat kerja
2. Ruang kerja yang lega
3. Ventilasi pertukaran udara
4. Tersedianya tempat-tempat ibadah keagamaan
5. Tersedianya sarana angkutan khusus maupun umum untuk

karyawan nyaman dan mudah

## 3) **Aspek Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau bisa disebut juga aspek pembentuk lingkungan kerja, bagian-bagian itu bisa diuraikan sebagai berikut (Simanjuntak, 2003:39):

#### 1. Pelayanan kerja

Pelayanan karyawan merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap tenaga kerja. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih bergairah dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan melalui produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi beberapa hal yakni :

- a. Pelayanan makan dan minum.
- b. Pelayanan kesehatan .
- c. Pelayanan kamar kecil/kamar mandi ditempat kerja, dan sebagainya.

#### 2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya, kondisi kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, runag gerak yang diperlukan dan keamanan kerja karyawan.

### 3. Hubungan karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, ketidak serasian hubungan antara karyawan dapat menurunkan motivasi dan kegairahan yang akibatnya akan dapat menurunkan produktivitas kerja.

### 4) Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi (Arep, 2003:103).

### 5) Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator lingkungan kerja menurut (Sedarmayanti: 2004:46) adalah sebagai berikut:

1. Penerangan/cahaya ditempat kerja
2. Temperatur/suhu udara ditempat kerja
3. Kelembapan udara ditempat kerja
4. Sirkulasi udara ditempat kerja

5. Getaran mekanis ditempat kerja
6. Bau tidak sedap ditempat kerja
7. Tata warna ditempat kerja
8. Dekorasi ditempat kerja
9. Musik ditempat kerja
10. Keamanan ditempat kerja

### 2.1.5 Kepuasan Kerja

#### 1) Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001:271) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Davis dan Newstrom (1985:105) mendeskripsikan kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Menurut Robbins (2003;78) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya,

penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).

Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

## **2) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2001; 225) yaitu sebagai berikut :

### **1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)**

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

### **2. Perbedaan (*Discrepancies*)**

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan

apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

### 3) Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins (2003) ada empat cara tenaga kerja mengungkapkan ketidakpuasan yaitu:

1. Keluar (*Exit*) yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
2. Menyuarakan (*Voice*) yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
3. Mengabaikan (*Neglect*) yaitu sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.

4. Kesetiaan (*loyalty*) yaitu menunggu secara pasif samapi kondisi menjadi lebih baik termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

#### 4) Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Riggio (2005), peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan perubahan struktur kerja, misalnya dengan melakukan perputaran pekerjaan (*job rotation*), yaitu sebuah sistem perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas yang lainnya (yang disesuaikan dengan *job description*). Cara kedua yang harus dilakukan adalah dengan pemekaran (*job enlargement*), atau perluasan satu pekerjaan sebagai tambahan dan bermacam-macam tugas pekerjaan. Praktik untuk para pekerja yang menerima tugastugas tambahan dan bervariasi dalam usaha untuk membuat mereka merasakan bahwa mereka adalah lebih dari sekedar anggota dari organisasi.
2. Melakukan perubahan struktur pembayaran, perubahan sistem pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada keahliannya (*skill-based pay*), yaitu pembayaran dimana para pekerja digaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya daripada posisinya di perusahaan. Pembayaran kedua dilakukan berdasarkan jasanya (*merit pay*), sistem pembayaran dimana pekerja digaji berdasarkan performancenya, pencapaian finansial pekerja berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu itu sendiri. Pembayaran yang

ketiga adalah *Gainsharing* atau pembayaran berdasarkan pada keberhasilan kelompok (keuntungan dibagi kepada seluruh anggota kelompok).

3. Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, dengan memberikan kontrol pada para pekerja mengenai pekerjaan sehari-hari mereka, yang sangat penting untuk mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bisa bekerja tepat waktu atau untuk mereka yang mempunyai tanggung jawab pada anak-anak. *Compressed work week* (pekerjaan mingguan yang dipadatkan), dimana jumlah pekerjaan per harinya dikurangi sedang jumlah jam pekerjaan per hari ditingkatkan. Para pekerja dapat memadatkan pekerjaannya yang hanya dilakukan dari hari Senin hingga Jum'at, sehingga mereka dapat memiliki waktu longgar untuk liburan. Cara yang kedua adalah dengan sistem penjadwalan dimana seorang pekerja menjalankan sejumlah jam khusus per minggu (*Flextime*), tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri pekerjaannya.
4. Mengadakan program yang mendukung, perusahaan mengadakan program-program yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, seperti; *health center*, *profit sharing*, dan *employee sponsored child care*.

## 5) Indikator Kepuasan Kerja

Setiap karyawan memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda standar kepuasannya. Menurut Hasibuan (2014) adapun indikator kepuasan antara lain :

1) Kesetiaan

Kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi.

2) Kemampuan

Hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3) Kejujuran

Kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

4) Kreatifitas

Kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

5) Kepemimpinan

Kemampuan untuk memimpin, memiliki pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6) Tingkat gaji

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

7) Kepuasan kerja tidak langsung

Pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya.

#### 8) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian tentang pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian dilakukan oleh:

Septianto, 2010, Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pataya Raya Semarang. Variabel Independen terdiri dari Lingkungan Kerja dan Stres Kerja dengan Variabel Dependen Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan pada PT. Pataya Raya Semarang.

Atmaji (2011) dengan judul penelitian Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). Variabel independen terdiri dari Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja dengan variabel dependen yakni Kinerja Perawat. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh

negatif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Nur (2013) dengan judul pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai pada Universitas Khairun Ternate. Dengan variabel independen yakni Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja serta variabel dependen yakni Kinerja Pegawai. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate.

Sandhi (2013) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada RSUD Puri Asih Salatiga). Variabel independen terdiri dari Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja serta variabel dependen yakni Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan serta stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada RSUD Puri Asih Salatiga.

Difayoga dan Yuniawan, (2015) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang). Variabel Independen terdiri dari

Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Variabel Dependen Kinerja Karyawan. teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang

Noor, Rahardjo, Ruhana, (2016), Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Surabaya). Variabel Independen terdiri dari Stress Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Variabel Dependen Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stress Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Surabaya.

Anam dan Rahardja (2017) dengan judul Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah). Variabel independen terdiri dari Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja serta variabel dependen yakni Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh

positif terhadap karyawan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah.

Cahyana, Jati (2017) penelitian dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi, Stres kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Variabel independen terdiri dari Budaya Organisasi, Stres kerja dan Kepuasan Kerja dengan variabel dependen yakni Kinerja Pegawai. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai serta kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Ahmad, Tewal, Taroreh (2019) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT FIF Group Manado. Variabel independen terdiri dari Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja dengan variabel dependen yakni Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado.