BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Stres Kerja

Secara umum stress sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebaninya. Stres adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seorang.

2.1.1.1. Pengertian Stres Kerja

Terdapat beberapa ahli yang mengemukakan definisi tentang stress kerja seperti dibawah ini :

Pengertian stress kerja Menurut *A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2008:157)* adalah Perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini tampak dari *sindrom,* antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Menurut *Malayu Hasibuan (2009:204)* stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi,proses berpikir dan kondisi seseorang.

Orang orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis.

Menurut Veithzal Rivai (2009:1008) menyatakan stress kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Dari beberapa pengertian tentang stress, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa stress merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*contraints*), atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stress sebenarnya dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Stress yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distress*, sedangkan stress yang memberikan dampak positif disebut *eustress.*

Stress dipandang positif karena dengan adanya stress seorang karyawan bisa bekerja dengan lebih baik demi mencapai apa yang diinginkannya, misalnya seorang karyawan yang ingin naik jabatan menjadi manajer, maka ia akan dihadapkan pada beban pekerjaan yang memiliki tingkat stress yang lebih tinggi. Apabila seorang karyawan memandang stress dari sisi negatif akan menimbulkan dampak yang negatif pula. Stress dapat memiliki dampak yang sangat negatif pada perilaku organisasi dan kesehatan seorang individu.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja

Menurut *A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2008:157)* berpendapat bahwa Penyebab stress kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustasi dalam kerja.

T. Hani Handoko (2001:193) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stress bagi para karyawan , diantarnva adalah:

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisi yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Kemenduaan peranan
7. Frustasi
8. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
9. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
10. Berbagai bentuk perusahaan

Indikator-indikator dari stress kerja menurut *Stephen P.Robbins terjemahan Benyamin Molan (2006: 796-797)* yaitu:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
4. Struktur organisasi.
5. Kepemimpinan organisasi.

2.1.1.3 Pendekatan Stress Kerja

Menurut *Veithzal Rivai (2009:1008-1009)* pendekatan stress kerja dapat dilakukan dengan cara :

1. Pendekatan individu meliputi :
    a. Meningkatkan keimanan
    b. Melakukan meditasi dan pernapasan
    c. Melakukan kegiatan olahraga
    d. Melakukan relaksasi
    e. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
    f. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan

2. Pendekatan perusahaan meliputi :

   a. Melakukan perbaikan iklim organisasi
   b. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
   c. Menyediakan sarana olahraga
   d. Melakukan analisis dan kejelasan tugas
   e. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
   f. Melakukan restrukturasi tugas
   g. Menerapkan konsep Manajemen Berdasarkan Sasaran

2.1.2 Kepuasan Kerja

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

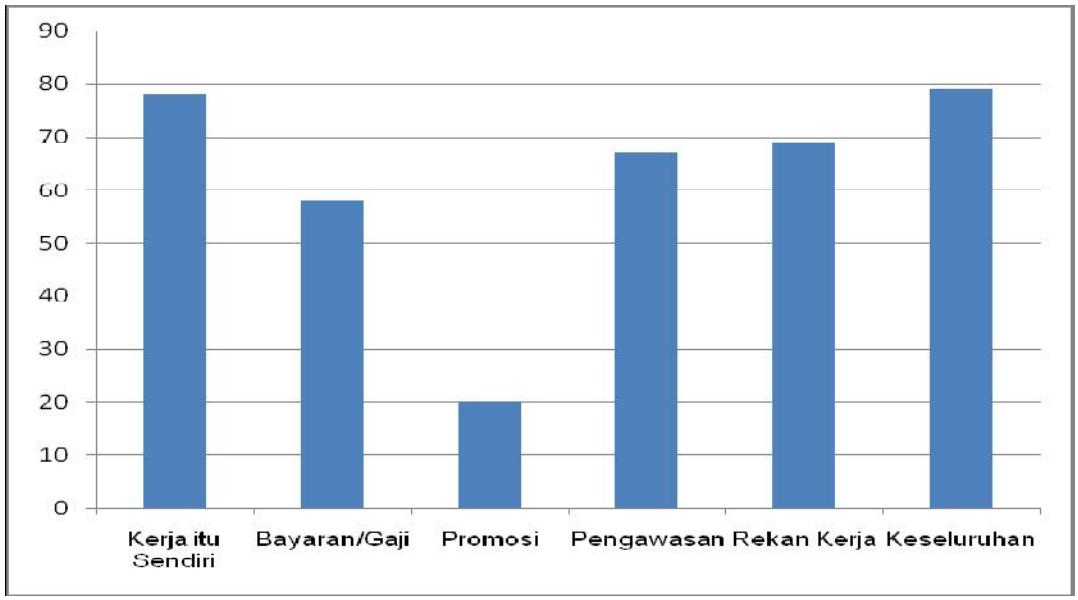
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut *Malayu Hasibuan (2009:202)* kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedesiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Menurut *Veithzal Rivai (2009:856)* Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang

berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, makin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut Robbins dan Judge (2008), secara rata-rata individu merasa puas dengan keseluruhan kerja mereka, dengan kerja itu sendiri, serta dengan pengawas dan rekan kerja mereka. Namun, mereka cenderung tidak begitu puas dengan bayaran/gaji dan peluang promosi yang diberikan perusahaan.



Gambar 2.1

Tingkat Kepuasan Kerja Rata-Rata Menurut Aspek Kepuasan Kerja
Sumber : Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge,"Perilaku Organisasi" hal.110, Salemba Empat, Jakarta, 2008.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli sebagaimana diungkapkan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dimiliki oleh seseorang mengenai pekerjaan yang dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya.

2.1.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Blumn (dalam As'ad, 2004) ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. Faktor individual, meliputi usia, watak, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi kesempatan berekreasi, hubungan kemasyarakatan, dan hubungan kekeluargaan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.

Indikator kepuasan kerja menurut *Veithzal Rivai (2009:860)* indikator atau faktor faktor yang dapat mengukur kepuasan kerja seorang karyawan adalah:

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan kontrol terhadap pekerjaan.
2. Supervisi
3. Organisasi dan manajemen
4. Kesempatan untuk maju
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial
6. Rekan kerja
7. Kondisi pekerjaan

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. jika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan betah bekerja pada organisasi tersebut. Dengan mengerti output yang dihasilkan, maka perlu kita ketahui penyebab yang bisa mempengaruhi kepuasan tersebut. Ada lima faktor penentu kepuasan kerja yang disebut dengan *Job Descriptive Index* (JDI) (Luthans, dalam Robbins, 2009), yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini mejadi sumber mayoritas kepuasan kerja

Menurut Locke, ciri-ciri intrinsik yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

2. Gaji

Menurut penelitian *Theriault*, kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah *absolute* dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan- harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Kesempatan atau promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

4. Pengawasan (Supervisi)

Kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. Menurut Locke, hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan.

5. Rekan Kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

2.1.2.3. Aspek-Aspek Dalam Kepuasan Kerja

Ada dua komponen kepuasan kerja (Mas`ud, 2002), yaitu : Pertama, kepuasan intrinsik meliputi variasi tugas, kesempatan berkembang, kesempatan menggunakan kemampuan dan ketrampilan, otonomi, kepercayaan, pekerjaan yang menantang dan bermakna, dsb. Kedua, kepuasan ekstrinsik, meliputi : gaji (upah) yang diperoleh, supervisi, jaminan kerja, status dan prestise. Dimensi tentang kepuasan kerja yang lain juga disampaikan oleh Emilisa (2001), yang mengutip dari hasil penelitian Victor S. Desantis dan Samantha L. Durts (1996), yang berjudul *Comparing Job Satisfaction Among Public–and Privat-Sector Empolyees,* yang menyatakan bahwa dimensi yang dapat menjelaskan tentang kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. *Monetary and nonmonetary reward*

Yaitu *Financial reward* dan *promotion opportunities* merupakan variabel yang secara nyata berhubungan dengan kepuasan kerja. Selain itu *frine benefits*

seperti waktu untuk berlibur merupakan mekanisme lain untuk memberi kompensasi berdasarkan jasa yang telah diberikan.

2. *Job characteristics*

Yaitu karyawan yang melakukan tugasnya dengan memiliki sifat-sifat dalam *skill variety, job significances, autonomy* dan *feedback* akan menggunakan pengalaman mereka untuk mencapai kepuasan kerja lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak menghadapi hal tersebut.

3. *Work-environment characteristics*

Lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja yang meliputi : o*ffice sorroundings and atmosphere.*

4. *Personal characteristics*

Para peneliti mempelajari beberapa atribut seperti *sex, age, race* dan *education* berhubungan dengan kepuasan kerja.

2.1.3. Kinerja Karyawan

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

2.1.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan.

Menurut sedarmayanti (2009) pengertian kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut Veithzal Rivai dan Dato' Ahmad Fawzi Mohd. Basri (2005 : 14), kinerja ialah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Di lain pihak, kinerja juga bisa dikatakan sebagai kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Tetapi jika dikaitkan dengan *performace* sebagai kata benda (*noun*) di mana salah satu masukannya adalah hasil dari suatu pekerjaan (*thing done*), pengertian *performance* atau kinerja ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Sedangkan berdasar kepada pendapat *Donnelly, Gibson and Ivancevich* yang dikutip oleh *Veithzal Rivai dan Dato' Ahmad Fawzi Mohd. Basri (2005 : 15),* kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta

kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Dari berbagai definisi yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan yang bersangkutan.

2.1.3.2. Faktor-faktor Kinerja

Kinerja dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu, menurut model *partner-lawyer Donnelly, Gibson and Ivancevich* yang dikutip oleh *Veithzal Rivai dan Dato' Ahmad Fawzi Mohd. Basri (2005 : 16),* kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

1. harapan mengenai imbalan,
2. dorongan,
3. kemampuan, kebutuhan, dan sifat,
4. persepsi terhadap tugas,
5. imbalan internal dan eksternal,
6. persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Adapun untuk mengukur kinerja menurut Gomes (2003 : 134) adalah sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organis
6. *Dependability* : Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya
7. *Initiative* : Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities* : Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

Selain itu, seorang karyawan tidak akan mampu bekerja dengan baik jika tidak memiliki kemampuan untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan. Meskipun pekerjaan itu dapat selesai dikerjakan, namun tidak akan membuahkan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, dalam rangka peningkatan kinerja seorang karyawan, pengetahuan bidang tugas pekerja yang bersangkutan sangat penting. Sehingga agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Tanpa mengetahui ketiga faktor yang telah disebutkan sebelumnya, kinerja yang baik tidak akan tercapai.

Selanjutnya, menurut *A. Dale Timpe (2002 : 105)* ada empat faktor yang dapat menunjang kinerja, antara lain :

1. Motivasi

Merupakan keinginan untuk berkinerja dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini apabila seorang karyawan tidak berkinerja dengan baik, hal tersebut biasanya adalah masalah lain seperti pengharapan, kompetensi atau lingkungan – dan bukan motivasi.

2. Kejelasan Pengharapan

Dalam mengelola kinerja karyawan, harus dipastikan bahwa orang tersebut mengetahui apa yang diharapkan dari mereka, dengan kata lain, bahwa mereka tahu apa yang harus mereka kerjakan dan mutu dari pekerjaan itu

3. Kemampuan

Kemampuan merupakan ciri rumit yang terdiri dari kecakapan ilmiah, kepercayaan, pengetahuan serta keterampilan untuk melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Dalam hal ini, seorang karyawan diharuskan untuk mengetahui dengan jelas tugas apa yang diberikan kepadanya dan memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan tersebut, sehingga diharapkan karyawan yang bersangkutan dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik

4. Lingkungan Kerja yang mendukung

Faktor ini menunjukkan semua kondisi ekstern untuk melaksanakan pekerjaan dan penghalang yang merintangi pelaksanaan itu. Penyebabnya dapat berasal dari waktu, fasilitas, uang, teknologi, peralatan dan manusia.

Sebelum menyimpulkan bahwa para karyawan yang tidak termotivasi, yaitu mereka yang tidak bekerja memenuhi harapan kita, sangat disarankan untuk meneliti apakah faktor esensial untuk motivasi sudah terdapat. Kita harus yakin bahwa para karyawan mengerti apa yang diharapkan dari mereka, lalu mereka mampu melakukan apa yang diharapkan, dan lingkungan kerja mereka mendukung terlaksananya pekerjaan yang diharapkan.

2.1.4. Keterkaitan Antara Variabel Penelitian.

2.1.4.1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stress.

Stephen P. Robbins (terjemahan Benjamin Molan 2006:806) mengemukakan bahwa Adanya stres kerja tidak dengan sendirinya menyiratkan kinerja yang lebih rendah. Bukti menunjukan bahwa stres dapat berpengaruh secara positif atau negatif kinerja karyawan. Bagi banyak orang tingkat stres yang rendah sampai sedang memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, dengan meningkatkan kewaspadaan, kemampuan bereaksi, tapi jika tingkat stresnya tinggi atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhir-akhirnya akan meminta korban dan kinerja akan merosot. Dampak stres pada kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum. Meskipun tingkat rendah sampai

sendang mungkin memperbaiki kinerja, para karyawan merasakan bahwa stres itu tidak menyenangkan.

Sejalan dengan pendapat di atas, *Marihot Tua Efendi Hariandja (2002:303)* berpendapat bahwa:

Stres menjadi masalah yang penting karena situasi itu dapat mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga perlu penanganan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

Menurut *Stephen P Robbins-A.Judge (2008:376)* stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat mengakibatkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat ahli sebagaimana diungkapkan di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor strategis yang berhubungan erat dengan kepuasan kerja karyawan.

2.1.4.2 . Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Stephen P Robbins-A.Judge (2008:377) dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah. Bahwa kedua tingkat stres ini mungkin bermanfaat dan membuahkan kinerja karyawan yang lebih tinggi. Akan tetapi, tingkat stres yang tinggi, atau meski rendah tetapi berlangsung terus menerus dalam periode lama, dapat menurunkan kinerja karyawan dan dengan demikian, membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Meskipun stres bisa bermanfaat bagi kinerja seseorang karyawan.

Williams, et al, (2001) berpendapat bahwa stress yang tinggi baik fisik maupun perilaku adalah hasil jangka pendek dari job stress yang dapat berpengaruh pada kinerja karyawan yang rendah. Stress pada karyawan bukanlah suatu hal yang selalu berakibat buruk pada karyawan & kinerjanya, melainkan stress juga dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk memupuk rasa semangat dalam menjalankan setiap pekerjaannya untuk mencapai suatu prestasi kerja yang baik buat karier karyawan dan untuk kemajuan dan keberhasilan perusahaan.

Pada kenyataannya Stres dapat bersifat membantu, meningkatkan, menyenangkan (*euStres*) dan dapat juga bersifat merusak, mengancam, mencemaskan (*Dysress*) (Munandar, 2008 : 375), sehingga Stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu kinerja. Memang Stres pada tingkat tinggi (*HyperStres*) akan berpengaruh pada kinerja, tetapi kinerja akan menurun sebagai akibat Stres yang mengganggu pelaksanaan kinerja mereka.

Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Akhirnya stres mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan. Selanjutnya, bila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk

mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrem adalah kinerja menjadi nol, karyawan, menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres.

2.1.4.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh karyawan baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para karyawan.

Kinerja karyawan merupakan hal yang penting sekali dalam setiap organisasi, karena kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan setiap karyawan untuk memperoleh hasil optimal. Dengan kinerja yang tinggi maka tujuan organisasi akan mudah tercapai.

