

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia diakui sebagai suatu isu global dan integral dari daya saing di era globalisasi, tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul dalam perkembangan dan persaingan pelayanan perusahaan yang muncul berasal dari manusia dan hanya dapat diselesaikan dan dikelola oleh manusia itu sendiri (Hasibuan, 2017: 65),. Manajemen sumber daya manusia mencakup fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengawasan. Oleh karena itu muncul konsep penting yang diakui sebagai kunci keunggulan dibidang sumber daya manusia (SDM) yaitu melalui *the right people in the right place at the right time* (Anatan & Ellitan, 2007:30). Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi publik dan bisnis, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi publik dan penentu terwujudnya tujuan bisnis dan operasional di dalam suatu perusahaan (Rahmat & Anna, 2017)

Tujuan tersebut tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif manusia dalam hal ini karyawan atau pegawai, karena secanggih-canggihnya alat yang dimiliki organisasi publik dan bisnis tidak akan memberikan manfaat bagi organisasi jika tidak ada peran aktif dari kinerja pegawai. Untuk mengatur karyawan peran penting seorang pimpinan atau manajer sangat dibutuhkan untuk mampu dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia agar mampu memberikan kinerja yang baik bagi organisasi, sesuai dengan

visi, misi, strategi dan nilai-nilai yang dianut organisasi tersebut. Dari penjelasan mengenai sumber daya manusia tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah merupakan asset dan berfungsi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan keberhasilan suatu organisasi

Kinerja karyawan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan aktivitas tertentu yang menjadi tugasnya (Busro, 2018 : 88). Selanjutnya kinerja karyawan juga dapat diartikan sebagai perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Busro, 2018 : 88). Kinerja yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dan perusahaan karena dengan kinerja yang baik suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ketika suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang sudah dibuat dan ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah sesuai dengan standar perencanaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Dalam pandangan lain, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu sesuai dengan peran dan tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja (Umam, 2018). Selanjutnya kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja

adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2017).

Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendaya gunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yang efektif dan efisien, guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya kerja

Budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi (Busro, 2018 ; 4). Selanjutnya budaya kerja dapat diartikan sebagai suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu hingga membentuk suatu sistem yang dimaknai sama oleh seluruh anggota organisasi dimana seluruh anggota organisasi mempunyai persepsi yang sama dalam memaknai seluruh aktivitas sub-sub sistem yang ada dalam organisasi. Menurut Triguno dalam Ruliyansa (2018 : 83) Budaya kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan perusahaan atau organisasi dalam membangun prestasi dan produktivitas kerja para pegawai sehingga mengarahkan perusahaan kepada keberhasilan yang dilakukan dengan kesadaran masing-masing individu, sedangkan kesadaran adalah merupakan sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya kerja

pada sebuah perusahaan terbentuk sejak satuan kerja atau perusahaan tersebut berdiri. Pembentukan budaya kerja terjadi ketika suatu satuan kerja atau perusahaan menghadapi suatu permasalahan yang berkenaan dengan keberlangsungan suatu perusahaan yang menyangkut perubahan-perubahan eksternal maupun internal. Budaya kerja adalah Cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi, untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani (Ruliyansa, 2018 : 83) .

Beberapa hasil penelitian sebelumnya mengenai budaya kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Fatimah & Frinaldi (2020) menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Widodo (2017), mengemukakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputri & Syaifullah (2020) yang menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Adha, dkk (2019) memperoleh hasil bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga didukung oleh Widodo, dkk (2021) memperoleh hasil budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat dikatakan bahwa budaya kerja adalah persepsi bersama yang dianut oleh anggota organisasi sebagai suatu system organisasi yang dianut oleh anggota organisasi yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan

berprilaku dan anggota organisasi, sehingga system nilai tersebut dapat membedakan organisasi lainnya

Selain faktor budaya kerja, lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya (Rahmawanti, 2014). Lingkungan kerja menurut Afandi (2018:66) adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temprature, kelembaban, pentilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja dalam perusahaan mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan yang melaksanakannya proses produksi didalam perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus mampu memperhitungkan segala persoalan yang mempengaruhi proses kelancaran produksi secara cermat dan efisien.

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan alasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung dengan sarana & prasarana yang memadai yang ada ditempat bekerja akan membawa dampak positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Lingkungan kerja di dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen perusahaan yang akan mendirikan pabrik untuk perusahaan tersebut. Menurut Sedarmayanti (2017: 23) lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdapat

sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan. Penyusunan suatu sistem produksi yang baik tidak akan dapat dilaksanakan dengan efektif apabila tidak didukung dengan lingkungan kerja yang memuaskan didalam perusahaan yang bersangkutan. Menurut (Siagian & Khair, 2018 : 4) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi diri pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan oleh perusahaan. Menurut (Eliyanto, 2018) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar, karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya mengenai lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh peneliti Adha, dkk (2019) mengatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Hasi, dkk (2020) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Effendy & Fitria (2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nabawi (2019) yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian yang dilakukan Diana (2021) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurunnya

kinerja karyawan, menimbulkan suasana kerja yang kurang kondusif, serta menimbulkan adanya stres kerja terhadap karyawan.

