

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia yang ikut terlibat dalam kegiatan operasionalnya. Sumber daya manusia di dalam dunia perbankan merupakan aset terpenting karena perannya sebagai subjek pelaksana dan kegiatan operasional perbankan. Sumber daya seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal.

Era global saat ini, dunia kerja sangat membutuhkan orang yang bisa berpikir berkesinambungan karena tidak hanya membangun secara fisik semata, tetapi juga non fisik berupa peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam persaingan untuk maju, cerdas, inovatif dan mampu berkarya dengan semangat tinggi dalam menghadapi kemajuan zaman. Tidak hanya itu, dalam kondisi saat ini peran dari sumber daya manusia sendiri yang mempunyai peran penting dalam suatu lembaga, juga diprioritaskan pada aspek manajerial yang matang dalam pengelolaan organisasi. Berbagai organisasi, lembaga dan instansi berusaha meningkatkan kinerja dari seluruh elemen yang ada dalam organisasi masing-masing dengan tujuan mencapai kelangsungan hidup organisasi.

LPD merupakan salah satu asset dan pendapatan bagi desa adat sehingga memerlukan pengelolaan yang baik oleh pengurus dan badan pengawas. Pengawasan yang memadai baik secara internal maupun secara eksternal perlu

dimiliki oleh setiap LPD guna mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh berbagai pihak dan praktek-praktek keuangan yang dapat mempengaruhi kesehatan LPD. Hal ini ditandai dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan dalam bentuk simpanan maupun pinjaman, serta kemudahan dalam sirkulasi uang dari satu tempat ke tempat lain yang dilayani oleh LPD.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan itu sendiri adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang demi mencapai suatu tujuan. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasibuan (2009:121) menyatakan bahwa kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Mangkunegara (2005:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dan merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Hal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Ketika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka mereka akan cenderung bekerja dengan baik begitu juga sebaliknya, jika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah maka karyawan cenderung untuk bekerja sesukanya. Maka dari itu kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja.

Kepuasan kerja akan membentuk kinerja karyawan dalam bekerja, sehingga dengan membentuk budaya kerja yang baik dengan memberikan rasa

nyaman dalam lingkungan dan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Dengan kepuasan kerja yang diperoleh diharapkan kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai para karyawan. Tanpa adanya kepuasan kerja, karyawan akan bekerja tidak seperti apa yang diharapkan oleh perusahaan, maka akibatnya kinerja karyawan menjadi rendah, sehingga tujuan perusahaan secara maksimal tidak akan tercapai. Sehingga dapat diketahui bahwa tidak hanya kemampuan karyawan saja yang diperlukan dalam bekerja tetapi juga motivasi dalam bekerja pun sangat mempengaruhi karyawan untuk kinerjanya lebih baik. Salah satu upaya yang dapat ditempuh oleh para manajer / atasan untuk memotivasi karyawannya adalah dengan menciptakan kepuasan dalam bekerja agar tercapainya kinerja karyawan didalam perusahaan.

Afandi (2018) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja adalah suasana psikologis tentang perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2012).

Menurut Mangkunegara (2005:117) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. Kepuasan kerja berhubungan dengan tingkat absensi (kehadiran) mengandung arti bahwa karyawan yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Kepuasan kerja berhubungan dengan umur mengandung arti bahwa karyawan yang cenderung lebih tua akan merasa lebih puas dari pada karyawan yang berumur relatif lebih muda, karena diasumsikan bahwa karyawan yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan dan karyawan dengan usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas. Kepuasan kerja dihubungkan dengan tingkat pekerjaan mengandung arti bahwa karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada karyawan yang menduduki pekerjaan yang lebih rendah, karena karyawan yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja. Kepuasan kerja berhubungan dengan ukuran organisasi perusahaan mengandung arti bahwa besar kecilnya perusahaan dapat mempengaruhi proses komunikasi, koordinasi, dan partisipasi karyawan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jadi dapat di simpulkan kepuasan kerja merupakan perasaan puas individu karena harapan sesuai dengan kenyataan yang diperoleh di tempat kerja baik dalam hal beban kerja, lingkungan atau kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja atau penyelia, dan kompensasi.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Absensi Karyawan**  
**LPD DESA ADAT KEPAON DENPASAR**  
**Tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Hari Kerja Seharusnya	Karyawan yang Absen	Hari Kerja Senyatanya	Presentase Absensi (%)
1	2	3	4	5 = (3)x(4)	6	7 = (5)-(6)	8 = (6):(5)x100%
1	Januari	30	21	630	15	615	2,38
2	Februari	30	16	480	7	473	1,46
3	Maret	30	20	600	10	590	1,67
4	April	30	22	660	8	652	1,21
5	Mei	30	21	630	10	620	1,59
6	Juni	30	22	660	12	648	1,82
7	Juli	30	23	690	9	681	1,30
8	Agustus	30	20	600	8	592	1,33
9	September	30	18	540	9	531	1,67
10	Oktober	30	22	660	7	653	1,06
11	November	30	21	630	6	624	0,95
12	Desember	30	22	660	5	655	0,76
Jumlah			248	7440	106	7334	17,20
Rata-rata			20,67	620	8,83	611,17	1,43

Sumber : LPD Desa Adat Kapaon Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan pada LPD Desa Adat Kapaon Denpasar tahun 2020 dapat dikatakan rendah yaitu 1,43 tergolong rendah. Hal ini memberikan gambaran bahwa absensi karyawan berada pada tingkat yang baik, tetapi disisi lain masih terdapat karyawan yang terlambat ke tempat bekerja. Hal ini harus diperhatikan agar kedepannya kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Fenomena yang terjadi pada saat ini adalah terjadinya peningkatan kinerja karyawan yang dapat dilihat pada tabel diatas bahwa absensi karyawan berada pada tingkat yang baik, hal ini berarti karyawan merasa puas dan dengan kepuasan kerja yang tinggi pada setiap diri karyawan akan mendorong para karyawan untuk memberikan hasil terbaik dalam bekerja.

Kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kinerja karyawan. Kepuasan yang tinggi dapat menyebabkan kinerja maksimal dan akan meningkat. Menurut Handoko (2011), kepuasan kerja adalah keadaan emosional baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka. Umam (2018) Kepuasan kerja adalah suatu pernyataan emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya dan sebaliknya. Kepuasan kerja erat kaitannya dengan apa yang diharapkan karyawan dari pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan.

Penelitian sebelumnya tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang tidak seragam. Ada yang menemukan hasil positif signifikan seperti penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2020) menyimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disisi lain ada yang menemukan hasil negatif signifikan seperti penelitian yang dilakukan oleh Indira (2019) menemukan hasil Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang menjadi pusat perhatian pada setiap kantor yang ada yaitu faktor stres kerja. Robbins (2001:563) stress juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang. Handoko (2008:167) mengemukakan

stress sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Penelitian sebelumnya tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang tidak seragam. Ada yang menemukan hasil negatif signifikan seperti penelitian yang dilakukan Penelitian Harianto (2008) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stress kerja dengan kinerja karyawan. Dar, *et al.*, (2011) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Kotteswari, *et al.*, (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stress kerja dengan kinerja karyawan. Disisi lain ada yang menemukan hasil positif signifikan seperti penelitian yang dilakukan oleh Yuliya (2019) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2016), mengemukakan bahwa "motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.".Organisasi harus memperhatikan motivasi yang diberikan kepada pegawai guna menambah semangat dan gairah dalam bekerja. Motivasi kerja berasal dari kata latin *move* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Memotivasi kerja bawahan agar mau bekerja secara produktif dalam mencapai dan mewujudkan tujuan, berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam

menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Penelitian sebelumnya tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang tidak seragam. Ada yang menemukan hasil positif signifikan seperti penelitian yang dilakukan oleh Shahzadi, *et al.*, (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Penelitian Ahmed, *et al.*, (2010) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Ali, *et al.*, (2012) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, penelitian Asim (2013) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, bahwa semakin tinggi motivasi karyawan maka semakin baik pula kinerjanya dan sebaliknya. Disisi lain ada yang menemukan hasil negatif signifikan seperti penelitian yang dilakukan oleh Manalu (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan LPD Desa Adat Keapaon Denpasar”.

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka yang menjadi pokok masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kapaon Denpasar?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kapaon Denpasar?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kapaon Denpasar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan diatas maka tujuan yang harus dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kapaon Denpasar
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap karyawan LPD Desa Adat Kapaon Denpasar
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kapaon Denpasar

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh kepuasan kerja, stress kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perusahaan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat di pergunakan saran dan pertimbangan bagi pimpinan pada Lembaga Perkreditan Desa Adat Kapaon Denpasar dalam pengelolaan sumber daya manusia mengenai kepuasan kerja, motivasi kerja dan stres kerja.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

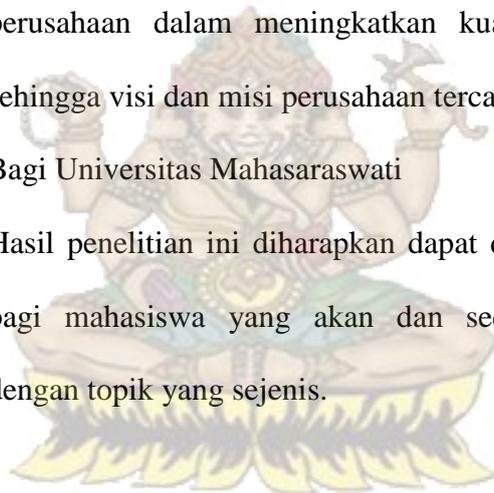
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mahasiswa dan mampu menerapkan teori yang selama ini diperoleh dibangku kuliah, dengan kenyataan yang ada di lapangan.

### b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan sehingga visi dan misi perusahaan tercapai.

### c. Bagi Universitas Mahasaraswati

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan dan sedang menyusun skripsi dengan topik yang sejenis.



UNMAS DENPASAR

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Dua Faktor**

Teori Dua Faktor (juga dikenal sebagai teori motivasi Herzberg atau teori *hygiene-motivator*). Teori ini dikembangkan oleh Frederick Irving Herzberg (1923-2000), seorang psikolog asal Amerika Serikat. Ia dianggap sebagai salah satu pemikir besar dalam bidang manajemen dari teori motivasi. Frederick Herzberg menyatakan bahwa ada faktor-faktor tertentu di tempat kerja yang menyebabkan kepuasan kerja, sementara pada bagian lain ada pula faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan. Dengan kata lain kepuasan dan ketidakpuasan kerja berhubungan satu sama lain. Faktor-faktor tertentu di tempat kerja tersebut oleh Frederick Herzberg diidentifikasi sebagai hygiene factors (faktor kesehatan) dan motivation factors (faktor pemuas). Dua faktor ini oleh Frederick Herzberg dialamatkan kepada faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik, dimana faktor intrinsik adalah faktor yang mendorong karyawan termotivasi, yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Teori ini merupakan pengembangan dari teori hirarki kebutuhan Maslow. Dan juga berhubungan erat dengan teori tiga faktor social McClelland. (Harsuko, 2011).

### 2.1.2 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu (Pabunda Tika, 2006:121). Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya. Penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja.

Kusriyanto (2005:9), mendefinisikan kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam). Selanjutnya menurut Gomes (2005:9), mengatakan bahwa definisi kerja karyawan sebagai: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktifitas”.

Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (Simamora, 1995:327)

#### 1) Penilaian kinerja karyawan

Penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan:

- a) Karakteristik situasi
- b) Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan.
- c) Tujuan-tujuan penilaian kinerja.
- d) Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi.

## 2) Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui sebagai menjadi dua, yaitu:

### a) Tujuan evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan rating deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan- keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

### b) Tujuan pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang.

## 1) Indikator Kinerja

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan Zaputri, dkk.(2013) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1) Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.

- 2) Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
- 3) Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

## 2) Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Para pemimpin organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Moh. As'ad (2001), meliputi:

- 1) Faktor finansial, yaitu terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Hal ini meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macammacam tunjangan fasilitas yang diberikan serta promosi.
- 2) Faktor fisik yaitu factor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan. Hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan/suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
- 3) Faktor sosial yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi rekan kerja yang kompak,

pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar.

- 4) Faktor psikologi yaitu faktor yang berhubungan dengan psikologi karyawan. Hal ini meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan

### **2.1.3 Pengertian Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbedabeda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

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.

Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

### 1) Indikator Kepuasan Kerja

Adapun beberapa indikator - indikator kepuasan kerja mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Robbins (2017) bahwa kepuasan kerja terbagi menjadi lima antara lain kepuasan terhadap:

#### a) Pekerjaan

Secara umum pekerjaan dengan jumlah variasi yang moderat, akan menghasilkan kepuasan kerja yang relatif besar sedangkan pekerjaan yang sangat kecil variasinya akan menyebabkan pekerja merasa jenuh dan keletihan.

b) Upah

Imbalan keuangan yang diterima seorang pegawai dalam menentukan tingkat upah organisasi dapat membuat keputusan dengan mempertimbangkan beberapa hal, yaitu tingkat upah umum dalam masyarakat, kebutuhan pokok tenaga kerja, dan tingkat biaya hidup fisik minimum.

c) Promosi

Kesempatan promosi merupakan hal yang signifikan, namun memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda pula imbalannya.

d) Pengawas

Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan tugas kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk tujuan tertentu. Pengawas secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja melalui kecermatannya dalam mendisiplinkan dan menerapkan peraturan - peraturan.

e) Rekan kerja

Pada dasarnya kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja, rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi pegawai secara individu.

#### **2.1.4 Pengertian Stres Kerja**

Menurut Hasibuan (2014:203) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangny keadaan psikologis karyawan yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi dan

kondisi dirinya sendiri. Stres kerja terjadi karena adanya tuntutan dan tekanan yang berlebih dari tugas yang diberikan oleh perusahaan. Semakin tinggi stres kerja karyawan maka semakin buruk juga dampaknya terhadap kinerja seorang karyawan dan dapat menghambat pencapaian tujuan dan perkembangan perusahaan.

Menurut Luthans (2010) mengemukakan stres kerja sebagai sebuah respon seseorang terhadap keadaan eksternal yang menyebabkan terjadinya penyimpangan fisik, psikologis dan perilaku karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Keadaan eksternal yang tidak baik akan meningkatkan tingkat stres seorang karyawan yang bila dibiarkan begitu saja akan mengganggu proses kerjanya. Perusahaan harus mampu menciptakan keadaan eksternal yang baik dan mampu menghilangkan atau menurunkan tingkat stres kerja seorang karyawan.

Mangkunegara (2017:67) mengartikan stres kerja sebagai suatu kondisi dimana karyawan merasakan sebuah tekanan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat mengakibatkan keadaan emosi seseorang tidak stabil, rasa cemas berlebih, tegang, gugup dan gangguan lainnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu ketegangan yang terjadi karena adanya beberapa masalah yang menyebabkan karyawan merasa kurang nyaman, cemas dan tidak bisa berfikir dengan baik. Semakin tinggi tingkat kecemasan seorang karyawan maka semakin tinggi juga stres kerjanya akan dialaminya dan sebaliknya semakin rendah tingkat kecemasan dan tekanan dalam sebuah perusahaan maka akan semakin rendah juga tingkat stres kerja seorang karyawan.

### 1) Indikator Stres Kerja

Adapun beberapa Indikator dari stres kerja menurut Handoko (2008:200) yaitu:

#### 1) Beban kerja berlebihan

Setiap karyawan memiliki standar kemampuan dan tenaga yang terbatas. Untuk memberikan kualitas kerja yang baik diperlukan waktu penyelesaian yang cukup dan sesuai, tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat. Karyawan dengan beban kerja yang berlebih cenderung akan merasa bekerja dibawah tekanan dan akan merasa kelelahan hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya stres kerja. Karyawan yang merasakan stres kerja cenderung ulit untuk fokus terhadap pekerjaan.