Kinerja karyawan diantaranya *Quantity of work* (Jumlah kerja), *Quality of work* (kualitas kerja), *Job knowledge* (Pengetahuan pekerjaan), *Creativeness* (Kreativitas), *Cooperation* (Kerjasama), *Dependability* (Kasadaran), *Initiative* (Inisiatif), *dan Personal qualities* (Kualitas personal).

Dengan diperolehnya kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat karena karyawan merasa diperhatikan oleh organisasi jadi ada hubungan yang seimbang antara karyawan dengan organisasi yaitu, karyawan

terpenuhinya kepuasan kerja dan organisasi mendapatkan kinerja yang tinggi dari para karyawan.

Stephen P Robbins- A Judge (2008:113) yang menyatakan bahwa :

Pekerja yang bahagia cenderung lebih produktif, meskipun sulit untuk mengatakan hubungan sebab akibat tersebut. Akan tetapi beberapa peneliti percaya bahwa hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan adalah sebuah mitos manajemen. Tetapi, sebuah tinjauan 100 peneliti memunculkan lorelasi yang cukup kuat. Ketika kita pindah dari tingkat individual ke tingkat organisasi, kita juga menemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas.

2.1.4.4. Pengaruh Stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Stephen P. Robbins (terjemahan Benjamin Molan 2006:806) mengemukakan bahwa Adanya stres kerja tidak dengan sendirinya menyiratkan kinerja yang lebih rendah. Bukti menunjukan bahwa stres dapat berpengaruh secara positif atau negatif kinerja karyawan. Bagi banyak orang tingkat stres yang rendah sampai sedang memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, dengan meningkatkan kewaspadaan, kemampuan bereaksi, tapi jika tingkat stresnya tinggi atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhir-akhirnya akan meminta korban dan kinerja akan merosot. Dampak stres pada kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum. Meskipun tingkat rendah sampai

sendang mungkin memperbaiki kinerja, para karyawan merasakan bahwa stres itu tidak menyenangkan.

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.2.1. Kerangka Pemikiran

Stres pada dasarnya dapat dialami oleh setiap orang namun pembahasan stres lebih banyak dikaitkan dengan dunia kerja maupun aktivitas yang sangat penting dalam kehidupan manusia.

stress adalah respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Kesimpulan di atas menunjukan adanya kondisi tertentu dalam lingkungan yang merupakan sumber potensial bagi munculnya stres. Bagaimana bentuk stress yang dihayati tergantung dari karakteristik yang unik dari individu yang bersangkutan serta penghayatannya tehadap faktor-faktor dari lingkungan yang potensial memunculkan stress padanya, walaupun hampir setiap kelompok orang dihadapkan pada jenis atau kondisi stress yang serupa, tetapi hal ini akan menghasilkan reaksi yang berbeda, bahkan dalam menghadapi jenis stress atau kondisi yang sama setiap individu dapat berbeda-beda pola reaksinya.

Stress kerja yang dialami karyawan dalam melaksanakan tugasnya akan mengakibatkan kondisi yang tidak menyenangkan bagi karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan akan mengalami penurunan. Dampak lebih jauh lagi stress kerja ini akan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Stres yang timbul di khawatirkan dapat menurunkan kinerja karyawan sehingga mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja. Oleh karena itu kepuasan merupakan suatu kondisi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan sehingga ia akan bekerja dengan penuh semangat dan bersungguh sungguh sehingga dapat mencapai suatu tujuan perusahaan dengan baik.

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, makin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

kinerja ialah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Stres menjadi masalah yang penting karena situasi itu dapat mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga perlu penanganan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Stress kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja

karyawan. Seperti yang dikutip menurut *Stephen P. Robbins (terjemahan Benjamin Molan 2006:806)* mengemukakan bahwa:

Adanya stres kerja tidak dengan sendirinya menyiratkan kinerja yang lebih rendah. Bukti menunjukan bahwa stres dapat berpengaruh secara positif atau negatif kinerja karyawan. Bagi banyak orang tingkat stres yang rendah sampai sedang memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, dengan meningkatkan kewaspadaan, kemampuan bereaksi, tapi jika tingkat stresnya tinggi atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhir-akhirnya akan meminta korban dan kinerja akan merosot. Dampak stres pada kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum. Meskipun tingkat rendah sampai sendang mungkin memperbaiki kinerja, para karyawan merasakan bahwa stres itu tidak menyenangkan.