Stres terlalu besar akan mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan. Seseorang bisa dikategorikan mengalami stres kerja jika urusan stres yang dialami melibatkan pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja (Robbin dalam Pradnyana 2018 : 2). Menurut Yozgat, dll dalam Ekawarna (2018 : 142) menyatakan bahwa meningkatnya tuntutan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan kemampuannya maka stres pekerjaan akan meningkat. Sasono dan Hotiana dan Febriansyah (2018 :28) mengatakan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Stres kerja diidentifikasi sebagai kondisi psikis karyawan yang ditandai dengan respons negatif. Kondisi stres kerja pada karyawan dinilai dapat berkontribusi terhadap kinerja karyawan, termasuk penurunan produktivitas kerja. Hal ini sesuai dengan pasal 164 hingga 166 dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menjelaskan bahwa kondisi pekerja dengan status kesehatan yang baik dapat berkontribusi pada tercapainya produktivitas secara optimal. Hal ini selaras dengan studi oleh Safitri dan Gilang (2019) yang menjabarkan bahwa stres kerja berkontribusi terhadap produktivitas dan kinerja karyawan.

Hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Effendy & Fitria (2019) mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabawi (2019) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil berbeda terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Suryawan,dkk (2020) mengatakan stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Fongkeng (2018) yang menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, serta penelitian yang dilakukan oleh Hartono & Arif (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya, dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai.

PT Tirta Investama Mambal merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan penjualan air minum yang berlokasi di Jalan Raya Mambal, Abiansemal, Kabupaten Badung. Sebagai perusahaan industri pangan, PT Tirta Investama Mambal memiliki tanggung jawab terhadap kualitas produk air minum yang dihasilkan serta mempunyai tekad kuat untuk menjadi distributor air dalam kemasan atau air mineral terbaik, yang mempunyai tujuan khusus untuk menciptakan produk yang berkualitas. Sampai saat ini PT Tirta Investama Mambal mampu menjaga eksistensinya ditengah persaingan dan munculnya perusahaan-perusahaan sejenis baru khususnya di Bali dengan beragam merek dan keunggulan masing-masing. Eksistensi PT Tirta Investama Mambal membuktikan keunggulan dari produk-produknya yang sudah dikenal luas masyarakat seperti Aqua, Sparkling, Reflextions, Mizone, serta Levite.

Untuk tetap menjaga eksistensi dan tetap dapat memberikan produk dengan kualitas yang baik, tentu dibutuhkan karyawan yang mampu mewujudkan produk sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Tetapi saat ini, PT Tirta Investama Mambal terlihat mengalami permasalahan mengenai kinerja karyawan yang dirasa masih rendah, yang dapat dilihat dari data kinerja dengan target realisasi prosuk yang dihasilkan, seperti terlihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Data Realisasi Produk**  
**PT Tirta Investama Mambal Tahun 2021**

No	Jenis Produk	Target (Box)	Realisasi (Box)	Capaian Target (%)
1	Aqua Galon	1.000.000	959.420	95,94
2	Aqua 1500 ml	450.000	437.450	97,21
3	Aqua 750 ml	10.000	12.500	125,00
4	Aqua 600 ml	650.000	676.220	104,03
5	Aqua 450 ml	10.000	9.860	98,60
6	Aqua 330 ml	150.000	133.960	89,31
7	Aqua 220 ml	500.000	323.250	64,65
8	Sparkling 380 ml	5.000	4.680	93,60
9	Sparkling 750 ml	5.000	4.600	92,00
10	Reflektions 380 ml	5.000	5.050	101,00
11	Reflektions 750 ml	5.000	5.120	102,40
12	Mizone	60.000	65.320	108,87
13	Levite	10.000	9.870	98,70
14	Vit Galon	60.000	59.600	99,33
15	Vit 1500 ml	50.000	46.900	93,80
16	Vit 600 ml	50.000	50.200	100,40
17	Vit 330 ml	10.000	9.050	90,50
18	Vit 220 ml	100.000	98.600	98,60
<b>Total</b>		<b>3.130.000</b>	<b>2.911.650</b>	<b>93,02</b>

