

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan suatu organisasi tidak lepas dari pentingnya sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan masalah utama di setiap kegiatan yang ada di dalam organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan modal utama dalam mengarahkan, merencanakan, dan mengorganisir serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan. Dalam era modernisasi seperti sekarang, perusahaan akan semakin sulit untuk mencari tenaga kerja yang cakap, disiplin, memiliki kinerja yang baik, dan berkomitmen terhadap perusahaan. Dapat dikatakan bahwa peran organisasi dalam sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam menentukan tercapai atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Karena sumber daya manusia bukan hanya sekedar asset perusahaan atau organisasi tetapi sebagai mitra dalam berusaha. Dengan demikian perusahaan harus dapat bersikap adil atas apa yang diberikan karyawan kepada perusahaan.

Menurut Billah (2018) bekerja merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan seseorang diusia dewasa. Bekerja dapat diartikan sebagai suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang dengan mengerahkan tenaga dan pikirannya untuk mengaktualisasikan dirinya dan diarahkan pada pencapaian tujuan tertentu. Seseorang bekerja karena dilandasi oleh dorongan untuk memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan fisiologis maupun kebutuhan psikologis. Secara nyata, wanita bekerja merupakan suatu hal

yang biasa. Tidak hanya laki-laki saja yang harus bekerja namun wanita pun sudah banyak memutuskan untuk bekerja. Terbangunnya komitmen organisasi yang baik tidak terlepas dari kemampuan seorang karyawan untuk menyeimbangkan antara perannya sebagai pekerja dan di dalam keluarga. Keseimbangan ini sangat penting diwujudkan, karena berdampak negatif terhadap komitmen organisasi (Hernita dan Sopiyan, 2020).

Industri perbankan merupakan salah satu industri yang berpengaruh besar bagi kelangsungan perekonomian suatu negara, khususnya Indonesia. Bank dapat dikategorikan dalam dua jenis yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Pada dasarnya bank merupakan lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pinjaman. Kemudian dana tersebut disalurkan secara efektif dan efisien melalui produk-produk bank yang ditawarkan seperti tabungan, kredit deposito dan sebagainya tanpa meninggalkan tujuan lainnya sebagai tempat usaha yang mendapatkan laba. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat memiliki peran yang sangat besar dalam menunjang perekonomian masyarakat. Hal tersebut dapat didasari karena sampai saat ini tidak ada lembaga keuangan yang secara khusus mengkonsentrasikan diri pada permodalan usaha masyarakat menengah kebawah. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Suadana berlokasi di Jalan Raya Celuk, Kec. Sukawati, Kab. Gianyar, Bali 80582.

Tabel 1.1
Data Absensi Karyawan PT. BPR Suadana

Tahun	Kehadiran	Terlambat	Pulang Awal	Tidak Hadir
2019	68%	82%	4%	58%
2020	56%	80%	6%	50%
2021	40%	86%	6%	32%

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Suadana

Berdasarkan hasil dari data persentase absensi karyawan diatas, persentase keterlambatan sangat tinggi. Dilihat dari tiga tahun terakhir keterlambatan karyawan berada pada angka lebih dari 80%. Tingginya angka keterlambatan karyawan disebabkan karena karyawan tersebut mengalami *work family conflict* atau konflik pekerjaan keluarga, dimana mereka harus menyelesaikan peran dalam rumah tangga terlebih dahulu sebelum berangkat bekerja. Akibat dari faktor tersebut banyak karyawan yang tidak memanfaatkan waktu kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik yang menyebabkan menurunnya hasil kerja dan komitmen terhadap organisasi karena adanya tuntutan peran.