#### 2) Tekanan atau desakan waktu

Setiap karyawan membutuhkan waktu untuk bisa melakukan proses penyesuaian terhadap pekerjaan yang di berikan. Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal di butuhkan waktu yang cukup. Bekerja dibawah tekanan waktu akan menyebabkan karyawan merasakan kegelisan dan kecemasan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat mengganggu pikiran dan konsentrasi kerja yang dapat membuat karyawan mengalami stres kerja.

#### 3) Kualitas supervisi yang jelek

Untuk mencapai tujuan perusahaan di perlukan pemimpin yang dapat memberi contoh dan memberikan perlakuan yang baik terhadap karyawanya. Pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan otoriter akan terkesan kaku dan memberikan tugas secara dikte dan tidak menerima

masuk atau saran dari karyawannya. Hal tersebut dapat mendorong terjadinya stres kerja dimana karyawan akan merasa bekerja dibawah tekanan dan jika dihadapkan dengan kesulitan karyawan cenderung akan merasa sungkan dan takut untuk bertanya. Pimpinan yang buruk lebih berfokus terhadap hasil yang di dapatkan tanpa memandang proses untuk menyelesaikannya.

## 2) Dimensi Stres Kerja

Berikut merupakan dimensi stres kerja menurut Mangkunegara (2017) adalah :

### 1) Beban kerja

Beban kerja merupakan suatu tanggungan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya. Beban kerja yang berlebih dengan rentang waktu penyelesaian yang singkat cenderung akan membebani karyawannya dengan pikiran dan tekanan. Semakin tinggi beban kerja yang di tanggung karyawan maka akan semakin tinggi juga stres kerja yang dialaminya. Beban kerja yang tinggi harus disertai dengan rentang waktu penyelesaian yang lama.

### 2) Waktu kerja

Baik buruknya hasil sebuah pekerjaan tergantung dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan. Rentang waktu kerja yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan cenderung akan menghasilkan output yang maksimal. Jika karyawan dihadapi dengan beban kerja yang tinggi namun dengan tuntutan waktu penyelesaian yang singkat, karyawan akan

cenderung merasakan stres dikarenakan tekanan pekerjaan yang harus dicapainya yang tentu saja akan mempengaruhi karirnya di perusahaan.

### 3) Umpan balik

Seorang karyawan cenderung akan merasa dihargai jika pekerjaan yang telah diselesaikannya mendapatkan umpan balik yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan umpan balik yang baik akan membuat karyawan merasa di apresiasi dan dihargai oleh perusahaan. Namun jika umpan balik yang diberikan tidak sesuai maka karyawan cenderung akan merasakan kegelisahan atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Karyawan membutuhkan kritik dan saran agar mereka mengetahui arah mana yang harus mereka ambil dalam bekerja. Jika hal tersebut tidak didapatkan maka karyawan akan merasakan kebingungan yang berujung menjadi sebuah pikiran yang dapat menyebabkan stres dan mengganggu kinerjanya.

### 4) Tanggung Jawab

Keadaan dimana seseorang diberikan wewenang penuh untuk menanggung resiko, sebab dan akibat dari sebuah pekerjaan ataupun tugas tugas yang di tanggungkan kepadanya. Setiap karyawan harus bisa mempertanggung jawabkan setiap pekerjaan yangtelah diberikan kepadanya, baik dalam hal ketepatan waktu, kualitas yang dihasilkan dan manfaat yang didapatkan untuk perusahaan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat membuat karyawan merasakan stress kerja karena hal tersebut dapat membebani dan menumbuhkan rasa ketakutan tersendiri dalam proses mencapainya.