Menurut *Stephen P Robbins-A.Judge (2008:376)* stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat mengakibatkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaannya.

Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan.

Stres yang timbul di khawatirkan dapat menurunkan kinerja karyawan sehingga mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja. Oleh karena itu kepuasan

merupakan suatu kondisi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan sehingga ia akan bekerja dengan penuh semangat dan bersungguh sungguh sehingga dapat mencapai suatu tujuan perusahaan dengan baik..

Stephen P Robbins-A.Judge (2008:377) dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah. Bahwa kedua tingkat stres ini mungkin bermanfaat dan membuahkan kinerja karyawan yang lebih tinggi. Akan tetapi, tingkat stres yang tinggi, atau meski rendah tetapi berlangsung terus menerus dalam periode lama, dapat menurunkan kinerja karyawan dan dengan demikian, membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Meskipun stres bisa bermanfaat bagi kinerja seseorang karyawan.

Dengan diperolehnya kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat karena karyawan merasa diperhatikan oleh organisasi jadi ada hubungan yang seimbang antara karyawan dengan organisasi yaitu, karyawan terpenuhinya kepuasan kerja dan organisasi mendapatkan kinerja yang tinggi dari para karyawan.

Stephen P Robbins- A Judge (2008:113) yang menyatakan bahwa :

Pekerja yang bahagia cenderung lebih produktif, meskipun sulit untuk mengatakan hubungan sebab akibat tersebut. Akan tetapi beberapa peneliti percaya bahwa hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan adalah sebuah mitos manajemen. Tetapi, sebuah tinjauan 100 peneliti memunculkan lorelasi yang cukup kuat. Ketika kita pindah dari tingkat individual ke tingkat organisasi, kita juga menemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih

puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas. Selanjutnya dibawah ini dikemukakan tabel hasil penulisan terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

