

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan dunia usaha di tanah air mengalami perkembangan pesat dewasa ini. Dengan pertumbuhan dunia usaha yang semakin maju tentunya memerlukan suatu pengolahan yang baik agar usaha yang dijalankan dapat bertahan dan berkembang. Apa yang dikelola bukan hanya meliputi hal-hal yang bersifat material tetapi juga yang bersifat non material seperti manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Terciptanya sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak positif bagi suatu perusahaan. Jika suatu perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan dengan mudah dalam mencapai tujuan perusahaan. Namun demikian, untuk menjaga kualitas sumber daya manusia agar tetap baik perusahaan wajib untuk memperhatikan kesejahteraan karyawan. Tidak hanya dituntut kewajibannya saja dengan berbagai macam beban pekerjaan, begitu pula dengan karyawan yang jangan hanya menuntut hak mereka tetapi pekerjaan dan tanggung jawab sebagai karyawan tidak diselesaikan.

Sebagai pemberi kerja dan tenaga kerja harus saling bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan dan mencapai kepuasan bagi karyawan. Pemberi kerja (perusahaan) dan tenaga kerja (karyawan) pada hakekatnya saling membutuhkan. Karyawan yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang menyenangkan. Ketika karyawan merasa puas, maka karyawan akan semakin loyal kepada perusahaan, sehingga disiplin, semangat serta moral kerja yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas dan

tanggung jawabnya akan meningkat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Tentang Ketenagakerjaan menjelaskan bahwa Pemberi kerja adalah orang/perorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan-badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain. Sedangkan Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyaknya faktor diantaranya kompensasi yang diperoleh, lingkungan tempat bekerja dan stres dalam bekerja.

Kepuasan kerja tidak dapat dipisahkan oleh kompensasi yang seringkali merupakan harapan bagi karyawan. Gambaran yang akurat tentang hubungan ini adalah kompensasi dapat menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi, kepuasan kerja akan tinggi apabila keinginan dan kebutuhan karyawan dalam bekerja terpenuhi maka kompensasi kerja akan terwujud dengan baik. Hasibuan (2016) kompensasi adalah pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan. Apabila perusahaan memberikan kompensasi yang tinggi pada karyawan maka berpengaruh pada kepuasan kerja yang tinggi pula. Begitu pula sebaliknya, apabila perusahaan memberikan kompensasi yang rendah maka berpengaruh pada kepuasan kerja yang rendah pula.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, dimana sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Untuk

mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam suatu perusahaan, salah satu faktor yang sangat penting adalah kepuasan kerja. Berbagai sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan.

Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu karyawan berbedastandar kepuasannya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada umumnya tercermin dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun yang ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Sebaliknya apabila kepuasan kerja tidak tercapai maka dapat berakibat buruk terhadap perusahaan. Akibat buruk itu dapat berupa kemalasan, kemangkiran, mogok kerja, pergantian tenaga kerja dan akibat buruk yang merugikan lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang pengertian kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, suhu udara, penerangan dan sebagainya. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja (Muzdalifah, 2017). Jika perusahaan mampu membuat lingkungan kerja yang kondusif, kepuasan kerja dapat terjaga karena dengan begitu perusahaan masih memperhatikan kebutuhan

karyawan agar dapat bekerja dengan baik. (Pangestu dkk 2017).

Berdasarkan hasil observasi, lingkungan kerja di The Kayon Jungle Resort Ubud Bali tergolong dalam lingkungan kerja yang terjal. Kondisi resort yang letaknya ditengah hutan dengan pemandangan langsung tebing membuat bentuk resort meluas kebawah. Akses menuju villa sangat membutuhkan tenaga ekstra karena dipenuhi tangga dan untuk menuju villa dari tempat reservasi (*check-in*) mengharuskan karyawan untuk menyiapkan tenaga ekstra untuk melakukan pelayanan. Pada saat tamu ramai, dalam sehari karyawan yang bertugas bisa berkali-kali naik turun menuju villa atau kamar untuk melakukan pelayanan yang optimal demi tercipta citra perusahaan yang baik.

**Tabel 1. 1**  
**Jenis Kompensasi yang Diperoleh Karyawan**

No	Jenis Kompensasi	Keterangan
1	BPJS Kesehatan	Diperoleh
2	BPJS Ketenagakerjaan	Diperoleh
3	Tabungan Hari Tua	Tidak Diperoleh
4	Uang Makan	Tidak Diperoleh
5	Program Pelatihan Kerja	Tidak Diperoleh
6	Perangkat Digital	Tidak Diperoleh
7	Peminjaman Kendaraan	Tidak Diperoleh

Tabel 1.1 menunjukkan jenis-jenis kompensasi yang diperoleh karyawan di The Kayon Jungle Resort Ubud Bali. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan kepada karyawan hanya asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan yang mencakup BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan. Berbanding terbalik dengan kompensasi lainnya seperti tabungan hari tua, uang makan, program pelatihan kerja, perangkat digital, dan peminjaman kendaraan yang tidak diperoleh oleh karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan pihak villa kurang memberikan kemudahan karyawan yang cenderung tidak lengkapnya fasilitas yang

diberikan. Oleh karena itu, dengan fasilitas yang kurang memadai tentunya memberikan indikasi bahwa kompensasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di The Kayon Jungle Resort Ubud Bali.