Menurut Robbins and Judge (2015) komitmen organisasi adalah tingkat dimana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota. Sedangkan komitmen organisasional menurut (Baron, 2004) merupakan sikap pekerja terhadap organisasi tempat bekerja. Salah satu contoh komitmen karyawan dalam perusahaan adalah menunjukkan sikap bersedia untuk bekerja keras dan ingin tetap berada di dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi mempunyai harapan yang tinggi terhadap organisasi pada tempatnya bekerja. Seseorang yang telah berkomitmen pada waktu yang

lama dalam satu tempat akan memiliki perilaku disiplin yang bagus daripada seseorang yang baru memulai berkomitmen pada tempat kerja tersebut. Komitmen organisasi juga dapat diartikan sebagai hubungan antara individu dengan organisasi tempat individu bekerja. Yantha (2015) faktor yang dapat menentukan anggota memiliki komitmen organisasional pada organisasinya dapat dipengaruhi oleh *work family conflict*. Menurut Malik *et al.* (2015) menjelaskan bahwa *work family conflict* adalah sebagai bentuk konflik di mana, tekanan peran yang terkait dengan keanggotaan dalam satu organisasi bertentangan dengan tekanan yang berasal dari keanggotaan dalam keluarga. Konflik ini akan terjadi jika seseorang mengalami stres dalam pekerjaannya.

Work family conflict dapat terjadi baik pada pria maupun wanita. *Work family conflict* sering timbul ketika salah satu peran dalam pekerjaan lebih atau lebih banyak membutuhkan perhatian daripada peran dalam keluarga. Apperson *et al.* (2002) mengatakan bahwa intensitas terjadi *work family conflict* pada wanita lebih besar dibandingkan pria. Sebagai wanita pekerja yang sudah berkeluarga, mereka dituntut untuk menjalankan dua peran sekaligus, yaitu peran sebagai istri dan ibu ketika di rumah serta peran sebagai wanita pekerja ketika di tempat kerja (Natalia, 2015). Pada era globalisasi saat ini, wanita dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga dengan baik serta ikut membantu memberikan sumbangan yang lebih. Adanya tekanan dari faktor ekonomi serta keinginan psikologis untuk mengembangkan *self-identity* yang mendorong wanita untuk bekerja diluar rumah, mengembangkan karir serta

berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan masyarakat (Kusumaning dan Suparmi dalam Prawitasari, 2007).

Penelitian sebelumnya terkait dengan pengaruh *work family conflict* terhadap komitmen organisasional yang telah dilakukan antara lain: Ronal Donra Sihalohe & Rina Handayani (2018) menyatakan bahwa *work-to-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, Rantika dan Sunjoyo (2015) menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh tidak signifikan terhadap komitmen organisasional, demikian pula penelitian Isnaini (2017) menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Selain permasalahan yang ada pada konflik pekerjaan keluarga. Rendahnya tingkat pada komitmen organisasional juga dapat dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami. Stres kerja adalah suatu keadaan yang menekankan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul pada umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang dan peristiwa itu terjadi diluar kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya (Fahmi, 2013:117). Stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak (Robbins dan Coulter, 2010:16). Menurut pendapat Hans *et al.*, (2014) yang mengatakan bahwa stres kerja adalah masalah organisasi yang mempengaruhi kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan

yang kompetitif. Tekanan yang bersumber dari ketidakselarasan seseorang dengan lingkungannya dapat menimbulkan stres (Zorlu, 2012). Stres kerja di tempat kerja bukanlah fenomena baru, tetapi merupakan ancaman besar untuk kesehatan karyawan dan kesejahteraan kedepannya (Nahar *et al.*, 2013).

Penelitian sebelumnya terkait dengan pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional yang telah dilakukan antara lain: Velnampy & Aravinthan (2017) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dengan komitmen organisasional, Yeni Absah (2021) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, demikian pula penelitian Ariawan & Sriathi (2018) menyatakan bahwa stres kerja memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan komitmen organisasional.