Sumber data: PT Tirta Investama 2020

Berdasarkan data Tabel 1.1, PT Tirta Investama Mambal memiliki beberapa jenis produk minuman yang diproduksi dan dua jenis diantaranya

merupakan produk Aqua dan Vit. Untuk setiap jenis produk PT Tirta Investama Mambal menetapkan target produksi yang berbeda-beda tergantung dari permintaan pasar di lapangan, produk yang laris akan ditargetkan untuk diproduksi lebih banyak. Tetapi berdasarkan data, beberapa produksi produk tidak dapat mencapai target yang ditetapkan seperti Aqua galon dengan target 1.000.000 buah hanya bisa terealisasi 959.420 buah atau 95,94% dari target. Pencapaian target terendah pada jenis produk Aqua 220 ml, dari target 500.000 box yang bisa terealisasi sebanyak 323.250 box atau 64,65%. Jika dilihat dari target total di tahun 2021 sebanyak 3.130.000 box sedangkan terealisasi sebanyak 2.911.650 box atau sebanyak 93,02%. Sebagian besar target produksi belum mampu memenuhi target yang ditetapkan sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dari perusahaan agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain, dimana hal ini juga mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang kurang baik disebabkan oleh adanya fenomena bahwa masih lemahnya budaya kerja pada PT Tirta Investama Mambal. Dalam hal ini, dimana masih ada karyawan yang belum menaati peraturan yang telah ditentukan sebelumnya, kurangnya keikutsertaan karyawan dalam mengambil keputusan dan tidak berani mengambil resiko serta karyawan yang tidak konsisten dalam bekerja sehingga masih ada pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pimpinan harus berusaha menciptakan kondisi budaya kerja yang kondusif dan dapat mendukung terciptanya kinerja yang baik. Hal inilah yang merupakan sasaran bagi pimpinan pada PT Tirta Investama Mambal dalam menciptakan budaya kerja yang diinginkan atau budaya yang kuat

maka upaya yang ingin dicapai adalah untuk menciptakan budaya kerja yang baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja para karyawan di lingkungan perusahaan

Berdasarkan observasi di lapangan terdapat permasalahan yang terjadi pada lingkungan kerja di PT Tirta Investama Mambal, dimana jalan yang dilalui oleh truck masih banyak yang rusak, kawasan yang dekat dengan pasar tradisional sehingga menciptakan suara bising yang mengganggu karyawan saat bekerja. Serta karyawan kurang menjalin hubungan yang akrab dengan karyawan lainnya, mereka hanya fokus menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan tanpa berusaha untuk menjalin kerja sama dengan karyawan lainnya. Pada kondisi ini menyebabkan adanya fenomena lingkungan yang kurang nyaman dengan situasi dan kondisi yang membahayakan dan mengganggu para karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman menyebabkan tingkat konsentrasi karyawan dalam bekerja meningkat dan kondisi tersebut menyebabkan tingkat kinerja karyawan meningkat.

Demikian halnya dengan adanya fenomena stres kerja pada karyawan PT Tirta Investama Mambal. Berdasarkan observasi dan wawancara pada karyawan PT Tirta Investama mambal, dimana karyawan mempunyai beban kerja yang berlebihan, keterbatasan waktu, adanya konflik peran serta hubungan yang kurang harmonis dengan teman kerja. Permintaan pasar yang semakin sedikit sehingga karyawan tidak dapat memenuhi target penjualan. Kurangnya ilmu, kemampuan atau kompetensi di bidang pekerjaan yang digeluti. Melihat berbagai permasalahan yang terjadi pada PT Tirta Investama

Mambal, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Budaya Kerja, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tirta Investama Mambal”

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengembangkan beberapa rumusan masalah yaitu:

- 1) Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Tirta Investama Mambal?
- 2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Tirta Investama Mambal?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Tirta Investama Mambal?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Tirta Investama Mambal
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Tirta Investama Mambal
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Tirta Investama Mambal

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini menekankan pada manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis berkenaan dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan budaya kerja, lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan PT Tirta Investama Mambal

2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis berkenaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan budaya kerja, lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan PT Tirta Investama Mambal



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Penetapan Tujuan ( *Goal Setting Theory* )

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. Goal setting theory didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2011). Goal setting theory menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Menurut teori ini salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Wangmuba dalam Ramandei, 2019). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami

tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsistensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan kinerja, yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan diidentifikasi sebagai tujuannya.

### **2.1.2 Kinerja karyawan**

#### **1) Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan aktivitas tertentu yang menjadi tugasnya (Busro, 2018 : 88). Menurut Anggapradja dan Wijaya (2017:75) menyatakan kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang telah dicapai oleh seseorang, dilaksanakan pada tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan keahlian masing-masing untuk bersama-sama mempromosikan perusahaan dan tidak melanggar ketentuan hukum dan etika dalam pelaksanaannya. Sedangkan menurut Sunarsih dan

Helmawati (2017: 264) menyatakan kinerja adalah refleksi dari tingkat pencapaian yang terkait dengan pelaksanaan program atau kebijakan untuk tujuan, visi, dan misi organisasi yang di rumuskan dalam hal perencanaan strategis. Menurut (Sudaryo, 2018 : 88) Kinerja karyawan merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Selanjutnya menurut Winarja,dkk. (2018) menyatakan bahwa kinerja adalah orang yang bekerja di suatu tempat yang secara resmi, memiliki data pribadi dan memiliki kekuatan hukum, tempat kerja yang di maksud adalah organisasi, lembaga, atau yang terkait dengan karyawan. Secara teoritis Mangkunegara (2017) menjelaskan, bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi yang dimaksud dari kualitas adalah tingkat baik buruknya hasil yang diperoleh, sedangkan kuantitas adalah jumlah yang diperoleh dari hasil kerja.