**Tabel 1. 2**  
**Tingkat Penerangan Area Pekerjaan**

No	Area Kegiatan	Tingkat Penerangan Minimal (Lux)	Realisasi (Lux)
1	Halaman dan Jalan	20 Lux	15 Lux
2	Ruang Administrasi	300 Lux	400 Lux
3	Gudang	100 Lux	50 Lux
4	Ruang Mesin	300 Lux	200 Lux

Tabel 1.2 menunjukkan lingkungan kerja yang mencakup area kerja yang berada di The Kayon Jungle Resort Ubud Bali. Penerangan yang cukup tentunya akan membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, namun pada kenyataannya di The Kayon Jungle Resort Ubud Bali ditemukan beberapa standar penerangan yang tidak memenuhi syarat. Pada kasus yang memenuhi standar dalam tingkat penerangan ialah area kegiatan di ruang administrasi dengan tingkat penerangan yakni 400 Lux yang memenuhi standar minimal dalam penerangan ruangan. Namun pada beberapa area lainnya seperti halaman dan jalan, gudang, serta ruang mesin masih tidak memenuhi syarat penerangan yang disesuaikan dengan standar penerangan. Oleh karena itu, dengan tingkat penerangan yang sebagian besar area tidak memenuhi syarat, hal ini terindikasi kepuasan kerja karyawan kurang baik dikarenakan lingkungan kerja yang tidak sesuai dengan tingkat kenyamanan karyawan The Kayon Jungle Resort Ubud Bali.

**Tabel 1.3**  
**Jadwal Kerja Karyawan**

Hari	Jadwal		Total (Jam)	Realisasi		Total (Jam)
	Masuk	Keluar		Masuk	Keluar	
Senin	8:00	18:00	10 Jam	8:00	19:00	11 Jam
Selasa	8:00	18:00	10 Jam	8:00	19:00	11 Jam
Rabu	8:00	18:00	10 Jam	8:00	19:00	11 Jam
Kamis	8:00	18:00	10 Jam	8:00	19:00	11 Jam
Jumat	8:00	18:00	10 Jam	8:00	19:00	11 Jam
Sabtu	9:00	19:00	10 Jam	9:00	22:00	13 Jam
Minggu	9:00	19:00	10 Jam	9:00	22:00	13 Jam

Tabel 1.3 menunjukkan jam kerja dari karyawan di The Kayon Jungle Resort Ubud Bali. Ditemukan jam kerja yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat pada jadwal kerja dari hari Senin hingga Minggu yang seharusnya total jam kerja yang dilaksanakan selama 10 jam justru tidak sesuai. Hari Senin hingga Jum'at para karyawan pada kenyataannya justru bekerja selama 11 jam diluar dari jadwal yang tersedia. Jadwal selanjutnya yaitu hari Sabtu dan Minggu memiliki jam kerja yang lebih lama dari yang dijadwalkan, yang mana seharusnya bekerja selama 10 jam justru harus bekerja lebih lama menjadi 13 jam. Oleh karena itu, dengan jam kerja yang melebihi ketentuan jadwal terindikasi dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja di The Kayon Jungle Resort Ubud Bali.

Selain lokasi villa dan kamar yang menantang, kondisi restaurant yang dengan kolam renang bertingkat, jarak antara kolam 1,2 dam 3 dan juga *kitchen* dan *bar* memerlukan waktu dan tenaga karena berjarak agak jauh. Hal tersebut menjadi suatu alasan beberapa karyawan di bagian operasional seperti waiter, waitres, housekeeping, public area, dan karyawan operasional lainnya lebih memilih keluar dari perusahaan karena merasa kurang nyaman dalam bekerja. Meskipun kompensasi yang diterima dianggap sudah mencukupi namun dengan adanya

tekanan lingkungan kerja yang dihadapi karyawan maka beberapa karyawan memilih untuk melakukan pengunduran diri. Suhu udara disekitar juga mempengaruhi lancarnya karyawan melakukan pekerjaan. Suhu udara di The Kayon Jungle Resort dingin dan mudah turun hujan. Beberapa karyawan di bagian operasional memilih untuk mengundurkan diri karena memiliki riwayat alergi dingin. Pada saat cuaca buruk, ia akan sering tidak masuk kerja dan akhirnya memutuskan untuk keluar dari perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astutik (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Mariyanti dan Saputri (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Ayuhana, *et al* (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik kondisi lingkungan kerja maka akan semakin meningkat pula kepuasan karyawan dalam bekerja.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan seorang karyawan dalam bekerja adalah stres kerja. Menurut Robbin (2007:370) Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Stres berkaitan dengan tuntutan (*Demand*) dan sumber daya (*resources*) (Muzdalifah, 2017). Tuntutan merupakan tanggung jawab, kewajiban, atau ketidakpastian yang dihadapi seseorang di tempat kerja. Sedangkan sumber daya adalah segala sesuatu atau benda-benda yang berada dalam kendali

seseorang yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Pada pekerjaan yang memfokuskan diri pada pelayanan yang lebih sering mengalami perasaan lelah secara fisik dan psikis. Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah orang yang harus dilayani, pekerjaan yang harus siap setiap waktu ketika dibutuhkan untuk membantu orang lain, dan jam kerja yang melebihi waktu kerja yang biasanya serta tidak adanya pekerjaan yang tidak bisa dihindarkan (Wijaya, 2020). Ketidakjelasan peran juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Saputra, 2019). Ketika karyawan bekerja diluar kemampuan yang dimiliki namun harus memenuhi permintaan atasan untuk melakukan pekerjaan yang bukan bidangnya akan menimbulkan tekanan dan berujung stres.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Sriathi (2015) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Adnyani (2019) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Kemudian menurut Hanim (2016) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Yuridha (2022) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin tinggistres kerja yang dialami karyawan maka akan terjadi penurunan kepuasan kerja karyawan.

Jika perusahaan tidak dapat memperhatikan dan tidak cepat mengambil tindakan terhadap karyawannya yg sedang mengalami stres kerja maka kinerja perusahaan pun akan mengalami penurunan kinerja sehingga sulit untuk menyaingi para kompetitornya (Muzdalifah, 2017).

Kepuasan kerja merupakan perasaan kepuasan yang dialami pegawai dalam



bekerja. Kepuasan kerja memperoleh perhatian dari berbagai kalangan karena berhubungan dengan kondisi karyawan dan organisasi. Kepuasan menunjukkan hasil pengalaman kerja dan tingkat kekecewaan tinggi yang membantu menunjukkan masalah organisasi yang memerlukan perhatian. Kekecewaan kerja berkaitan erat dengan absen, pergantian (pegawai) dan masalah kesehatan fisik dan mental. Lebih dari itu, ketika pekerja tidak puas dengan pekerjaannya, keterlibatan kerja menjadi berkurang serta komitmen pada organisasi rendah. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor dari pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, atasan dan rekan kerja (Luthans, 2005).

Luthans (2002,) mengartikan pekerjaan itu sendiri sebagai keadaan dimana karyawan menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Kepuasan kerja akan tercapai jika ada kesesuaian antara keterampilan yang dimiliki, keinginan dari para karyawan dengan pekerjaan yang dilakukan serta adanya kebebasan (Luthans, 2005).

Kepuasan terhadap pemberian gaji tidak hanya mencakup nominal gaji yang didapatkan akan tetapi lebih kepada kepuasan seorang karyawan pada kebijakan administrasi penggajian, adanya berbagai macam tunjangan, serta kepuasan terhadap tingkat kenaikan gaji. Indikator selanjutnya yaitu promosi. Promosi merupakan salah satu jenis penghargaan yang mampu memberikan kepuasan kerja pada karyawan. Promosi bisa dianggap sebagai bentuk imbalan yang diberikan oleh perusahaan terhadap prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut.

Indikator lain yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kepuasan terhadap atasan. Kepuasan terhadap gaya kepemimpinan atasan ini ternyata

memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, rekan kerja juga menjadi indikator dalam mengukur kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang berjalan dengan baik antar sesama karyawan mampu meningkatkan kepuasan kerja dalam diri seorang karyawan, apalagi jika rekan kerjanya tersebut memiliki kesamaan dalam bersikap sehingga akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan membentuk tali persahabatan antar karyawan.

Indikator lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kompensasi, Kompensasi adalah penghargaan atau imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial, yang adil dan layak kepada karyawan, sebagai balasan atau kontribusi/jasanya terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Marwansyah (2016:269)). Karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan pasti membutuhkan kompensasi atau imbalan yang cukup dan adil. Seorang karyawan akan bekerja dan menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan dimana ia bekerja, karena itu pula perusahaan memberikan penghargaan terhadap kinerja karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi.

Kompensasi merupakan keseluruhan imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai penghargaan atas kontribusi yang diberikan kepada organisasi, baik yang bersifat finansial maupun non finansial (Suparyadi, 2015:271). Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2012:118).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) menyatakan bahwa secara parsial kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja karyawan. Paijan dan Anugrah (2019) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. oleh Permana, *et al* (2022) juga menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan menurut Saputra (2022) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut berarti bahwa jika kompensasi yang diberikan meningkat maka kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat.