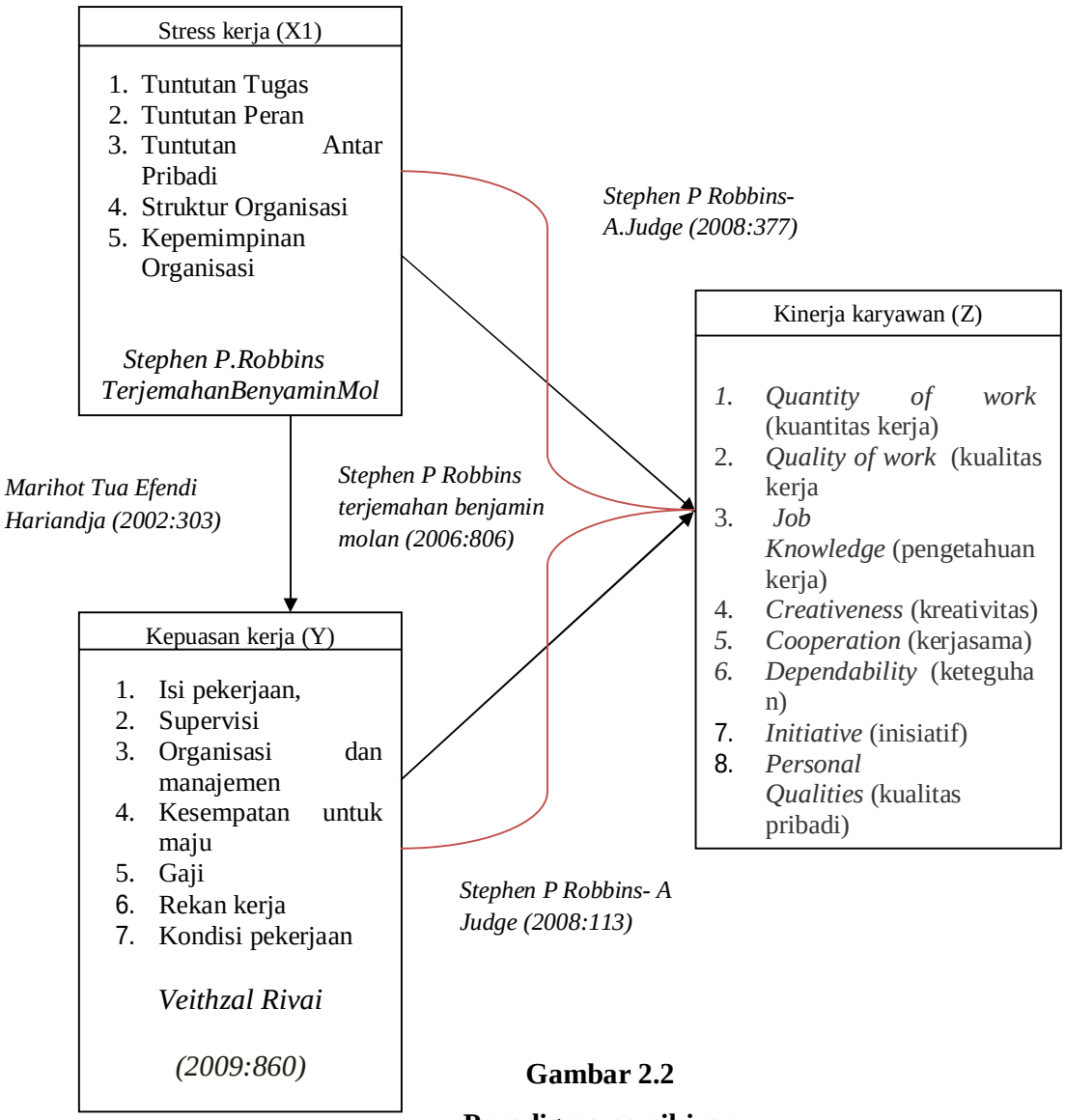
No	Penulis	Judul	Kesimpulan	Perbedaan	Persamaan
1	Siti Suhendar	Pengaruh Stres Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Study Kasus Pada Cv Aneka Ilmu Semarang	Hasil analisis statistik deskriptif, secara umum responden memberikan tanggapan terhadap variabel stres kerja(X1) dan semangat kerja(X2) kaitannya dengan kinerja karyawan (Y)	- Memiliki analisis yang berbeda - Jumlah sampel dan populasi berbeda	- Memiliki variabel independen dan terkai yang sama - Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi dan kuisioner
2	Rosnelly Rusdi, Dian Septiani *Jurnal Bisnis & Manajemen Issn 1411-9366*	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Redaksi Surat Kabar Harian Umum Lampung Post	Berdasarkan pembahasan secara kuanitatif dan kualitatif membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja yang terdiri dari konflik dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.	- hanya memiliki 2 variabel penelitian - mengguna kan analisis model sederhana	- Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi dan kuisioner
3	Akhmad Fauzi *Jurnal aplikasi manajemen volume 6 nomor 1, april 2008*	Anteseden Stres Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Pada Wartawan Di Jawa Timur	Penelitian ini berawal dari studi pustaka yang menunjukkan adanya research yang memunculkan masalah bahwa belum jelasnya faktor – faktor yang mempengaruhi stres kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja dan kepuasan kerja dengan berbagai variabel moderator.	- Ukuran sampel berbeda	-Memiliki latar masalah yang sama -Pengambilan data dilakukan dengan cara survey, observasi dan kuisioner