Dari beberapa kinerja diatas maka dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan adalah hasil dari pekerjaan yang telah di capai oleh seseorang, dilaksanakan pada tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan keahlian masing-masing, tingkat pencapaian yang terkait dengan pelaksanaan program atau

kebijakan untuk tujuan, visi, dan misi organisasi yang di rumuskan dalam hal perencanaan strategis.

## 2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2018) mengemukakan 2 faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan yaitu:

### a) Faktor Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan. Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110 -120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man the place, the man on the right job*).

### b) Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*). Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

## 3) Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Burso (2018 : 96) Penilaian kinerja karyawan adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan, kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-

keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. (Menurut pendapat Grote (dalam Edison dkk., 2018: 194) penilaian kinerja adalah sistem manajemen formal untuk menyediakan evaluasi tentang kualitas kinerja seseorang dalam sebuah organisasi. Penilaian dilaksanakan tidak hanya sekedar untuk mengetahui kinerja yang lemah, hasil yang baik dan bisa diterima, juga harus diidentifikasi sehingga dapat dipakai untuk penilaian lainnya. Untuk itu dalam penilaian kinerja perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut (Zainal dkk, 2018: 414):

a) Standar Kinerja

Sistem penilaian kinerja memerlukan standar kinerja yang mencerminkan seberapa jauh keberhasilan sebuah pekerjaan telah dicapai. Agar efektif, standar perlu berhubungan dengan hasil yang diinginkan dari tiap pekerja. Hal tersebut dapat diuraikan dari analisis pekerjaan dengan menganalisis hubungannya dengan kinerja karyawan saat sekarang. Untuk menjaga akuntabilitas karyawan, harus ada peraturan-peraturan tertulis dan diberitahukan kepada karyawan sebelum dilakukan evaluasi. Idealnya, penilaian setiap kinerja karyawan harus didasarkan pada kinerja nyata dari unsur yang kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan.

b) Ukuran kinerja

Penilaian kinerja juga memerlukan ukuran kinerja yang dapat diandalkan yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja. Agar terjadi penilaian yang kritis dalam menentukan kinerja, ukuran

yang handal juga hendaknya dapat dibandingkan dengan ukuran lain dengan standar yang sama untuk mencapai kesimpulan sama tentang kinerja sehingga dapat menambah reliabilitas sistem penilaian.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja karyawan adalah suatu proses penilaian atau pengevaluasian kinerja karyawan selama periode waktu tertentu. Kajian sistematis tentang kondidi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal dan dikaitkan dengan standar kerja yang telah ditentukan suatu perusahaan

#### **4) Manfaat Penilaian Kinerja**

Busro (2018 : 107) mengemukakan manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a) Perbaikan kinerja memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui feedback yang diberikan oleh organisasi
- b) Penyesuaian gaji yang dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasikan karyawan secara layak sehingga dapat memotivasi mereka.
- c) Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelemahan-kelemahan dari karyawan sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.

- d) Meningkatkan adanya perlakuan kesempatan yang sama pada karyawan, yaitu dengan dilakukannya penilaian yang obyektif berarti meningkatkan perlakuan yang adil bagi para karyawan.
- e) Dapat membantu karyawan mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian kinerja, atasan akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk sehingga atasan dapat membantu menyelesaikannya.
- f) Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu dengan diketahuinya kinerja karyawan secara keseluruhan, akan menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan dengan baik atau tidak. Informasi penilaian kinerja tersebut dapat dipakai perusahaan untuk mengelola kinerja karyawannya, dan mengungkapkan kelemahan kinerja karyawan sehingga pemimpin dapat menentukan tujuan maupun peringkat target yang harus diperbaiki.

#### 5) Indikator – Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Busro (2018 : 99) indikator yang menjadi ukuran kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Kuantitas kerja  
Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.

b) Kualitas kerja

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.

c) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

d) Kehadiran

Kehadiran karyawan di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan itu.

e) Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

### 2.1.3 Budaya Kerja

#### 1) Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi (Busro, 2018 : 4). Selanjutnya budaya kerja dapat diartikan sebagai suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu hingga membentuk suatu sistem yang dimaknai sama oleh seluruh anggota organisasi dimana seluruh anggota organisasi mempunyai persepsi yang sama dalam memaknai seluruh

aktivitas sub-sistem yang ada di dalam organisasi. Menurut Triguno dalam Ruliyansa (2018 : 83) Budaya kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan perusahaan atau organisasi dalam membangun prestasi dan produktivitas kerja para pegawai sehingga mengarahkan perusahaan kepada keberhasilan yang dilakukan dengan kesadaran masing-masing individu, sedangkan kesadaran adalah merupakan sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi, untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani (Ruliyansa, 2018 : 83).