Apabila beberapa indikator di atas sudah terpenuhi maka kepuasan kerja karyawan pun dapat terwujud. Apabila seorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaan yang ia lakukan maka kinerja karyawan tersebut tentu akan lebih meningkat. Hal tersebut tentu dapat memberikan pengaruh terhadap keberhasilan sebuah perusahaan.

Fenomena kepuasan kerja merupakan fenomena yang layak diperhatikan karena kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, diperoleh informasi bahwa saat ini tingginya tingkat keinginan keluar pada The Kayon Jungle Resort yang disebabkan karena lingkungan kerja yang curam dan tingginya tingkat stres yang dialami karyawan. Ada beberapa karyawan yang melakukan pengunduran diri dan digantikan oleh karyawan baru. Meskipun tidak semua karyawan yang mengundurkan diri adalah karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah namun ketika tingkat kepuasan kerja rendah maka intensi karyawan untuk keluar dari pekerjaan semakin tinggi. Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa secara tidak langsung karyawan tidak betah kerja atau tidak merasakan kepuasan dalam bekerja (Rahayu, 2017).

Penelitian terkait kompensasi, lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun dari hasil penelitian-penelitian tersebut masih terdapat *gap research* yang ditemukan. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian Juli dan Sudharma pada tahun 2019 menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Makarawung, dkk pada tahun 2018 yang menyatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ismelda Putri pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Candra dan Satria pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Candra dan Satria pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Adnyani pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Hermin pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dari penelitian terdahulu, peneliti kembali meneliti pengaruh mengenai kompensasi, lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dikarenakan terjadinya ketidak-konsistenan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang menyebabkan munculnya beberapa rumusan masalah dalam penelitian. Dari

latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada The Kayon Jungle Resort Ubud Bali”.

## **1.2 Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada The Kayon Jungle Resort, Ubud Bali?
- 2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada The Kayon Jungle Resort, Ubud Bali?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada The Kayon Jungle Resort, Ubud Bali?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui antara kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada The Kayon Jungle Resort, Ubud Bali.
- 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada The Kayon Jungle Resort, Ubud Bali.
- 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada The Kayon Jungle Resort, Ubud Bali.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai tambahan bahan referensi dan dapat berguna sebagai sumbangan konseptual bagi penelitian selanjutnya di topik yang sama.

2) Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi The Kayon Jungle Resort Ubud, Bali di masa yang akan datang terutama yang berkaitan dengan sumber daya manusia, di dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui kompensasi.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 *Social exchange theory*

Landasan teori penelitian ini adalah *Social exchange theory* atau Teori Pertukaran Sosial yang dikemukakan oleh George C. Homans dan dikembangkan oleh Peter Blau (1964). *Social exchange theory* adalah salah satu teori psikologi sosial yang dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena berupa aktivitas-aktivitas Public Relations yang merupakan salah satu bagian dari ilmu komunikasi (Ardianto, 2014). Teori pertukaran sosial pun melihat antara perilaku dengan lingkungan terhadap hubungan yang saling memengaruhi (Syam, 2011).

Fung, *et al.*, (2012) menyatakan bahwa teori pertukaran sosial merupakan pandangan karyawan ketika mereka telah diperlakukan dengan baik oleh organisasi, mereka akan cenderung untuk bersikap dan berperilaku lebih positif terhadap organisasi. Setiap individu akan berusaha untuk membalas budi kepada siapapun yang sudah memberikannya keuntungan. Pertukaran dapat terjadi apabila dua belah pihak antara karyawan dan organisasi mampu memberikan sesuatu hal satu sama lain. Karyawan akan memberikan perilaku extra-role ketika mereka telah diperlakukan dengan baik kepada organisasi (Cahaya dan Rahyuda, 2019).

Teori pertukaran sosial (Blau 1964) berkisar pada prinsip timbal balik di mana satu pihak memberikan layanan kepada pihak lain dan pihak lain mengembangkan rasa kewajiban untuk membalas (Kashyap & Rangnekar 2014). *Social exchange theory* menyatakan jika karyawan memahami bahwa perusahaan tempatnya bekerja telah memenuhi kebutuhan mereka, maka mereka pun akan

meningkatkan kinerja dan menunjukkan nilai-nilai perilaku, serta sikap yang diinginkan perusahaan (Jauhar, *et al.*, 2017). Sejauh mana karyawan percaya bahwa perusahaan telah menghargai perilaku dan kerja keras mereka, akan memiliki dampak yang kuat pada kontribusi karyawan (Chiang & Birtsch, 2011). Berdasarkan teori pertukaran sosial, kepuasan kerja tidak terpenuhi karena rendahnya tingkat kompensasi, kemudian lingkungan kerja yang kurang baik, dan tingkat stres kerja yang cukup tinggi.

### **2.1.2 Kepuasan Kerja**

#### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Hasibuan (2017) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, dimana sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan.