4	Lita Wulantika Jurnal riset akutansi & manajemen indonesia ISSN 19795505	Pengaruh Pengembangan Karir Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Pada PT Telkom TBK Kandatel Bandung	Berdsarkan hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah diungkapkan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : berdasarkan hasil analisis deskriptif dari hasil kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden menunjukkan bahwa (a) pelaksanaan pengembangan karir yang mencakup perencanaan dan manajemen karir pegawai di kantor pusat pada PT. Telkom Tbk Kandetel Bandung berada dalam kategori baik, (b) kepuasan kerja yang meliputi : Work it self, pay, Promotion opportunities, sipervison dan cowokwers berada dalam kategori tinggi. (c) kinerja karyawan PT. Telkom Kandatel Bandung secara umum meliputi Quantity of work, kuality of work, job knowledge, initiative, creativeness, cooperation, dependability dan personal qualities berada dalam kategori baik.	Menggunakan analsis yangberbeda yaitu regresi berganda	-Pengambilan data dilakukan dengan cara survey, observasi dan kuisioner

5	Rashmi shabu, S.V. Gole *AIMS international journal of management*	Effect Job Stress And Job Satifaction Onperformance: An Empirical Study	secara keseluruhan, tidak ada temuan yang mengejutkan. studi yang dilakukan ber hubungan dengan p enelitian sebelumny asebagai faktor apa yang dapat mempre diksi prestasi kerja. karenastudi ini dilakukan dengan sampel yang kecil, penelitia n lebih lanjuttentang sampe l yang berbeda perlu dilak ukan untuk menarikkesimpulan lebih lanjut. perusahaan yang ter tinggal di daerah tertentu kep uasan kerja danstres s kerja perlu dikem bangkan sehingga karyawan merekamenunjukka n tingkat kinerja ya ng baik, karena terbukti bah watingkat kinerja m enurunkan dengan s tres tinggi dan meni ngkatdengan nilai k epuasan yang tinggi. program kesadaran yang berkaitan dengan stres dan ke puasan yang akan diambil di industri untuk membuat mereka sa dar jikamanfaat dari pengetahuan tentan g stres dan hubunga nnya dengankepuas an dan pencapaian t ingkat stres, perusa haan itu sendiridapa t mengambil langka h langkah untuk	- Mengunak an analisis yang berbeda	-Memiliki 3 variabel yang sama --Pengambilan data dilakukan dengan cara survey, observasi dan kuisioner

			mengurangi tingkat stres.kesadaran, perbaikan dan pemeliharaan siklus akan membantuindustri untuk kinerja secara keseluruhan penting		
6	Sherry E sullivan & Rabi S Bhangat *Journal of management, vol,18 NO2 1992*	Organizational Stress,Job Satifaction And Job Performance: Where Do We Go From Here?	artikel ini review dan merangkum dua dekade literatur empiris yang bersangkutan dengan kedua variabel berbasis analisis langsungdan moderating hubungan stres organisasi dengan kepuasan kerja dan kinerja. pengaruh moderating berbagai konstruksidioperasionalkan pada kelompok, individal dan tingkat organisasianalisis diklasifikasikan dan kemudian ditinjau secara sistematis.ringkasan evaluatif dari penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan yang signifikan meskipun ada dalam metode analisisuntuk menyelidiki fenomena tersebut, banyak penelitian ini masih tidak mempertimbangkan peran hubungan timbal balik yangberkembang dari waktu ke waktu. kami menyediakan empatpanduan untuk meningkatkan kualitas baik kekakuan teoritis dankekokohan metodologis dalam bidang yang penting penyelidikaorganisasi.	Pada penelitian Sherry E sullivan & Rabi S Bhangat Tidak memiliki variabel terikat	Memiliki 3 variabel pembahasan yang sama

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas maka dirumuskan paradigma mengenai pengaruh stress Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan Pt Nagamas Putera Jaya Bandung seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2

Paradigma pemikiran

Bagan Kerangka Pemikiran Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pada Karyawan PT Nagamas Putera Jaya Bandung

2.2.2. Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2009:64) adalah :

Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dalam penelitian ini penulis menetapkan dugaan sementara atau hipotesis sebagai berikut :

"Stress Kerja Berpengaruh Kepada Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya Bandung Baik Secara Simultan Maupun Parsial".