Berdasarkan beberapa uraian para ahli tersebut maka dapat dikatakan bahwa budaya kerja adalah persepsi bersama yang dianut oleh anggota organisasi sebagai suatu system organisasi yang dianut oleh anggota organisasi yang kemudian memengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari anggota organisasi, sehingga system nilai tersebut dapat membedakan organisasi satu dengan organisasi lainnya

## **2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Kerja**

Ada tiga faktor yang mempengaruhi budaya kerja menurut (Busro, 2018 : 8), yaitu :

- a) Pengaruh umum dari luar yang jelas mencakup faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan atau hanya sedikit dapat dikendalikan oleh

organisasi. Faktor ini jauh lebih sulit dikendalikan dibandingkan faktor internal

- b) Pengaruh dari nilai-nilai yang ada di masyarakat. Keyakinan dari nilai-nilai yang dominan dari masyarakat luas, situasi eksternal yang berkaitan dengan nilai-nilai jauh lebih mudah diadaptasi dan hal ini relative tidak menggoyahkan budaya organisasi yang dibangun
- c) Faktor-faktor yang spesifik dari organisasi. Organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam mengatasi baik masalah internal maupun eksternal. Keberhasilan mengatasi berbagai masalah tersebut merupakan dasar dari tumbuhnya budaya kerja. Faktor internal yang demikian jauh lebih mudah diatasi faktor eksternal.

### 3) Fungsi dan Manfaat Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan hal yang sangat penting yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas kerja dalam suatu perusahaan. Menurut Pujiani (2014) terdapat beberapa manfaat lain dari budaya kerja, seperti kepuasan kerja meningkat, pergaulan yang lebih akrab, disiplin yang meningkat, pengawasan fungsional berkurang, pemborosan yang berkurang, tingkat kehadiran menurun, adanya keinginan belajar terus, keinginan memberikan yang terbaik bagi organisasi, dan lain-lain. Menurut Robbins (2015 : 82) menjelaskan mengenai fungsi budaya dan manfaat dari terlaksananya budaya kerja yaitu sebagai berikut :

- a) Mempunyai boundary-defining roles, yaitu menciptakan perbedaan antara organisasi yang satu dengan lainnya.
- b) Menyampaikan rasa identitas untuk anggota organisasi.
- c) Budaya memfasilitasi bangkitnya komitmen pada sesuatu yang lebih besar daripada kepentingan diri individual
- d) Meningkatkan stabilitas sistem sosial. Budaya adalah perekat sosial yang membantu menghimpun organisasi bersama dengan memberikan standar yang cocok atas apa yang dikatakan dan dilakukan pekerja
- e) Budaya melayani sebagai sense-making dan mekanisme kontrol yang membimbing dan membentuk sikap dan perilaku karyawan.

#### 4) Karakteristik Budaya Kerja

Busro (2018 : 18), menyebutkan sepuluh karakteristik yang memengaruhi budaya kerja yang dapat saling bercampur dan menunjang antara lain :

- a) Inisiatif Individu yaitu budaya kerja yang selalu mengedepankan inisiatif individu yang positif dalam rangka meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengatasi perubahan internal dan eksternal
- b) Toleransi Beresiko yaitu budaya kerja yang selalu memberi dorongan pada anggota untuk agresif berinovatif, dan berani mengambil risiko selalu dikembangkan dalam organisasi

- c) Pengarahan yaitu budaya kerja yang selalu memberikan arahan secara detail kepada seluruh anggota organisasi agar benar-benar paham terhadap tujuan organisasi yang dicita-citakan bersama
- d) Keterpaduan yaitu budaya kerja yang mengutamakan keterpaduan antara pimpinan dan bawahan, keterpaduan antara perubahan eksternal dan internal
- e) Dorongan Manajemen yaitu budaya kerja yang terus menerus memberikan dorongan kepada seluruh anggota agar secara komitmen mengembangkan organisasi melalui komunikasi antara manajer dan seluruh anggota organisasi
- f) Kontrol, budaya kerja yang selalu mengontrol apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan
- g) Identitas, budaya kerja yang mengedepankan identitas organisasi yang berbeda dengan organisasi lain, pembedaan ini bertujuan dalam rangka meningkatkan profesionalitas
- h) Sistem Imbalan, budaya kerja yang mengutamakan sistem imbalan yang mampu meningkatkan motivasi, komitmen, dan kinerja anggota organisasi.
- i) Toleransi Terhadap Konflik, budaya kerja yang memberikan toleransi terjadinya konflik yang bersifat membangun, dan dapat memicu terjadinya perubahan ke arah positif
- j) Pola Komunikasi, budaya kerja yang mengedepankan pola komunikasi dua arah yang baik, baik komunikasi vertical maupun horizontal.

## 5) Indikator-Indikator Budaya Kerja

Menurut Nurhadijah (2017:175), indikator budaya kerja adalah sebagai berikut:

### a) Inovasi dan Pengambilan Resiko

Tingkat daya pendorong karyawan untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.