### 2.1.5 Pengertian Motivasi Kerja

Gibson et al. (1996) mendefinisikan “motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku”. Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan

Menurut Mathis dan Jackson (2006:114) motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Memahami motivasi sangatlah penting karena kinerja, reaksi terhadap kompensasi dan persoalan sumber daya manusia yang lain dipengaruhi dan mempengaruhi motivasi. Pendekatan untuk memahami motivasi berbeda-beda, karena teori yang berbeda mengembangkan pandangan dan model mereka sendiri.

#### 1) Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Menurut Sunyoto (2015:33) ada tujuh faktor-faktor motivasi, yaitu:

##### a. Promosi

Promosi adalah kemajuan seorang karyawan pada suatu tugas yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik, terutama tambahan pembayaran upah atau gaji. Syarat waktu, tempat atau syarat-syarat kerja lainnya dapat juga merupakan ciri-cirinya “tugas yang baik”, di mana seseorang karyawan mendapatkan promosi, tetapi jika tugas tidak mengandung kecakapan atau tanggung jawab yang lebih besar serta pembayaran yang lebih tinggi, maka ini bukan merupakan promosi.

b. Prestasi Kerja

Pangkal tolak pengembangan karir seseorang adalah prestasi kerjanya melakukan tugas yang di percayakan kepadanya sekarang. Tanpa prestasi kerja yang memuaskan, sulit bagi seseorang karyawan untuk diusulkan oleh atasannya agar dipertimbangkan untuk dipromosikan ke jabatan atau pekerjaan yang lebih tinggi di masa depan.

c. Pekerjaan itu sendiri

Telah berulang kali ditekankan bahwa pada akhirnya tanggung dalam mengembangkan karir terletak pada masing-masing pekerja. Semua pihak seperti pimpinan, atasan langsung, kenalan dan para spesialis di bagian kepegawaian, hanya berperan memberikan bantuan. Bearti terserah pada karyawan yang bersangkutan, apakah akan memanfaatkan berbagai kesempatan mengembangkan diri sendiri atau tidak.

d. Perhargaan

Pemberian motivasi dengan melalui kebutuhan penghargaan seperti penghargaan atas prestasinya, pengakuan atas keahlian dan sebagainya, Demikian juga garis wewenang sekmakin luas dan besar.

e. Tanggung jawab

Pertanggung jawab atas tugas yang diberikan perusahaan kepada para karyawan merupakan timbal balik atas kompensasi yang di terimanya.

f. Pengakuan

Kemampuan atas kemampuan keahlian bagi karyawan dalam suatu pekerjaan merupakan suatu kewajiban oleh perusahaan.

g. Keberhasilan dalam bekerja

Keberhasilan dalam bekerja dapat memotivasi para karyawan untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang di berikan oleh perusahaan. Dengan keberhasilan tersebut setidaknya dapat memberikan rasa bangga dalam perasaan para karyawan bahwa mereka telah bangga dalam perasaan para karyawan bahwa mereka telah mampu mempertanggung jawabkan apa yang menjadi tugasnya.

**2) Indikator Motivasi Kerja**

Indikator yang digunakan dalam variabel ini menurut Utomo yaitu:

- 1) Penghargaan diri, Seseorang akan merasa terhormat apabila dia dihargai oleh orang lain dalam lingkungan kerjanya. Situasi seperti ini akan mendukung orang tersebut untuk bekerja lebih baik.
- 2) Kekuasaan Seseorang, Kekuasaan seseorang akan termotivasi apabila diberi kekuasaan dan kewenangan atas pekerjaannya secara utuh tanpa adanya paksaan dari pihak lain selama pekerjaan yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan perusahaan.
- 3) Kebutuhan Keamanan, Kerja Kebutuhan untuk mendapatkan jaminan dan rasa aman tenang terlepas dari bahaya fisik serta terbebas dari rasa ketakutan kehilangan pekerjaan serta mendapatkan ancaman untuk masa depannya.
- 4) Budaya Kerja, Budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat pada karyawan karena dapat diformulasikan secara formal. Dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Secara individu maupun kelompok