Menurut Suwatno (2011:263) Kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dalam manajemen organisasi/perusahaan sebab besar pengaruhnya bagi karyawan maupun organisasi/perusahaan. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan. Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Hal ini



tampak dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungannya. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaan dalam bentuk yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Adanya ketidakpuasan kerja karyawan seharusnya dapat dideteksi oleh perusahaan.

Menurut Yakub (2017) kepuasan kerja merupakan fenomena yang sering diangkat dan dibicarakan dalam berbagai diskusi dan pertemuan-pertemuan ilmiah, kepuasan kerja memberikan efek terhadap output dari sebuah proses dalam organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja tersedia dengan baik. Kepuasan kerja bukanlah satu variabel yang berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersumber dari dalam organisasi maupun yang bersumber pada diri pegawai itu sendiri.

Oleh karena itu, kepuasan kerja merupakan faktor yang cukup penting dalam meningkatkan hasil kerja, maka untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam suatu perusahaan, salah satu faktor yang sangat penting adalah kepuasan kerja.

## 2. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan kepuasan terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa orang yang lain. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja. Menurut Veithzal Rivai (2010: 856-857), pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu:

a) Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat discrepancy, tetapi merupakan discrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

b) Teori keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap orang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasa

c) Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan,

ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status.

### 3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2017) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, dimana sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Berikut indikator dari kepuasan kerja:

#### a) Menyenangi pekerjaan

Ketertarikan terhadap pekerjaan yang diberikan tentu akan membuat karyawan menyukai pekerjaan yang diberikan sehingga menimbulkan rasa puas tersendiri.

#### b) Prestasi kerja

Kepuasan kerja juga dapat dilihat atas prestasi kerja yang didapat oleh karyawan tersebut. Dengan prestasi kerja yang baik diharapkan untuk mendapatkan promosi jabatan dari pimpinan.

#### c) Pimpinan

Pemimpin atau petinggi dalam suatu perusahaan juga dapat menjadi faktor penting dalam menilai kepuasan kerja. Pemimpin yang dapat

mengayomi karyawannya tentu akan memberikan rasa puas dan nyaman pada suatu perusahaan

d) Hubungan antar pekerja

Sebagai makhluk sosial, hubungan sosial antar karyawan di suatu perusahaan akan membuat kepuasan kerja pada individu masing-masing. Hubungan tersebut dapat berupa interaksi atau komunikasi yang terjalin antar karyawan.

Apabila beberapa indikator di atas sudah terpenuhi maka kepuasan kerja karyawan pun dapat terwujud. Apabila seorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaan yang ia lakukan maka kinerja karyawan tersebut tentu akan lebih meningkat. Hal tersebut tentu dapat memberikan pengaruh terhadap keberhasilan sebuah perusahaan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. Apabila karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan bertahan untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkatkepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri pegawai dan dibawa oleh setiap pegawai sejak mulai bekerja ditempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri pegawai antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem penggajian dan lainnya.

Pemahaman di atas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Anwar

Prabu (2004: 120), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

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

### **2.1.3 Kompensasi**

#### **1. Pengertian Kompensasi**

Kompensasi adalah penghargaan atau imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial, yang adil dan layak kepada karyawan, sebagai balasan atau kontribusi/jasanya terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Marwansyah, 2016:269). Karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan pasti membutuhkan kompensasi atau imbalan yang cukup dan adil. Seorang karyawan akan bekerja dan menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan dimana ia bekerja, karena itu pula perusahaan memberikan penghargaan terhadap kinerja karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi.

Kompensasi merupakan keseluruhan imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai penghargaan atas kontribusi yang diberikan kepada organisasi, baik yang bersifat finansial maupun non finansial (Suparyadi, 2015:271). Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2012:118).

Sistem kompensasi yang baik akan sangat mempengaruhi semangat kerja

dan produktivitas dari seseorang. Fungsi kompensasi sangat besar bagi karyawan. Kompensasi diberikan sebagai bentuk penghargaan perusahaan kepada karyawannya dengan bentuk jasa mereka untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Kompensasi ini biasanya diterima karyawan dalam bentuk uang yang ditambah dengan tunjangan-tunjangan lain selama sebulan. Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawannya, baik yang bersifat keuangan maupun non keuangan (Kasmir, 2016).

Berdasarkan uraian terkait kompensasi oleh beberapa peneliti. Kesimpulan yang dapat ditarik ialah kompensasi merupakan faktor yang cukup penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan. Maka untuk memperoleh tingkat kepuasan kerja yang baik, salah satu faktor yang sangat penting yang perlu diperhatikan perusahaan dalam meningkatkannya adalah optimalisasi terhadap kompensasi karyawan.

## 2. Indikator Kompensasi

Marwansyah (2016) menyatakan kompensasi adalah penghargaan atau imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial, yang adil dan layak kepada karyawan, sebagai balasan atau kontribusi/jasanya terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Berikut indikator dari kompensasi:

### 1) Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan perusahaan. Gaji merupakan uang yang diberikan setiap bulan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya.