### b) Perhatian Terhadap Detail

Tingkat tautan terhadap karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis, dan perhatian terhadap detail

### c) Konsistensi

Organisasi cenderung memiliki budaya kuat yang konsisten, terkoordinasi dan terintegrasi secara baik. Norma-norma perilaku didasarkan pada nilai-nilai inti. Para pemimpin dan bawahan mencapai kesepakatan meskipun dengan sudut pandang yang berbeda.

### d) Perlibatan

Organisasi memberdayakan karyawan, mengorganisir, tim dan pengembangan SDM nya, semua tingkat organisasi merasa bahwa mereka memiliki kontribusi yang akan mempengaruhi pekerjaan dan tujuan organisasinya.

## 2.1.4 Lingkungan Kerja

### 1) Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja menurut Afandi (2018:66) adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam

menjalankan tugas seperti temprature, kelembaban, pentilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Menurut Suwardi & Daryanto (2018:209), lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan Kaswan (2017:568) mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan semua hal yang dapat mendukung aktivitas pegawai, yang ada di sekitar pegawai.

Dari uraian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat yang berada di sekitar pegawai baik fisik maupun non fisik di wilayah organisasi, lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja juga mencakup interaksi atau hubungan antara karyawan dan pimpinan organisasi. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Seorang karyawan dapat dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik apabila karyawan tersebut menyukai bidang pekerjaannya dan

lingkungan pekerjaannya, begitu pula sebaliknya apabila karyawan kurang disiplin dalam pekerjaannya ini bisa terjadi karena karyawan tersebut kurang menyukai bidang pekerjaan dan lingkungan kerjanya

## 2) Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sarwoto dalam (Sedarmayanti, 2017) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja dibagi menjadi 2 yakni:

### a) Lingkungan Kerja Fisik (*Physical Working Environment*)

Menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### b) Lingkungan Kerja Non Fisik (*Non-Physical Working Environment*)

Menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

## 3) Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja menurut Afandi (2018) adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat di selesaikan dengan tepat. Artinya, pekerjaan di selesaikan 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

#### 4) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Seseorang akan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantanya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja menurut Suwardi & Daryanto (2018:215) diantaranya yaitu:

##### a) Penerangan.

Karyawan yang terlibat dalam pekerjaan sepanjang hari rentan terhadap ketegangan mata yang disertai dengan kelelahan mental, perasaan marah dan gangguan fisik lainnya. Sehingga dengan penerangan yang baik dapat memberikan kepuasan dalam bekerja dan tentunya akan meningkatkan produktivitas.

##### b) Suhu udara.

Suhu udara dalam ruangan kerja merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan agar karyawan dapat bekerja dengan menggunakan seluruh kemampuan sehingga menciptakan hasil yang optimal.

##### c) Kebisingan.

Bunyi bising dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja, untuk itu suarasuara rebut harus diusahakan berkurang agar dapat meningkatkan produktivitas kerja.

d) Penggunaan warna.

Warna ruangan mempunyai pengaruh terhadap gairah kerja dan semangat para karyawan. Dengan begitu maka perusahaan harus memperhatikan penggunaan warna agar dapat mempengaruhi semangat dan gairah kerja para karyawannya.

e) Ruang gerak.

Tata ruang kerja yang baik adalah tata ruang kerja yang dapat mencegah timbulnya gangguan keamanan dan keselamatan kerja bagi semua karyawan yang bekerja di dalamnya.

f) Keamanan bekerja.

Keamanan kerja untuk sebuah perusahaan memang harus diperhatikan baik itu untuk keamanan terhadap peralatan yang digunakan dan keamanan lingkungan kerja. Dengan memberikan jaminan keamanan ketenangan dalam bekerja maka akan timbul semangat kerja dan gairah kerja.

5) Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti, (2015) menyatakan bahwa indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

a) Suara bising

Suara bising adalah tingkat kepekaan pegawai tentang suara mengganggu yang berada dalam ruang, kebisingan dapat mempengaruhi aktifitasnya pegawai saat melakukan tugas-tugas tersebut.

b) Suasana bekerja

Suasana bekerja adalah suatu kondisi yang dapat membuat rasa aman dan nyaman para pegawai dalam melakukan pekerjaan.

c) Hubungan pegawai

Dengan pegawai lainnya harus harmonis karena untuk mencapai tujuan instansi akan cepat jika adanya kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas yang dikembangkannya.

### 2.1.5 Stres Kerja

#### 1) Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan sebuah hal yang umum dialami oleh setiap orang diseluruh penjuru dunia. Menurut Nusran (2019 : 72) definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja (Permatasari & Prasetio, 2018 : 89). Definisi stres kerja menurut Vanchapo (2020 : 37) adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan-tekanan yang dihadapinya. Stres juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang pegawai.