seseorang tidak akan terlepas dari budaya yang ada dalam perusahaan. Pada umumnya mereka akan dipengaruhi oleh keanekaragaman sumber daya-sumber daya yang ada sebagai stimulus sehingga seseorang dalam perusahaan mempunyai perilaku yang spesifik bila dibandingkan dengan kelompok organisasi atau perusahaannya. Budaya kerja ini merupakan sistem nilai, persepsi, perilaku dan keyakinan yang di anut oleh tiap individu karyawan dan kelompok karyawan tentang makna kerja dan refleksinya dalam kegiatan mencapai tujuan organisasi dan individual.

## **2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya**

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh kepuasan, stres, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini :

1. Yuliyana dkk (2019) meneliti Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group Manado. Populasi berjumlah 153 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Regresi linier berganda. Hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis menunjukkan bahwa Stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan

penelitian sebelumnya adalah teknik analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, variabel dan jumlah populasi.

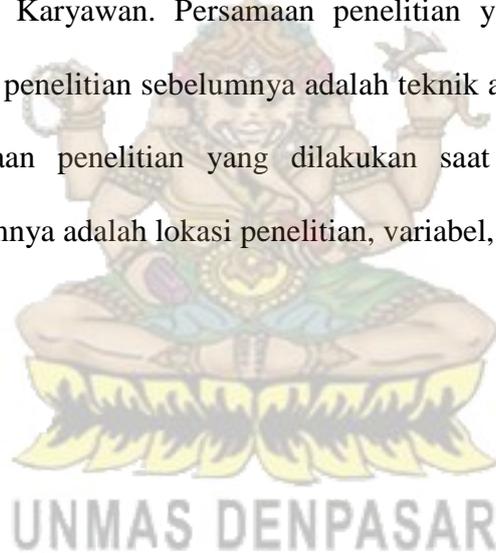
2. Suryadi dan Karyono (2022) meneliti Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Keihin Indonesia. Populasi berjumlah 70 orang. Teknik analisis data yang digunakan Uji-T. hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Keihin Indonesia, Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Keihin Indonesia, Etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Keihin Indonesia. Persamaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah teknik analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, variabel, dan jumlah populasi.
3. Hustia (2020) meneliti Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Instalasi Gizi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Populasi berjumlah 129 orang. Teknik analisis data yang digunakan ialah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis menunjukkan bahwa Ada pengaruh signifikan motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap instalasi gizi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, Ada pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap instalasi gizi RSUP Dr.

Mohammad Hoesin Palembang, Ada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap instalasi gizi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Persamaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah teknik analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, variabel, dan jumlah populasi.

4. Wiryadana dkk (2020) meneliti Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR SEDANA MURNI. Populasi berjumlah 32. Teknik analisis data yang digunakan ialah Uji reliabilitas, uji validitas data, uji hipotesis. Hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis menunjukkan bahwa Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sedana Murni, Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. BPR Sedana Murni. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan, Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sedana Murni, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sedana Murni. Persamaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel penelitian, dan teknik analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, dan jumlah populasi.

5. Rona dan Susanti (2019) meneliti Pengaruh Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT ZURICH TOPAS LIFE (BATAM ORGANISASI, BIRO UMUM, KEPEGAWAIAN DAN ORGANISASI KEMENTERIAN PARIWISATA RI). Populasi berjumlah 40. Teknik analisis data yang digunakan ialah Analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Zurich Topas Life, Kemampuan Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Zurich Topas Life, Motivasi Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan Zurich Topas Life, Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Zurich Topas Life. Persamaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah teknik analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, variabel, dan jumlah populasi.
6. Indira dan Slamet (2019) meneliti Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Kasus pada Cafe Toaststory Malang). Populasi berjumlah 40. Teknik analisis data yang digunakan ialah Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi secara parsial mempunyai

pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja secara parsial mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan terhadap kinerja Karyawan, Disiplin Kerja secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan terhadap kinerja Karyawan, Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah teknik analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, variabel, dan jumlah populasi.



UNMAS DENPASAR