## 2) Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan sesuai perjanjian baik berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan. Jadi tidak seperti gaji yang jumlahnya relative tetap, besarnya upah dapat berubah-ubah tergantung pada keluaran yang dihasilkan. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 206 Tahun 2017 menyatakan bahwa, upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja/buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.

## 3) Insentif

Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Insentif merupakan bentuk lain dari upah langsung diluar upah dan gaji yang merupakan kompensasi tetap. Secara umum Insentif adalah penghargaan atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi seseorang agar produktivitasnya tinggi serta sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu.

## 4) Tunjangan

Tunjangan merupakan kompensasi yang diberikan kepadakaryawan tertentu sebagai imbalan atas pengorbanannya. Tunjangan karyawan (*employee benefit*) adalah pembayaran-pembayaran (*payment*) dan jasa-jasa (*service*) yang melindungi dan melengkapi gaji pokok, dan perusahaan membayar

semua atau sebagian dari tunjangan ini (Kadarisman (2012: 229).

### 3. Bentuk-Bentuk Kompensasi

Yani (2012: 142) menjelaskan bahwa kompensasi dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu:

#### a) Kompensasi dalam bentuk Finansial

Kompensasi finansial dibagi menjadi dua bagian, yaitu kompensasi finansial yang dibayarkan secara langsung seperti gaji, upah, komisi dan bonus. Kompensasi finansial yang diberikan secara tidak langsung, seperti tunjangan kesehatan, tunjangan pensiun, tunjangan hari raya, tunjangan perumahan, tunjangan pendidikan dan lain sebagainya.

#### b) Kompensasi dalam bentuk non finansial

Kompensasi dalam bentuk non finansial dibagi menjadi duamacam, yaitu yang berhubungan dengan pekerjaan dan yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Yang berhubungan dengan pekerjaan, misalnya kebijakan perusahaan yang sehat, pekerjaan yang sesuai (menarik, menantang), peluang untuk dipromosikan, mendapat jabatan sebagai simbol status. Sedangkan kompensasi non finansial yang berhubungan dengan lingkungan kerja, seperti ditempatkan dilingkungan kerja yang kondusif, fasilitas kerja yang baik dan lain sebagainya.

### 4. Tujuan Kompensasi

Banyak kasus di mana sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas keluar setelah diperoleh dengan susah payah akibat sistem kompensasi yang tidak menarik, sehingga kompensasi bertujuan bukan hanya untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi juga untuk mempertahankan



sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tersebut. Tujuan pemberian kompensasi (balas jasa) menurut (Hasibuan, 2010: 121) antara lain yaitu:

a) Ikatan Kerja Sama

Dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

b) Kepuasan Kerja

Dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.

c) Pengadaan Efektif

Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan akan lebih mudah.

d) Motivasi

Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.

e) Stabilitas Karyawan

Dengan program kompensasi atau prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompetitif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena turnover relatif kecil.

f) Disiplin

Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin maka karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari serta menaati peraturan-

peraturan yang berlaku.

#### 2.1.4 Lingkungan Kerja

##### 1. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Muzdalifah (2017) lingkungan kerja adalah segala suatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik ataupun buruk terhadap kinerja karyawan. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 206 Tahun 2017 menyatakan bahwa kondisi Lingkungan Kerja menjadi indikator utama yang merupakan gambaran efektifitas perlindungan terhadap tenaga kerja melalui penyediaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga dapat meningkatkan produktivitas buruh/pekerja/karyawan dan profitabilitas perusahaan. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen.

Menurut Taiwo (2010) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu, kejadian, orang-orang dan lainnya yang mempengaruhi cara orang-orang bekerja. Lingkungan kerja merupakan kumpulan dari faktor yang bersifat sifat maupun non fisik, dimana keduanya mempengaruhi terhadap cara aryawan bekerja. Situasi ditempat kerja adalah lingkungan kerja non fisik, sedangkan orang-orang atau peralatan merupakan lingkungan kerja fisik. Selain itu Suswanto dan Priansa (2011:67) juga mengungkapkan bahwa kondisi-kondisi fisik di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yang meliputi : (1) rancangan ruang kerja, (2) rancangan pekerjaan, (3) kondisi lingkungan kerja seperti kebisingan, (4) tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy*. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksidalam suatu perusahaan,namun lingkungan kerja

mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.

Berdasarkan uraian terkait lingkungan kerja oleh beberapa peneliti. Kesimpulan yang dapat ditarik ialah lingkungan kerja merupakan faktor yang cukup penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan. Maka untuk memperoleh tingkat kepuasan kerja yang baik, salah satu faktor yang sangat penting yang perlu diperhatikan perusahaan dalam meningkatkannya adalah optimalisasi terhadap lingkungan kerja karyawan.