Dari uraian para ahli yang sudah dijelaskan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan respon perasaan yang timbul dari dalam diri individu berdasarkan dari cara individu menilai

sebuah tekanan atau beban yang diterimanya. Stres kerja adalah tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis samapai pada batas atau melebihi batas kemampuan karyawan. Perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan

## 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Lim dkk (dalam Ando, Umar, Agustina, 2017 : 2) menyatakan bahwa faktor risiko stres atau stresor adalah seperti karakteristik pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, kurangnya pengawasan, peran kerja, jam kerja panjang, konflik interpersonal, sumber daya yang kurang memadai, sistem penghargaan buruk, struktur atau komunikasi yang kurang dan juga adanya kekerasan dalam kerja. Menurut Dwiyanti (dalam Nusran, 2019 : 77) adanya dua faktor penyebab munculnya stres kerja, yaitu faktor lingkungan dan faktor personal. Faktor lingkungan meliputi kondisi fisik, hubungan dalam lingkungan pekerjaan, sedang faktor personal yaitu tipikal kepribadian, peristiwa pribadi maupun kondisi individu. Gangguan yang terjadi secara fisik dan emosional sebagai akibat ketidaksesuaian antara kapasitas, sumber daya atau kebutuhan pekerja yang berasal dari lingkungan pekerjaan disebut dengan stress akibat kerja. Situasi dan kondisi tersebut dapat disebut sebagai stressor atau penyebab terjadinya stress. Kecenderungan bentuk dari stressor pada pekerja adalah tekanan yang berlebihan dari atasan, jumlah dan jenis pekerjaan yang tumpang tindih, lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti bising, panas, dan

sebagainya. Hal inilah justru merupakan sebuah kondisi yang sangat memengaruhi keselamatan dan kesehatan pekerja.

Penjelasan Dwiyanti tersebut lebih luas, yakni:

a) Tidak adanya dukungan dari lingkungan

Tidak adanya dukungan dari lingkungan yang berarti stres cenderung mudah muncul pada individu yang tidak mendapatkan dukungan dari lingkungan. Dukungan ini bisa berupa dukungan dari lingkungan kerja yaitu rekan kerja, atasan, pemimpin. Dukungan dari lingkungan keluarga yaitu orangtua, menantu, mertua, anak, saudara. Dukungan dari luar yaitu teman bermain atau tetangga.

b) Tidak berkesempatan berperan

Tidak berkesempatan dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor meskipun memiliki kewenangan tersebut menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja karena merasa tidak dianggap dan merasa dikucilkan.

c) Pelecehan Seksual

Pelecehan seksual yakni kontak atau komunikasi yang berhubungan atau dikonotasikan berkaitan dengan seks yang tidak diinginkan, menyentuh bagian tubuh yang paling sensitif, merayu, pujian bahkan senyuman yang tidak pada konteksnya

d) Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja berupa suhu panas di lingkungan kerja, terlalu dingin, kurang cahaya atau terlalu terang, sesak secara

sirkulasi udara atau sempit yang menyebabkan berkurangnya kenyamanan kerja sehingga memunculkan stres kerja.

e) Manajemen yang tidak sehat

Manajemen tidak sehat yaitu cara pemimpin memperlakukan karyawan seperti pemimpin yang terlalu sensitif, terlalu agresif, atau terlalu ambisius.

f) Tipe Kepribadian Seseorang

Jenis kepribadian individu menjadi salahsatu faktor penyebab stres karena kepribadian yang kurang sabar dan kurang telaten lebih rawan terkena stres kerja dibanding dengan individu yang memiliki tipe kepribadian sabar dan telaten.

g) Pengalaman Pribadi

Pengalaman pribadi yaitu peristiwa yang pernah dialami karyawan berimbas kepada cara individu dalam menerima tekanan dalam kerja seperti peristiwa menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal, kehamilan yang tidak diinginkan, peristiwa traumatis dalam menghadapi masalah (pelanggaran) hukum.

3) Gejala Stres Kerja

Braham (dalam Nusran, 2019 : 74-75) yaitu tentang gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut:

a) Fisik

Fisik yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-

gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.

b) Emosional

Emosional meliputi marah-marah, mudah tersinggung, dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental, intelektual yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi oleh satu pikiran saja.

c) Interpersonal

Interpersonal yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, mudah menyalahkan orang lain

4) Indikator-Indikator Stres Kerja

Jin *et al.*, (2017) menuturkan indikator-indikator untuk stres kerja ada empat, disebutkan sebagai berikut:

a) Khawatir

Khawatir adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawaktir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.

b) Gelisah

Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanak tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.

c) Tekanan

Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

d) Frustrasi

Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Budaya Kerja, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, telah dilakukan oleh beberapa peneliti dalam jurnal, antara lain sebagai berikut:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Vijayan (2017) yang berjudul "*Impact Of Job Stress On Employees' Job Performance In Aavin, Coimbatore*".