Selain stres kerja, sejumlah faktor yang ditimbulkan pada stabilitas kerja karyawan seringkali menjadi sorotan perusahaan maupun peneliti. Salah satunya yaitu pencapaian terhadap kepuasan kerja. Menurut Robbins (2015:170) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Karyawan yang merasa nyaman, dihargai, memiliki kesempatan

mengembangkan diri, secara otomatis akan memusatkan perhatian dan menunjukkan performa kerja yang baik terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

Suwanto dan Priansa (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima.

Penelitian sebelumnya terkait dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional yang telah dilakukan, antara lain: Karim & Rehman (2019) dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional, Batool & Ullah (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional dalam penelitiannya di sektor perusahaan perbankan.

Permasalahan yang terjadi pada PT. BPR Suadana adalah menurunnya komitmen karyawan terhadap organisasi dikarenakan adanya pengaruh dari tingkat absensi yang diakibatkan oleh tuntutan peran. Selain dari komitmen organisasional, mengenai *work family conflict* yang terjadi yaitu kurangnya pengelolaan dalam pemberian dan pembagian tugas kepada karyawan, sehingga dapat menimbulkan lembur yang dapat menyita waktu karyawan bersama keluarga. Selain itu peran yang berlebihan pada karyawan dalam mengerjakan tugas dapat membuat para karyawan merasa beban dan bekerja

menjadi tidak maksimal, sehingga menyebabkan terjadinya stres pada pekerjaan. Begitupula kepuasan kerja yang terjadi pada perusahaan kurangnya menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman yang dapat mendukung karyawan untuk menjalankan kegiatannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Work Family Conflict*, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada PT. BPR Suadana**”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pada uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT. BPR Suadana?
- 1.2.2 Apakah stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT. BPR Suadana?
- 1.2.3 Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT. BPR Suadana?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT. BPR Suadana.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT. BPR Suadana.

1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT. BPR Suadana.

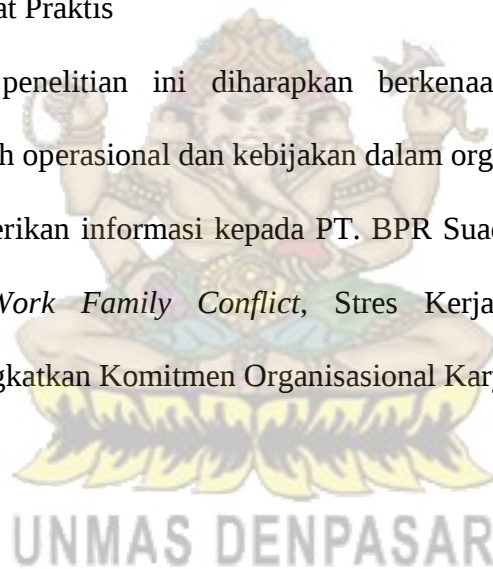
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian tentang teori manajemen sumber daya manusia, khususnya pada *Work Family Conflict*, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja yang dapat meningkatkan Komitmen Organisasional Karyawan dalam suatu organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berkenaan dengan penyelesaian masalah operasional dan kebijakan dalam organisasi atau instansi serta memberikan informasi kepada PT. BPR Suadana mengenai pengaruh dari *Work Family Conflict*, Stres Kerja dan Kepuasan untuk meningkatkan Komitmen Organisasional Karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Peran (*Role Theory*)

Teori Peran dari *Role Theory* merupakan teori yang dipadukan dari berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Menurut Soerjono Soekanto (2012) peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Pengertian peran (*role*) yaitu seperangkat pengharapan yang ditujukan kepada pemegang jabatan pada posisi tertentu. Teori peranan menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik peran apabila ada dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan kepada seseorang, sehingga apabila individu tersebut mematuhi satu diantaranya akan mengalami kesulitan atau tidak mungkin mematuhi yang lainnya.