## 2. Indikator lingkungan Kerja

Menurut Muzdalifah (2017) lingkungan kerja adalah segala suatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik ataupun buruk terhadap kinerja karyawan. Berikut indikator dari lingkungan kerja:

### 1) Penerangan cahaya

Karyawan yang terlibat dalam pekerjaan sepanjang hari rentan terhadap ketegangan mata yang disertai dengan kelelahan fisik dan mental, sehingga penerangan yang baik dapat memberikan ketenangan dan kesegaran dalam bekerja. Penerangan dalam hal ini tidak hanya terbatas pada penerangan listrik tetapi juga penerangan matahari .

### 2) Suhu udara

Suhu udara atau sirkulasi udara sangat mempengaruhi karyawan secara fisik di dalam bekerja , dengan suhu yang sejuk karyawan akan nyaman dalam mengerjakan pekerjaannya dan sebaliknya jika suhu udara panas dan tidak

ada sirkulasi udara maka karyawan akan merasa gerah dan tidak nyaman sehingga tidak dapat bekerja secara maksimal.

### 3) Kebisingan

Bunyi suara kebisingan dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja, karena suara yang timbul bisa membuat pikiran karyawan tidak fokus dan terganggu karena saat bekerja karyawan membutuhkan ketenangan dan keheningan agar pikiran lebih fokus dan optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya .

### 4) Penggunaan warna

Warna ruangan berpengaruh terhadap kemampuan mata melihat objek dan memberi aspek psikologis dan perasaan kepada karyawan, karena warna ruangan bisa menimbulkan semangat kerja atau sebaliknya dapat menimbulkan rasa kurang menyenangkan bagi karyawan sehingga semangat kerja menurun dan kinerja karyawan tersebut juga akan menurun.

### 5) Ruang gerak

Tata ruang kerja yang baik adalah yang dapat mencegah timbulnya gangguan keamanan dan keselamatan kerja, juga tidak membatasi ruang gerak karyawan dalam bekerja sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lancar. Tata letak fasilitas kerja yang sesuai dengan keinginan karyawan juga memberi kemudahan kepada karyawan untuk melakukan aktivitasnya termasuk tata letak tempat sampah.

### 6) Keamanan bekerja

Fasilitas kerja dan kondisi pekerjaan haruslah mengutamakan prosedur keamanan yang melindungi fisik maupun psikologis karyawan. Perusahaan

harus menyediakan fasilitas keamanan untuk menanggulangi berbagai kecelakaan yang mungkin akan terjadi pada ruangan sehingga membuat karyawan merasa tenang dalam mengerjakan pekerjaannya.

### 3. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011:21) secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

#### a) Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja langsung yaitu yang berhubungan secara langsung dengan karyawan seperti ukuran ruang kerja, meja, kursi, computer dan sebagainya. Sedangkan lingkungan kerja tidak langsung atau perantara yaitu lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kondisi karyawan misalnya sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

#### b) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja yang terjadi di lingkungan kerja seperti hubungan sesama rekan kerja, hubungan bawahan dengan atasan maupun sebaliknya.

### 2.1.5 Stres Kerja

#### 1. Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasibuan (2016:76) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi,

proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya karena stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya (Fahmi, 2016:278).

Stres kerja merupakan kepuasan kerja yang menunjukkan keadaan emosi yang positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima (Nur, 2013:742). Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Komarudin (2018:75) menyatakan stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Biasanya stres semakin kuat apabila menghadapi masalah yang datang bertubi-tubi. Hal ini merupakan indikasi bahwa begitu banyak stres yang dialami para pegawai, tidak seharusnya terjadi dan dapat dicegah (Arianty, *et al.* 2016). Pengendalian terhadap stres yang disfungsi akan dapat membantu organisasi agar berjalan lebih efektif. Beberapa alasan di atas memberikan pemahaman bahwa stres yang dialami oleh individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi ternyata dapat membawa dampak yang cukup besar bagi orang yang bersangkutan. Karena itu perlu dipahami sumber stres yang potensial dalam suatu organisasi agar dapat diupayakan pencegahan yang diperlukan.

Berdasarkan uraian terkait stress kerja oleh beberapa peneliti. Kesimpulan

yang dapat ditarik ialah lingkungan kerja merupakan faktor yang cukup penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan. Maka untuk memperoleh tingkat kepuasan kerja yang baik, salah satu faktor yang sangat penting yang perlu diperhatikan perusahaan dalam meningkatkannya adalah optimalisasi terhadap kondisi stres kerja karyawan.

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Fahmi (2016:278) faktor yang mempengaruhi stres kerja dibagi menjadi dua yaitu:

### a) Stres karena tekanan dari dalam (faktor internal)

Kondisi ini biasanya membuat seseorang betul-betul berada dalam keadaan yang tidak nyaman.

### b) Stres karena tekanan dari luar (faktor eksternal)

Kasus faktor eksternal dapat kita sebut sebagai kondisi tekanan pekerja dari tempat dimana ia bekerja.

## 3. Indikator Stres Kerja

Menurut Cooper (2012) stres kerja didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan seseorang.

Berikut indikator dari stres kerja:

### a) Tuntutan tugas

Tuntutan kerja merupakan target yang perlu diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

### b) Tekanan atau desakan waktu

Terkadang terdapat banyak pekerjaan yang dilimpahkan kepada karyawan

secara tiba-tiba sehingga menghasilkan kinerja yang tidak optimal.

c) Tidak seimbang dengan keahlian

Pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki karyawan dapat menimbulkan stres kerja.

d) Konflik antara karyawan

Hubungan tidak baik antara karyawan baik itu berasal dari internal pekerjaan ataupun eksternal dari pekerjaan.

e) Ketidaksesuaian peraturan

Peraturan yang cenderung merugikan tentu dapat menjadi pemicu stres kerja pada karyawan suatu perusahaan.

f) Timbal balik yang tidak sesuai

Kinerja yang baik dari karyawan terhadap perusahaan tentu diharapkan dapat memberikan hubungan timbal balik seperti promosi jabatan ataupun kenaikan gaji. Namun, sering terjadi prestasi karyawan yang kurang diapresiasi oleh perusahaan.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Astutik (2017) menyatakan dengan populasi dalam penelitian sebanyak 79 responden yaitu sebagai sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Variabel penelitian yang digunakan yaitu lingkungan kerja dan motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan di PT PLN Distribusi Jawa Timur area Malang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin baik lingkungan kerja dan motivasi kerja maka semakin baik pula kepuasan kerja karyawan.



Mariyanti dan Saputri (2019) dengan penelitian studi kasus pada hotel syariah dikota Padang yaitu Hotel Sofyan Inn Rangkayo Basa, Hotel Bunda, New Rasaki Hotel, The Sriwijaya Hotel dan The Abidin Hotel. Penelitian ini menggunakan metode sensus yaitu mengambil seluruh populasi yang ada didalam objek penelitian yaitu 133 responden karyawan hotel syariah dikota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan.

Putri (2019) di The Madeline Hotel Bengkulu Jl. Bakti Husada No. 88, Lingkar Barat, Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Metode Deskriptif Kuantitatif, dengan metode pendekatan survey. Populasi dan sampel yang digunakan adalah para karyawan The Madeline Hotel Bengkulu sejumlah 40 orang. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ayuhana, *et al* (2020) Desain penelitian menggunakan desain deskriptif dan kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Pengadilan Agama Muara Labuh dan Pengadilan Agama Koto Baru. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Proporsional *Random Sampling* dengan sampel sebanyak 40 orang. Untuk memperoleh instrumen penelitian berupa kuesioner yang valid dan reliabel, peneliti melakukan uji validitas dan uji realibilitas. Hasil penelitian ditemukan bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pratama dan Sriathi (2015) yang menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan pada departemen food and beverage di Prama Sanur Beach Hotel, sampel yang diambil sebanyak 56 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara

observasi, penyebaran kuesioner, dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji t. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Saputra dan Adnyani (2019) dengan penelitian yang dilakukan di PT. PPILN Wilayah Bali. Jumlah populasi penelitian ini 50 orang karyawan dengan metode sampling jenuh. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dengan menggunakan metode pengukuran data skala Likert. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hanim (2016) dengan penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, stres kerja terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan Hull Construction di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner dengan sampel sebanyak 83 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Model Partial Least Square* dengan bantuan SmartPLS 2.0. Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Yuridha (2022) penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja, dan job crafting terhadap kepuasan kerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang melibatkan sumber data primer, dimana data dikumpulkan langsung dari sumber primer dalam bentuk

observasi, wawancara, dan kuesioner. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 pekerja. Analisis regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS 25 digunakan sebagai teknik. Skala yang digunakan untuk pengukuran adalah skala Likert. Menurut hasil penelitian ini stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Rahayu dan Riana (2017) Penelitian ini dilakukan di hotel Amaris Legian dengan menggunakan sampel jenuh yaitu 46 orang karyawan. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Paijan dan Anugrah (2019) menyatakan penelitiannya bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah 24 karyawan PT. Tri Poda Parama. Metode penarikan sampel adalah teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Permana, *et al* (2022) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai pemediasai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Karya Luhur Permai Kota Denpasar. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT. Karya Luhur Permai Kota Denpasar sebanyak 540 orang karyawan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 orang karyawan PT. Karya Luhur Permai

Kota Denpasar dengan menggunakan metode slovin. Pengolahan data menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* dengan bantuan program SmartPLS. Hasil analisis menyimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Saputra (2022) penelitian dilakukan untuk mencari pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pada perusahaan Industri Precast & Concrete di PT. Modern Panel Indonesia. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah semua karyawan PT. Modern Panel Indonesia. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisa data penelitian ini dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Ditemukan hasil bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