Penelitian ini didasarkan pada pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan Aavin, Coimbatore dan sampel sebanyak 100 responden dipilih dengan menggunakan simple random sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan dikumpulkan dengan bantuan kuesioner terstruktur. Jenis yang berbeda alat statistik yang digunakan seperti analisis persentase, T-test, Chi-

square, korelasi dan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Fongkeng (2018) yang berjudul “*Effects of Job Stress on Employee Performance in an Enterprise*”. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 80 responden dengan menggunakan teknik purposive dan simple random. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan fokus grup diskusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Risky Nur Adha,dkk (2019) yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember". Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember dengan jumlah 32 orang. Alat analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisi linier berganda, uji T, uji F dan uji R<sup>2</sup>. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikan, Hipotesis kedua (H2) menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis ketiga (H3) menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap turnover intention
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Siti Sarah (2019) yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Xsport Internasional Makassar”. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh

karyawan pada CV. Xsport Internasional Makassar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang responden dengan teknik sampel jenuh, kuisioner dengan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linier sederhana dan uji T. (1) Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dengan uji secara parsial bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Berdasarkan hasil uji t bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Ekhsan & Septian (2021) yang berjudul, “Pengaruh Stres Kerja, Konfil Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cabindo Putra”. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja bagia PPIC PT. Cabinindo Putra berjumlah 61 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling yaitu dengan metode sampling jenuh. Penelitian ini menggunakan program statistik SPSS. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan, (2) terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dengan kinerja karyawan.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatimah & Aldri Frinaldi (2020) yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kecamatan Sungai Geringging”. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 74 karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah

teknik total sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil pengolahan analisis data ini menunjukkan bahwa (1) Budaya kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, (2) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan budaya kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nabawi (2019) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang”. Populasi dan sampelnya adalah seluruh Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang sebanyak 81 orang. Analisis data menggunakan rumus regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara parsial Lingkungan Kerja, tujuan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang, (2) Secara simultan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.
- 8) Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Pasek Suryawan, dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Peninsula Bay Resort, Tanjung Benua”. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 108 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel

jenuh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Sunarsi D, dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mentari Persada Di Jakarta”. Populasi dalam penelitian ini yaitu 98 responden dengan metode explanatory research. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Effendy & Fitria (2019) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Modernland Realty, Tbk, Jakarta Selatan”. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif yang dianalisis menggunakan statistik. Adapun jumlah sampel yang diperoleh dengan menggunakan sampel jenuh yaitu menjadikan seluruh populasi karyawan PT. Modernland Realty, Tbk menjadi sampel yang berjumlah 70 responden. Analisis data menggunakan SPSS Versi 21. Teknik uji sampling menggunakan metode sensus dan teknik pengambilan data diantaranya Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik serta Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien

Determinasi, dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- 11) Penelitian yang dilakukan oleh Hasi, dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara”. Populasi penelitian berjumlah 34 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, regresi berganda, uji t, dan uji F serta koefisien determinasi. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel (1) Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, (2) Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dan (3) Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
- 12) Penelitian yang dilakukan Herwanto & Radiansyah (2020) yang berjudul “ Pengaruh Budaya Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cabang Windu Karsa Bakauheni Lampung Selatan”. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 42 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan budaya kerja dan disiplin kerja pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Windu Karsa Cabang Bakauheni, Lampung Selatan
- 13) Penelitian yang dilakukan oleh Zenia R, dkk (2021) yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja, Pemberdayaan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten

Labuhanbatu Selatan”. Populasi dan sampel pada penelitian ini sebanyak 34 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (3) Sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

- 14) Penelitian yang dilakukan oleh Widodo S, dkk (2021) yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Menjelang Masa Purnabakti Pada Lingkup Kawil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Di Yogyakarta”. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 karyawan dengan menggunakan sampel sensus atau sampel total. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (3) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
- 15) Penelitian yang dilakukan oleh Siregar, dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja Dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Latexindo Toba Perkasa Binjai”. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 103 karyawan. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan koefisiensi determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan jam kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Latexindo Toba Perkasa Binjai

- 16) Penelitian yang dilakukan oleh Silvia, dkk (2019) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Adirama”. Populasi penelitian ini berjumlah 40 karyawan. Analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari (1) kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan, (2) kompetensi terhadap budaya kerja, (3) kompetensi terhadap kinerja karyawan, (4) budaya kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Adirama
- 17) Penelitian yang dilakukan oleh Indriani, dkk (2019) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Riyanthi Investama”. Populasi pada penelitian ini sebanyak 30 orang. Jenis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan jenis data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh positif dari stres kerja dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Riyanthi Investama, (2) ada pengaruh positif dari stres kerja terhadap budaya kerja pada PT. Riyanthi Investama, (3) ada pengaruh positif dari stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Riyanthi Investama, (4) ada pengaruh positif dari budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Riyanthi Investama
- 18) Penelitian yang dilakukan oleh Diana Eka Putri (2021) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Etos Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kota Tegal”. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 54 orang. Alat analisis yang digunakan menggunakan aplikasi SPSS Versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kota Tegal, (2) Etos Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kota Tegal, (3) Budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kota Tegal

- 19) Penelitian yang dilakukan oleh Hartono & Arif (2020) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Jakarta Utara”. Responden pada penelitian ini sebanyak 190 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 20) Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk (2018) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara” . Populasi dalam penelitian ini sebanyak 70 karyawan pada bagian tenaga penjualan. Data analisis yang digunakan yaitu analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.