Organisasi merupakan sebuah institusi sosial yang telah membentuk perspektif terhadap peran yang diterima oleh seorang individu. Teori Peran (*Role Theory*) mengungkapkan bahwa peran adalah salah satu bagian yang dimainkan dalam keseluruhan struktur kelompok, merupakan perilaku khusus yang dikarakterkan seorang individu pada konteks sosial tertentu. Teori peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang di tempatinya pada lingkungan kerja dan masyarakat. Individu akan mengalami konflik dalam

dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang.

2.1.2 Komitmen Organisasional

1). Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan suatu cerminan sikap atau perilaku yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan penilaian kekuatan keanggotaan di suatu organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab serta kewajiban kepada organisasi. Komitmen memiliki hubungan yang kuat dan terikat dengan organisasi pada tingkat emosional.

Komitmen organisasional adalah mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi (Lincoln, 2015:155). Komitmen biasanya lebih kuat di antara pekerja berjangka panjang, mereka mempunyai pengalaman dengan keberhasilan personal dalam organisasi tersebut dan mereka yang bekerja dengan kelompok kerja yang memiliki komitmen.

Menurut Wibowo (2013: 57) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi komitmen organisasional, yaitu pertama komitmen afektif (*affective commitment*) merupakan ikatan emosional karyawan pada organisasi, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan dalam organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena mereka menginginkannya (*want to*). Kemudian yang kedua terdapat komitmen kontinu (*continuance commitment*) adalah perasaan nilai

siswa ekonomi dengan organisasi, maksudnya yaitu bahwa pekerja mungkin mempunyai komitmen pada pemberi kerja karena mereka dibayar baik dan merasa akan menyakiti keluarga apabila keluar dari pekerjaannya. Dan yang terakhir komitmen normatif (*normative commitment*) merupakan perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi didasari atas pertimbangan norma, nilai, dan keyakinan karyawan.

2). Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional, menurut Sopiah (2011: 163) yaitu:

- a. Ciri pribadi kerja, termasuk masa jabatannya dalam organisasi dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.
- b. Ciri Pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan kerja dalam organisasi tersebut.
- c. Pengalaman Kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja mengutarakan dan membicarakan perasaannya mengenai organisasi.

3). Indikator komitmen organisasional

Menurut Robbins (2015) memiliki 3 (tiga) indikator komitmen organisasional yaitu sebagai berikut:

- a. Komitmen Afektif, adanya ikatan seorang pekerja dengan perusahaan yang sulit dilepaskan.

- b. Komitmen Berkelanjutan, yaitu kecukupan dari segi finansial pekerja terpenuhi apabila tetap dengan perusahaannya sekarang.
- c. Komitmen Normatif, adanya latar belakang yang tidak bisa dijelaskan yang membuat karyawan bersikeras melanjutkan pekerjaan di perusahaannya tempat bekerja saat itu.

2.1.3 *Work Family Conflict*

1). *Pengertian Work Family Conflict*

Menurut Martins *et al.*, dalam amelia (2010) *Work family conflict* adalah suatu keadaan yang terjadi ketika pekerjaan seseorang mempengaruhi atau mengganggu kehidupan keluarganya. Adapun tuntutan pekerjaan yang bisa ditunjukkan yaitu dengan adanya batas waktu yang diberikan oleh perusahaan untuk diselesaikan dengan tepat waktu, dan juga tuntutan dari keluarga bisa ditunjukkan dengan menjalankan tugas rumah tangga. Pekerjaan dan keluarga merupakan dua hal yang sangat penting dan saling berkaitan. Adanya pertentangan antara peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarga akan menimbulkan sebuah konflik. Pertentangan ini bisa ditunjukkan dengan adanya ketidakseimbangan perhatian yang sering dilihat dari satu sisi saja dan akan merugikan sisi lainnya.

Work family conflict ini terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*). Konflik pada pekerjaan dan keluarga dikarenakan tidak adanya toleransi jam kerja kepada karyawan yang telah berkeluarga, lebih banyak lembur dan terkendali dalam meminta izin dari perusahaan

untuk kepentingan keluarga karyawan sendiri (Laksana dan Mujiati, 2017).

2). Faktor-faktor yang mempengaruhi *wok family conflict*

Menurut Stoner dan Charles (Suharmono & Natalia, 2015) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi *work family conflict*, yaitu:

a. Tekanan waktu

Tekanan waktu adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tuntutan suatu peran akan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tuntutan peran yang lain.

b. Ukuran keluarga dan dukungan keluarga

Ukuran keluarga jumlah anggota atau individu yang terdapat dalam sebuah keluarga. Semakin banyak anggota keluarga maka akan semakin memungkinkan banyak konflik, karena akan semakin banyak pekerjaan atau tuntutan yang harus diselesaikan. Sedangkan dukungan keluarga adalah sebuah bentuk motivasi, empati, toleransi, dan dorongan serta penguatan yang diberikan keluarga kepada individu, khususnya perempuan yang bekerja dan mengurus keluarga. Semakin banyak dukungan keluarga maka akan semakin sedikit terjadinya konflik.

c. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima

dan jumlah yang diyakini harus diterima. Semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.

d. **Kepuasan pernikahan**

Kepuasan pernikahan yaitu sejauh mana pasangan yang menikah merasakan dirinya cukup dan terpenuhi dalam hubungan yang dijalani. Terdapat asumsi bahwa perempuan bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya. Artinya, ada beberapa hal yang harus dikorbankan dalam pernikahannya karena tuntutan pekerjaan. Misalkan, aturan perempuan bekerja dilarang memiliki anak selama kontrak kerjanya belum berakhir.

e. ***Size of firm***

Dilihat dari banyaknya pekerja dalam perusahaan. Hal ini mungkin saja mempengaruhi *work family conflict* seseorang. Semakin banyak karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan, maka menandakan semakin besar perusahaan tersebut dan semakin kompleks pula tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan.

3). Indikator *work family conflict*

Work family conflict memiliki tiga jenis indikator (Greenhaus dan Beutell, 1985) dalam Silaloho (2016) yaitu:

- a. *Time-based conflict* merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan berasal dari keluarga maupun dari pekerjaan yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya.

- b. *Strain-based conflict*, terjadi pada saat tekanan salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya.
- c. *Behavior-based conflict*, berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

2.1.4 Stres Kerja

1). Pengertian Stres Kerja

Menurut Asih *et al.* (2018) Stres merupakan suatu keadaan akibat ketidakseimbangan dari tuntutan yang harus dipenuhi dengan kemampuan, keahlian, dan cara berpikir seseorang, jika ketimpangan yang terbentuk dalam tingkatan tinggi akan semakin tinggi juga stres yang dialami individu tersebut.

Selanjutnya definisi stres menurut Mangkunegara (2017: 92-108) yaitu stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan bukan berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan tersebut juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Stres kerja adalah perubahan perilaku, sikap, dan hal lain yang berkaitan dengan sikap seseorang dengan keadaan terpaksa mendorongnya untuk bertindak yang tidak wajar dari tugas yang biasa dilakukan (Luthans, 2015).

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik itu secara fisik maupun psikologis yang berlebihan ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa, baik secara internal maupun eksternal. Setiap pegawai mempunyai peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya.

2). Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja

Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tuntutan, tekanan, dan hambatan. Menurut Gregory Moorhead dan Ricky W. Griffin (2013) ada 4 (empat) faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja yang terjadi pada karyawan di dalam organisasi, yaitu:

a. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan terjadinya respon stress (stressor) yang berkaitan dengan tugas spesifik yang dilakukan oleh seseorang. Stres dapat timbul dari jenis pekerjaan yang digeluti, keamanan dari pekerjaan itu sendiri, dan kelebihan beban pekerjaan yang dilaksanakan.

b. Tuntutan Fisik

Tuntutan fisik adalah tuntutan yang berkaitan dengan fungsi dari karakteristik fisik dari situasi dan tugas fisik yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Dalam faktor ini stres dapat timbul dari

temperatur dan desain kantor pada tempat seseorang bekerja dalam organisasi tersebut.

c. Tuntutan Peran

Tuntutan peran merupakan stressor yang berkaitan dengan peran seseorang atau individu di dalam organisasi. Menurut Gregory Moonhead dan Ricky W. Griffin (2013) dalam faktor ini ambiguitas dalam pekerjaan ini dapat menimbulkan stres karyawan dalam bekerja.

d. Tuntutan Antarpersonal

Dalam faktor ini tuntutan antarpersonal adalah faktor yang mempengaruhi stres dalam organisasi (Gregory Moonhead dan Ricky W. Griffin, 2013). Dalam faktor ini stres dapat timbul dari 3 (tiga) hal yaitu tekanan kelompok, kepemimpinan, dan konflik antarpersonal.

3). Indikator stres kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017: 597) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator, yaitu:

- a. Stres Lingkungan. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama pada saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi, dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

- b. Stres Organisasi. Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tututan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tututan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tututan pribadi berkaitan dengan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.
- c. Stres Individu. Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan adalah seperti masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi dalam stres kerja yaitu stres terhadap lingkungan, stres terhadap organisasi, dan yang terakhir stres terhadap individu.

2.1.5 Kepuasan Kerja

1). Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Setiawan (2017) kepuasan kerja merupakan sesuatu yang dapat membuat seorang individu merasa senang dengan pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sangat penting yang dimiliki oleh setiap individu dalam pekerjaannya. Setiap individu yang bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerja pun berbeda-beda pula dengan tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Menurut Wirawan (2014) kepuasan kerja merupakan persepsi seseorang berupa perasaan dan sikap positif maupun negatif yang dirasakan yang berasal berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut Lawler (dalam Robbins, 2015:180) ukuran kepuasan sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan (Lawler, dalam Robbins (2015: 180)).

2). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Mangkunegara (2015:120) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor Pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
- b. Faktor Pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

3). Indikator kepuasan kerja

Menurut Robbins (2015: 181-182) indikator-indikator yang dapat menentukan kepuasan kerja yaitu:

- a. Pekerjaan yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan berbagai tugas, kebebasan,

dan umpan balik. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

b. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

c. Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai kebijakan yang adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara

adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaan.

d. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Teori “kesesuaian kepribadian-pekerjaan” Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya, memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

e. Rekan sekerja yang mendukung

Kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga determinan utama dari kepuasan.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Sihaloho dan Hadayani (2018)	Pengaruh <i>Work-to-Family Conflict</i> terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan	<i>Work Family Conflict</i> dan Komitmen Organisasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: - <i>Work-to- family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

2.	Divara dan Rahyuda (2016).	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Pegawai Kontrak Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.	<i>Work Family Conflict</i> , Stres Kerja dan Komitmen Organisasional.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: - <i>work family conflict</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasional. - Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasional.
3.	Christover dan Ie (2021).	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi CV. Indo Kartawijaya	Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: - Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasi. - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.
4.	Permatasari dan Rahyuda (2020).	Kepuasan Kerja Memidiasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional pada Karyawan The Grand Santhi Hotel.	Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: - Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. - Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

				komitmen organisasional. Serta kepuasan kerja mampu memediasi stres kerja terhadap komitmen organisasional.
5.	Hidayanti (2021).	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Komitmen Organisasi melalui Stres Kerja pada Tenaga Kesehatan RSUD Letersia Binjai. 	<i>Work Family Conflict</i> , Komitmen Organisasi dan Stres Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: <i>Work family conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. <i>Work family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. - Stres kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap komitmen organisasi.
6.	Dewantara (2019).	Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kawi Malang.	Beban Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: - Beban Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi. - Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi.