

BAB II

PENGEMBANGAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. *Self-Efficacy*

a. Pengertian *Self-Efficacy*

Menurut Bandura (1997) dalam Suseno (2012) *self-efficacy* adalah keyakinan seseorang akan kemampuan yang dimilikinya untuk melaksanakan serangkaian kegiatan yang diperlukan untuk menghasilkan suatu hal. Dengan efikasi yang tinggi maka individu tersebut memiliki target yang tinggi dan akan mengejar target bila sebelumnya pernah mengalami kegagalan dalam mencapai suatu hal. Apabila tingkat efikasi rendah maka individu tersebut tidak mempunyai target dan apabila menghadapi kesulitan dalam melakukan suatu pekerjaan akan cenderung menetapkan bayangan gagal dan membuat target lebih rendah. Dalam *self-efficacy* terdapat tiga komponen yang memberikan dorongan bagi terbentuknya *self-efficacy*, yaitu:

1. *Outcome Expectary*

Outcome Expectary yaitu adanya harapan terhadap kemungkinan hasil dari perilaku. Biasanya dalam bentuk prakiraan kognitif tentang kemungkinan hasil yang akan diperoleh dan kemungkinan tercapainya tujuan.

2. *Efficacy Expectancy*

Efficacy Expectancy yaitu harapan atas munculnya sikap yang dipengaruhi oleh anggapan orang lain terhadap kemampuan kinerjanya yang berkaitan dengan hasil. Jika individu sering mengalami kegagalan terhadap pekerjaannya maka ia cenderung memiliki efikasi yang rendah terhadap tugas tersebut dan sebaliknya jika menemukan keberhasilan dalam melakukan pekerjaan maka ia akan mempunyai efikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

3. *Outcome Value*

Outcome Value yaitu nilai atas hasil yang diperoleh individu yang berpengaruh kuat pada motivasi seseorang terhadap pekerjaannya. *Self efficacy* dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat sumber informasi. Sumber-sumber informasi tersebut akan mempengaruhi terbentuknya dan berkembangnya efikasi diri individu.

Bandura (1986) dalam Suseno (2012) mengungkapkan bahwa *self efficacy* merupakan empat sumber informasi yaitu:

a. Pencapaian Hasil (*Enactive Attainment*)

Sumber informasi ini adalah yang paling penting, karena didasarkan pada pengalaman-pengalaman yang secara langsung dialami oleh individu. Apabila individu pernah berhasil mencapai suatu prestasi tertentu, maka hal ini dapat meningkatkan penilaian akan efikasi dirinya.

b. Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experience*)

Sumber informasi dari *self-efficacy* juga dapat diperoleh dari pengamatan terhadap pengalaman orang lain. Dengan melihat keberhasilan orang lain dalam melakukan aktivitas atau tugas tertentu maka akan meningkatkan efikasi dirinya terutama jika seseorang merasa memiliki kemampuan yang sebanding dengan orang tersebut, dan mempunyai usaha yang tekun serta ulet. Dengan cara melihat keberhasilan pengalaman orang lain, maka seseorang akan cenderung merasa mampu melakukan hal yang sama apalagi dengan ditunjang kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuan yang dimilikinya.

c. Persuasi Verba (*Verbal Persuasion*)

Sumber informasi ini memberikan kesempatan kepada seseorang untuk diarahkan dengan saran, nasehat, dan bimbingan orang lain sehingga mampu untuk meningkatkan keyakinan dirinya bahwa ia memiliki kemampuan-kemampuan yang dapat membantu dirinya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Persuasi verbal ini mengarahkan agar seseorang lebih giat dan berusaha dengan keras lagi untuk dapat memperoleh tujuan yang diinginkan dan mencapai kesuksesan. Cara ini paling banyak digunakan untuk mempengaruhi perilaku seseorang karena mudah dan praktis. Namun demikian pengaruh dari efikasi diri yang ditumbuhkan melalui persuasi verbal ini paling lemah dan tidak bertahan lama, karena memberikan

pengalaman yang tidak bisa langsung dialami atau diamati oleh seseorang.

Menurut Bandura (1997) dalam Ghufron & Risnawati (2010) *self-efficacy* tiap individu pasti berbeda antara yang lainnya berdasarkan tiga dimensi. Berikut adalah tiga dimensi tersebut:

1. Dimensi tingkat (*level*)

Apabila seseorang dihadapkan pada pekerjaan yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka efikasi diri individu mungkin akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah bahkan meliputi tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dimilikinya untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan pada masing-masing tingkat. Dimensi ini memiliki implikasi terhadap pemilihan tingkah laku yang akan dicoba atau dihindari. Seseorang akan mencoba suatu pekerjaan yang dirasakan mampu dan menghindari perbuatan diluar kemampuannya

2. Dimensi kekuatan (*strenght*)

Dimensi ini berkaitan dengan pengharapan seseorang terhadap kemampuan dirinya. Pengharapan yang rendah mudah untuk digoyahkan oleh pengalaman yang tidak mendukung. Begitu juga sebaliknya, pengharapan yang tinggi akan mendorong seseorang terhadap pekerjaannya Dimensi ini biasanya berkaitan langsung dengan dimensi *level*, yaitu makin tinggi tingkat kesulitan pekerjaan, maka semakin lemah keyakinan dirinya untu menyelesaikan pekerjaannya.

3. Dimensi generalisasi (*generality*)

Dimensi ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu merasa yakin akan kemampuannya. Apakah terbatas pada suatu situasi tertentu atau pada serangkaian dan situasi yang bervariasi.

Menurut Suseno (2012) dalam masing-masing dimensi *self-efficacy* memuat aspek-aspek yaitu:

- a. Keyakinan terhadap kemampuan dalam menghadapi situasi yang tidak dapat diprediksi dan penuh tekanan.
- b. Keyakinan terhadap kemampuan menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil.
- c. Keyakinan mencapai tugas yang telah ditetapkan.
- d. Keyakinan terhadap kemampuan mengatasi masalah yang muncul.

Jadi, *self-efficacy* dapat diartikan bagaimana keyakinan diri seorang individu terhadap kemampuannya dalam menghadapi keadaan tersulit apapun dan bagaimana kemantapan jiwanya (*strength*) diri individu.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi

Bandura (1986) dalam Suseno (2012) mengemukakan bahwa perbedaan tingkat *self-efficacy* dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

1. Sifat tugas yang dihadapi, semakin tinggi tingkatan kesulitan suatu pekerjaan, maka semakin besar keraguan seseorang terhadap kemampuan dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, sebaliknya semakin rendah tingkat kesulitan suatu pekerjaan maka keyakinan pada kemampuan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut.
2. Intensif *eksternal*, yaitu adanya intensif berupa hadiah (*reward*) dari orang lain untuk merefeksikan keberhasilan individu dalam menyelesaikan suatu tugas akan meningkatkan efikasi dirinya. Dalam hal ini reward dapat meningkatkan motivasi seseorang dalam bekerja.
3. Status seseorang dalam lingkungan. Seseorang yang memiliki status sosial lebih tinggi akan memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi pula dibandingkan seseorang yang berstatus sosial lebih rendah. Status sosial tinggi membuat seseorang memperoleh penghargaan lebih dari orang lain sehingga memberikan pengaruh pula terhadap efikasi dirinya.
4. Informasi tentang kemampuan diri. *Self-efficacy* akan meningkat jika seseorang mendapatkan informasi yang positif terhadap dirinya, demikian sebaliknya *self-efficacy* akan menurun jika seseorang mendapatkan informasi negatif mengenai dirinya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya *self-efficacy* mempengaruhi oleh sifat tugas yang dihadapi, adanya penghargaan, status seseorang dalam lingkungan dan informasi terhadap kemampuannya. Menurut Luthans (2006) proses *self-efficacy* sangat berpengaruh terhadap diri manusia baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung, proses *self-efficacy* dimulai sebelum individu menentukan pilihan mereka. Pada awalnya, seseorang cenderung mempertimbangkan informasi mengenai kapabilitas yang dirasakan. Yang penting, langkah awal dari proses tersebut tidak begitu berhubungan dengan kemampuan individu, tetapi lebih pada bagaimana mereka meyakini bahwa mereka dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Self-efficacy secara langsung dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a. Pemilihan perilaku

Keputusan dibuat berdasarkan bagaimana efikasi yang dirasakan individu terhadap pemilihan, misalnya tugas pekerjaan atau bidang karier.

b. Usaha motivasi

Seseorang akan berusaha lebih keras disaat keyakinan terhadap dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan itu tinggi daripada mereka yang memiliki keyakinan terhadap kemampuannya yang rendah.

c. Daya tahan

Seseorang dengan keyakinan diri tinggi maka akan bangkit saat menghadapi kesulitan, sementara orang dengan keyakinan diri rendah cenderung menyerah saat dalam masalah.

d. Pola pemikiran fasilitatif

Penilaian efikasi mempengaruhi perkataan pada diri sendiri (*self-talk*).

Seseorang yang yakin terhadap kemampuan dirinya maka akan percaya bahwa dia mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi.

e. Daya tahan terhadap stres

Seseorang yang tidak yakin akan kemampuannya cenderung mengalami stres dan kalah karena mereka gagal, sementara orang yang yakin akan kemampuan dirinya pasti percaya diri meskipun dalam situasi penuh tekanan dan dapat menahan reaksi stres

c. Dimensi *Self-efficacy*

Menurut Bandura (1997:42-46) dalam Venna (2017) terdapat tiga dimensi antara lain:

1. Tingkat

Berhubungan dengan tingkat kesulitan atau kerumitan yang sedang dihadapi.

2. Kawasan

Seorang karyawan dalam dimensi ini akan menunjukkan kemampuannya pada porsi tugas yang berbeda-beda, melalui cara yang berbeda-beda pula.

3. Kekuatan

Meyakini kekuatan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki, yang berkaitan dengan ketangkasan individu dalam melaksanakan tugasnya.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Pengertian stres kerja menurut Gibson (2015) stres merupakan suatu reaksi tanggapan penyesuaian, dimana diperantai oleh perbedaan setiap individu ataupun proses psikologis, yang merupakan suatu akibat dari setiap tindakan, situasi yang menimbulkan permintaan psikologis yang berlebih terhadap seseorang. Menurut Griffin (2013) stres merupakan respon seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan yang berlebih kepadanya baik secara psikologis maupun fisiologis. Jadi dengan demikian, stres kerja merupakan suatu reaksi berlebih yang timbul dari seseorang akibat dari ketegangan yang timbul secara fisik maupun psikologis.

Stres kerja umumnya dapat member akibat yang tidak baik baik, merusak kesehatan serta kesejahteraan pegawai akan tertanggung. Hal tersebut akan berdampak pada kinerja pegawai yang akan menurun karena tidak didukung oleh keadaan psikologis ataupun fisik yang sedang tidak dalam keadaan baik yang pada akhirnya dapat berdampak juga pada organisasi. Tingkatan stres kerja yang dirasakan pada seseorang berbeda-beda pada tiap individu. Stres kerja berdampak erat hubungannya dengan

ketakutan, kegagalan dan ketidakpercayaan diri dalam mengerjakan pekerjaan. Beberapa stres kerja dapat muncul akibat kondisi yang tidak bisa ditoleransi oleh diri sendiri melalui persepsi seseorang itu sendiri.

b. Sifat Dasar Stres

Sifat dasar stres ini dibedakan menjadi empat aspek, yaitu;

1. Stres dapat dialami melalui peluang bahkan ancaman. Peluang merupakan suatu hal yang berpotensi untuk keuntungan seseorang, sedangkan ancaman merupakan suatu hal yang dapat mengancam seseorang.
2. Aspek stres yang berupa peluang atau ancaman, dianggap penting oleh seseorang. Hal tersebut terjadi karena memiliki potensi yang berpengaruh kesejahteraan karyawan atau hal apapun itu yang dapat membuat seseorang merasa senang, sehat dan berkecukupan.
3. Aspek stres berupa ketidakpastian. Orang yang berpeluang atau mendapat ancaman, yang penting adalah tidak yakin untuk secara efektif menangani suatu pola peluang atau ancaman.
4. Aspek stres yang berakar pada sebuah persepsi. Seseorang dapat mengalami stres pada dasarnya tergantung kepada bagaimana dia merasakan peluang atau ancaman yang potensial. Beberapa orang merasa bahwa perubahan jabatan dipandang sebagai suatu peluang untuk memajukan karir, tetapi bagi sebagian orang lagi merasa bahwa perubahan jabatan sebagai suatu ancaman yang memiliki potensi menyebabkan kegagalan.

c. Penyebab Stres Kerja (*Stressor*)

Menurut Griffin (2013) *stressor* merupakan faktor-faktor yang ada dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres kerja, antara lain:

1. Tuntutan tugas

Stressor yang mempunyai hubungan lebih spesifik dengan tugas yang dilakukan oleh seseorang. Beberapa pekerjaan memang mempunyai sifat lebih dapat menimbulkan stres daripada yang lain. Aspek lain diluar tekanan-tekanan terkait tugas spesifik yaitu dapat mengancam fisik pada seseorang. Kondisi lingkungan sekitar yang tidak sehat dapat menyebabkan terjadinya stres kerja. Selain itu, keamanan juga menjadi tuntutan tugas lainnya yang berdampak dapat menimbulkan stres. Seseorang yang dalam pekerjaannya merasa dalam keadaan aman mungkin akan merasa baik-baik saja dalam menyelesaikan tanggung jawab dan tidak terlalu khawatir akan kehilangan posisi, tapi kemungkinan bisa terjadi dengan sebaliknya pada seseorang yang tingkat kemanaan pada tugasnya tida baik-baik saja. Aspek lainnya adalah kelebihan beban yang terjadi ketika seorang karyawan mempunyai lebih banyak pekerjaan yang harus dapat mereka selesaikan. Akan tetapi, keadaan kebalikan dari kelebihan beban juga tidak diinginkan oleh karyawan karena hal tersebut dapat membuat pegawai merasa apatis dan bosan seperti hanya kelebihan beban yang menyebabkan ketegangan.

2. Tuntutan fisik

Tuntutan fisik dalam sebuah pekerjaan adalah persyaratan yang ada pada pekerjaannya. Tuntutan dari fungsi ini merupakan karakteristik dari situasi dan kondisi yang dibutuhkan dalam pekerjaan.

3. Tuntutan peran

Tuntutan peran dalam sebuah organisasi memicu terjadinya stres. Sebuah peran merupakan rangkaian perilaku yang diharapkan sehubungan dengan posisi tertentu dalam sebuah kelompok ataupun organisasi. Orang dalam kelompok ataupun organisasi tertentu, yang mempunyai persyaratan formal maupun informal yang mempunyai peran tertentu dapat bertindak dengan cara tertentu.

4. Tuntutan antar-personal

Tuntutan antar-personal tekanan kelompok meliputi tekanan membatasi hasil, tekan untuk mematuhi norma-norma yang berlaku dalam sebuah kelompok dan lain sebagainya. Tuntutan antar-personal gaya kepemimpinan juga dapat memicu timbulnya stres kerja. Pegawai dalam organisasi membutuhkan sosok pemimpin yang dapat mengayomi pegawai, namun dalam organisasi tersebut pimpinannya tidak pernah memberikan dukungan kepada bawahannya. Hal tersebut dapat membuat pegawai stres. Tuntutan antar-personal kepribadian dan perilaku pegawai dalam organisasi yang sedang dalam sebuah masalah juga dapat menyebabkan stres. Masalah tersebut bisa terjadi karena mungkin dua orang pegawai yang berbeda latar belakang dan berbeda

pandangan harus ada pada suatu situasi tertentu yang mengharuskan adanya kerjasama diantara keduanya.

d. Gejala Stres Di Tempat Kerja

Hamali (2016) menuturkan perasaan yang tertekan dapat mengubah dan mempengaruhi cara seseorang dalam merasa, berpikir, dan juga bertindak laku, antara lain:

1. Gejala stres pada individu

Gejala-gejala stres yang timbul dalam seorang pegawai akan muncul dengan adanya reaksi fisiologis antara lain seperti beberapa masalah punggung, kekebalan atau daya tahan tubuh yang menurun karena tubuh yang diharuskan tetap siaga dalam menyelesaikan pekerjaan yang melampaui kesepakatan waktu, dan lain sebagainya. Reaksi emosional juga dialami oleh pegawai yang mengalami stres diantaranya pola tidur yang tidak teratur, depresi, mudah tersinggung, lelah. Timbulnya rasa sulit untuk berkonsentrasi, sulit mengingat, sulit dalam mempelajari suatu hal-hal yang baru dan juga sulit untuk membuat keputusan juga akan timbul di dalam seseorang yang stress melalui aspek kognitif. Yang terakhir, mulai menyalah-gunakan obat-obatan, mengkonsumsi rokok serta *alcohol* juga perilaku yang merusak atau menyimpang juga merupakan gejala stres terhadap reaksi tingkah laku.

2. Gejala stres pada tingkatan organisasi

Gejala stres yang dapat terlihat dari absensi pegawai yang tinggi, fluktuasi staf, disiplin yang rendah serta masalah-masalah lain yang timbul dalam organisasi.

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu nilai penting yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam bekerja. Karakteristik setiap individu yang beragam membuat tingkat kepuasan bekerja individu pun berbeda yang dapat mempengaruhi banyak dampak dalam bekerja. Priansa (2018) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Perasaan senang dalam bekerja ini akan tumbuh dengan beberapa faktor yang mempengaruhi kerjanya sehari-hari. Sikap saling menghormati, saling membantu dan kerjasama yang solid turut mendukung terciptanya perasaan senang dalam bekerja. Sebagaimana juga Luthans (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi pegawaimengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-

masing pekerja menurut Badriyah (2015). Penilaian yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dalam pekerjaan akan membawa dampak tersendiri bagi pekerjaan pegawai. Pekerjaan yang baginya menyenangkan akan membawa hasil yang sesuai dengan target dan begitu pula sebaliknya dengan keadaan yang tidak menyenangkan atas pekerjaannya. Edison (2017) juga berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Maka apabila pegawai dalam perusahaan memiliki rasa menyenangkan dalam bekerja yang tinggi, maka organisasi tersebut dapat mengelola pegawai dengan baik dan tujuan organisasi pun akan makin mudah dicapai.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan seseorang dalam bekerja dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Sutrisno (2011) kepuasan kerja dipengaruhi oleh:

1. Faktor Psikologis

Faktor yang berkaitan dengan kejiwaan seorang pegawai, meliputi minat, ketenangan dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan

2. Faktor sosial

Faktor yang berkaitan dengan hubungan sosial diantara karyawan maupun pegawai dengan atasan.

3. Faktor fisik

Berkaitan dengan keadaan fisik pegawai, mencakup jenis pekerjaan, penyusunan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, kondisi ruangan, suhu, penerangan, ventilasi udara, kesehatan pegawai, umur, dan lain-lain

4. Faktor finansial

Faktor yang berkaitan dengan kesejahteraan pegawai, yang melingkupi sistem dan jumlah gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas, promosi, dan lain-lain

Menurut Mangkunegaran (2013) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

a. Faktor pegawai

Merupakan faktor yang ada di dalam diri pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), keahlian khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, masa kerja, pengalaman kerja, emosi, kepribadian, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja

b. Faktor pekerjaan

Faktor yang berhubungan dengan pekerjaan pegawai, seperti struktur organisasi, jenis pekerjaan, golongan (pangkat), kedudukan, jaminan finansial, kualitas pengawasan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

c. Dimensi Kepuasan Kerja

Dimensi kepuasan kerja menurut Edison (2017):

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan organisasi yang tepat dapat menunjang kinerja pegawai dengan baik. Kepemimpinan yang baik dapat memotivasi pegawai dan memberikan rasa kepuasan tersendiri untuk pegawai.

2. Kompetensi

Kompetensi erat hubungannya dengan kepuasan kerja karena ada umumnya, pegawai menyenangi pekerjaan yang dilakukan karena memang mempunyai keahlian dalam bidang tersebut. Apabila tingkat kompetensi pegawai tersebut tergolong rendah, dapat menimbulkan rasa kepercayaan diri yang rendah serta timbul rasa tidak puas atas apa yang dia kerjakan.

3. Kebijakan manajemen

Kebijakan manajemen perusahaan sejatinya tidak bisa diterima baik oleh anggota organisasi, meskipun maksud dari kebijakan itu baik. Pegawai tidak akan merasakan kepuasan dalam bekerja apabila dalam organisasi tersebut terdapat kebijakan manajemen yang menurutnya tidak bisa ia terima karena hal-hal tertentu.

4. Kompensasi

Faktor dominan yang meliputi segala aspek kontribusi pegawai yang diterima oleh pegawai dan dirasa pantas dan adil dapat menciptakan rasa kepuasan.

5. Penghargaan

Perasaan dihargai dalam melakukan pekerjaan akan menimbulkan rasa kepuasan dan kebanggaan sendiri bagi pegawai. Pekerjaan seorang yang tidak mendapat apresiasi akan menimbulkan masalah penurunan kinerja.

6. Suasana lingkungan

Rasa nyaman dalam bekerja didukung oleh suasana sekitar yang tenang dan kondusif supaya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merasa senang dan berdampak pada hasil kinerja yang memuaskan.

d. Teori-teori Kepuasan Kerja

Terdapat teori kepuasan menurut Hamali (2016) :

1. Teori Dua Faktor

Di teori ini faktor yang mengarah pada rasa kepuasan berbeda dengan faktor yang mengarah pada rasa ketidakpuasan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, para pegawai berusaha menghapus faktor yang dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan suatu pekerjaan dengan menghadirkan kenyamanan namun belum tentu memotivasi. Untuk itu *Hertzberg* membaginya dalam dua faktor, yaitu:

a) *Motivation hygiene factors*

Teori yang menghubungkan faktor intrinsik dengan kepuasan dan menghubungkan faktor ekstrinsik dengan ketidakpuasan.

b) *Hygiene factors*

Faktor yang jika memadai maka akan menenangkan pekerjaan. Seperti kebijakan, administrasi perusahaan serta gaji pokok. Akan tetapi jika faktor ini memadai maka pekerja tidak akan tidak puas.

2. Teori Keseimbangan

Teori ini dikembangkan oleh Adam dengan komponen sebagai berikut:

- a) *Input*. Sesuatu yang diberikan perusahaan untuk pegawai yang dapat menunjang kinerja pegawai tersebut (pendidikan, peralatan pribadi, keahlian, dll)
- b) *Outcome*. Suatu hal yang pegawai peroleh dari perusahaan. Misalnya upah, keuntungan tambahan, kesempatan berprestasi, dll)
- c) *Comparison Person*. Puas atau tidaknya pegawai dengan memandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan *input-outcome* karyawan lain dalam organisasi yang sama atau berbeda.
- d) *Equity-in-equity*. Jika pegawai merasa tidak puas atau tidak adil terhadap perbandingan *input* dan *outcome* maka akan menyebabkan ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya atau bisa mengakibatkan ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang akan menjadi pembanding.

3. Teori Perbedaan

Tingkat kepuasan pegawai satu dengan yang lain bisa dikatakan berbeda, tergantung dari pegawai tersebut mengharapkan apa dari organisasi. Jika pegawai memperoleh imbalan yang lebih besar dari harapan mereka maka pegawai akan merasa puas, dan jika pegawai memperoleh lebih rendah dari harapannya maka menyebabkan pegawai tersebut tidak puas.

4. Teori Pemenuhan Kebutuhan

Teori ini berpendapat bahwa kepuasan pegawai dapat dipengaruhi dengan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Jika pegawai merasa kebutuhannya terpenuhi maka mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika pegawai merasa kebutuhannya tidak terpenuhi maka pegawai tidak merasa puas.

5. Teori Pandangan Kelompok

Teori ini memandang bahwa kepuasan kerja bukan karena terpenuhinya kebutuhan tetapi tergantung juga pada pandangan suatu kelompok yang sering dianggap pegawai sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan ini dijadikannya sebagai tolok ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Suatu pegawai akan merasa puas jika hasil kerjanya sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

e. Dampak Kepuasan Kerja

Dengan rasa kepuasan yang ada dalam diri seorang pegawai, pastinya akan membawa dampak. Rasa kepuasan yang tinggi dalam seorang pegawai, akan membuat dirinya semakin lebih baik dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dan puas akan hasil kerjanya. Rasa puas tersebut akan menimbulkan rasa bangga dalam diri pegawai atas hasil usahanya juga. Karena dengan hasil pekerjaan yang memuaskan, seorang pegawai akan mendapat berbagai macam keuntungan. Dengan demikian, kepuasan kerja dapat mendorong kinerja pegawai dengan lebih baik lagi agar dapat mencapai tujuan organisasi.

4. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi yang menjadi acuan tentang bagaimana organisasi tersebut berkembang ke depan serta dapat diukur dengan ketentuan yang telah dibuat dalam organisasi tersebut. Menurut Gibson (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Mangkunegara (2008) Kinerja adalah hasil dari kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja menurut Moehariono (2014) merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Oleh karena itu, dalam mewujudkan adanya kinerja yang optimal dibutuhkan kerja sama yang bagus antar individu maupun kelompok dalam organisasi tersebut. Dengan adanya kinerja yang bagus tersebut, diharapkan menumbuhkan kerjasama yang kuat dalam perusahaan sehingga dapat mewujudkan tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Bangun, 2012). Beberapa manfaat penilaian kinerja:

- 1) Evaluasi antar individu dalam organisasi.

Untuk menilai pegawai dalam organisasi perlu adanya penilaian kinerja yang bertujuan memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap pegawai, atau dengan tujuan lain yaitu sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian.

2) Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Pegawai yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan, baik melalui pendidikan maupun pelatihan. Pegawai yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberikan pelatihan yang sesuai sedangkan pegawai yang kurang pengetahuan atas pekerjaan akan ditingkatkan pendidikannya.

3) Pemeliharaan sistem

Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik. Tujuan adalah pengembangan organisasi dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi dan audit atas sistem sumber daya manusia.

4) Dokumentasi

Penilaian kerja sangat bermanfaat bagi pegawai sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan di masa mendatang. Tujuan dari penilaian kerja yaitu untuk pengambilan keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk menguji validitas.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Gibson (dalam Moehariono 2012) terdapat 3 faktor yang berpengaruh dalam kinerja yaitu:

1. Faktor Individu

Faktor individu merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam diri pegawai. Faktor itu antara lain terdapat kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman tingkat sosial dan demografi.

2. Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor-faktor yang berupa persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja.

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi yang turut mendukung adalah struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan (reward system)

c. Dimensi Kinerja

Dimensi untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada empat, yaitu Edison, dkk (2017):

1. Target

Menetapkan apa saja yang menjadi pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

2. Kualitas

Kualitas kinerja terlihat dari tingkat kesalahan, kecermatan, dan kerusakan terhadap hasil yang akan dicapai dalam mempertahankan kepercayaan.

3. Waktu penyelesaian

Menyelesaikan tanggung jawab dalam rentan waktu yang telah disepakati dan menyerahkan hasil pekerjaan sesuai perjanjian.

4. Taat asas

Selain pemenuhan target, kualitas, dan tepat waktu tetapi juga harus mempertanggung-jawabkan segala pekerjaan dengan cara yang benar serta transparan.

d. Dampak Kinerja

Dalam memajukan pegawai, tentu itu akan menguntungkan bagi pihak pegawai sendiri maupun perusahaan. Bagi pegawai, tentu saja akan lebih bekerja keras. Untuk perusahaan, jelas saja profit yang diterima oleh perusahaan akan semakin mendapatkan nilai yang bagus. Apabila di kemudian hari, organisasi tidak memperhatikan tentang pegawai, apabila mengenai kinerja pegawai nya maka dapat dipastikan organisasi tersebut tidak akan bisa berjalan sesuai apa yang direncanakan dari awal. Akibatnya, proses kinerja sehari-hari akan terhambat, bahkan mengalami kegagalan. Karena pegawai dan perusahaan saling membutuhkan, maka sudah seharusnya di dalam perusahaan tersebut harus terjalin komunikasi serta kerjasama yang hebat.

c. Jenis Kinerja

Menurut Moehariono (2012) suatu organisasi terdapat tiga jenis kinerja yang dapat dibedakan menjadi sebagai berikut:

1) Kinerja operasional (*operation perfomance*)

Merupakan kinerja yang berhubungan dengan efektivitas dalam pemakaian setiap sumber daya seperti teknologi, modal, bahan baku, dan lain – lain.

2) Kinerja administratif (*administratif perfomance*)

Merupakan kinerja yang berhubungan dengan kinerja administrasi organisasi. Yang di dalamnya termasuk struktur administratif yang mengatur kaitan antara otoritas wewenang dan tanggung jawab orang yang memiliki jabatan.

3) Kinerja stratejik (*strategic perfomance*)

Kinerja yang berhubungan dengan kinerja suatu perusahaan secara strategi dalam menjalankan visi dan misinya.

B. Kerangka Konsep dan Hasil Penelitian Terdahulu

1. Hubungan *Self-Efficacy* dengan Kepuasan Kerja (H1)

Self-efficacy pada umumnya tidak bergantung pada keahlian yang dimiliki oleh seseorang. Tetapi *self-efficacy* sendiri berbicara tentang bagaimana seseorang tersebut merasa yakin terhadap kemampuan dirinya untuk menyelesaikan segala tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sejatinya, *self-efficacy* berpengaruh hubungan kehidupannya karena *self-efficacy* menentukan seperti apa tindakan yang akan diambilnya. Tindakan apa yang dia lakukan akan memberi dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap tanggungj awabnya. Melalui pemikiran

yang positif dan rasa percaya dirinya, mereka akan mencari solusi untuk memecahkan suatu masalah yang dihadapi. Orang yang ragu-ragu diam dalam kesulitan karena mereka menganggap rintangan sebagai sesuatu yang sulit mereka hadapi, dan dengan mudah meyakinkan dirinya sendiri bahwa usaha mereka nantinya akan sia-sia. Mereka mencapai kesuksesan yang terbatas, bahkan dalam lingkungan dan banyak kesempatan.

Semakin mampu dan yakin seseorang dalam mengerjakan tugasnya akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai tersebut. Pegawai yang memiliki *self-efficacy* tinggi dan percaya bahwa mereka dapat memenuhi tujuan akan lebih besar kemungkinannya untuk bekerja lebih keras guna mencapai tujuan yang ditetapkan serta menunjukkan prestasi kerja yang lebih tinggi. Sementara itu, pegawai dengan *self-efficacy* yang rendah akan lebih mudah putus asa atau tidak yakin dalam melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, seseorang yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Hal ini sesuai dengan hasil dari para peneliti sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Novalia Agustina (2016) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Putu dan Made (2016) mendapatkan hasil yang sama bahwa *self-efficacy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *self-efficacy* dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di bagian perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung. Penelitian ini

dilakukan kepada seluruh pegawai bagian perlengkapan baik yang berstatus tetap maupun kontrak. Sampel yang digunakan sebanyak 52 responden.

Self-efficacy berpengaruh positif dan signifikan pada PT. PLN Wilayah Suluttenggo Manado (Fernando, 2013). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis baik secara simultan dan parsial pengaruh pelatihan, pemberdayaan dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja dengan responden 127 orang menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penelitian lain dari Putu (2015) yang bertujuan untuk menguji pengaruh *self-efficacy* dan motivasi kerja pada kepuasan kerja karyawan di Happy Bali Tour dan Travel mendapat hasil positif dan signifikan. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, dengan responden sebanyak 82 orang.

Serta penelitian lain yang dilakukan oleh Linna (2017) yang dilakukan di pegawai pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Surabaya dengan menggunakan teknik penelitian eksplanatori dengan sampel 93 karyawan melalui metode analisis jalur menghasilkan hasil penelitian positif dan signifikan.

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa-*self efficacy* mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H1= *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja (H2)

Stres yang berhubungan dengan pekerjaan secara konseptual sebagai wujud ketidakseimbangan yang dirasakan individu dengan individu-individu lain pada lingkungan pekerjaan. Kondisi kehidupan yang tidak menyenangkan menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja, sehingga hal ini dapat menimbulkan stres dalam bekerja yang akhirnya dapat menurunkan kepuasan kerja. Hal ini bermakna bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat mempengaruhi apa yang mereka rasakan baik itu menyangkut pekerjaan maupun hasil yang mereka terima. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres.

Tingkatan stres mempunyai dampak masing-masing. Stres tingkat rendah sampai sedang mampu memungkinkan diri mereka untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspaan dan interaksi dalam bekerja. Sedangkan, apabila seorang pegawai mengalami stres tingkat tinggi ataupun sedang tetapi berkepanjangan akhirnya membuat kinerja pegawai tersebut akan turun.

Hal ini sesuai dengan hasil dari para peneliti sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Dhini (2010) yang dilakukan di Medical Representatif di kota Kudus kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik multiple linier regression menggunakan program analisis

statistik SPSS versi 11,5 for window menghasilkan penelitian yang negative dan signifikan.

Hal itu sejalan dengan yang diungkapkan oleh Chadek dkk (2014) dengan penelitian yang menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuisisioner, pencacatan dokumen dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur pada UD Surya Raditya Negara yang menghasilkan negative dan signifikan.

Puput dkk (2016) mengungkap bahwa stres kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut ia uji di PT Ungaran Sari Garments III Pringapus unit Pringapus III Departemen *Sewing assembly line* dengan metode *Purposive Random Sampling* terhadap 87 karyawan dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 20.0 *for windows*.

Penelitian dari I Gede dkk (2015) di UD. Ulam Sari dengan teknik analisis data *Partial Least Square (PLS)*, dengan menggunakan pendekatan *Variance Based* dan responden 66 orang juga menghasilkan stres kerja yang negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Okta dan Andre (2013) pun melakukan penelitian di PDAM Kota Surabaya yang berjumlah 91 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 74 orang dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *area sampling* dan dianalisis dengan analisis deskriptif dan analisis inferensial menghasilkan penelitian stres berpengaruh negative dan signifikan Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja yang terjadi berarti dapat menurunkan kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa *self-efficacy* mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja

3. Hubungan *Self-Efficacy* dengan Kinerja (H3)

Dalam organisasi, kinerja yang baik merupakan tujuan perusahaan dan pegawai yang harus dicapai. Untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan berbagai usaha yang harus dilakukan. Seseorang akan berani untuk melakukan berbagai macam tindakan, ketika seseorang tersebut merasa yakin bahwa sesuatu yang ditujunya akan berhasil diraih begitupun sebaliknya. Keyakinan tersebut yang mendorong seseorang untuk terus bertahan dalam usahanya mencapai tujuan. *Self-efficacy* merupakan suatu dorongan bagi seseorang dalam melakukan tindakan untuk mencapai tujuan yang dikehendakinya. *Self-efficacy* dalam bidang akademik berkaitan dengan keyakinan pegawai akan kemampuannya dalam melakukan tugas-tugas, mengatur kegiatan kerja, dan mampu mengontrol prioritas kerja. Sehingga dapat di simpulkan bahwa semakin tinggi *self-efficacy* yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka pegawai tersebut akan mengeluarkan usaha yang cukup besar agar mereka dapat meraih kinerja yang tinggi.

Berdasar penelitian yang dilakukan oleh Rinna dan Lotje (2014) yang dilakukan di PT PLN (Persero) Area Manado dengan Metode yang digunakan adalah analisis linear berganda. Sampel penelitian ini adalah 45 orang karyawan yang menghasilkan hasil *self-efficacy* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja.

Venna dkk (2017) dalam penelitiannya memperoleh hasil positif signifikan terhadap kinerja dengan melakukan penelitian di karyawan pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya *self-efficacy* guna meningkatkan *employee engagement* dan kinerja karyawan dengan sampel 92 orang responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan analisis jalur.

Pun penelitian oleh Ponco (2017) dengan melakukan penelitian di *Independent Business Owner* PT. AMWAY Indonesia di Semarang, Jawa Tengah dengan Kuesioner diberikan kepada responden sebanyak 150 responden, terdapat 35 orang responden yang tidak bisa diolah, sehingga hanya 115 orang responden yang kuesionernya bisa diolah dalam penelitian dan *Structural Equation Model (SEM)* yang dioperasikan melalui program AMOS 5.0 mendapatkan hasil positif signifikan untuk *self-efficacy* terhadap kinerja.

Regina (2013) menyatakan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan penelitian di karyawan pada PT. Matahari Department Store Manado Town Square. Data dianalisis

menggunakan regresi linear berganda. Pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*, sebanyak 50 orang.

Sejalan dengan itu, Veronika dkk (2013) melakukan penelitian dengan tujuan membuktikan secara empiris bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja individual dengan *self-esteem* dan *self-efficacy* sebagai variabel intervening dan menggunakan survey melalui kuesioner kepada responden di perguruan tinggidi wilayah se-eks Karesidenan Madiun dengan Kuisisioner yang disebarakan sebanyak 33 kuisisioner dan kuisisioner yang kembali sebanyak 33 menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa *self-efficacy* mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut

H3= *Self-eficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

4. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja (H4)

Stres dalam lingkungan kerja memiliki satu sisi yang menguntungkan maupun sisi merugikan bagi organisasi. Namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan organisasi diharapkan akan memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat terlihat dengan berbagai reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pegawai yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku stres dalam hubungannya dengan pekerjaan bisa tinggi bisa rendah dan dapat berpengaruh pada berbagai macam faktor. Stres kerja

dalam tingkat sedang dapat meningkatkan kinerja pegawai, tetapi stres kerja tingkat tinggi dan rendah dapat menurunkan kinerja pegawai tersebut. Berbagai tekanan stres bersifat relatif bagi seseorang akan tergantung pada kemampuan orang tersebut dalam menghadapi stres kerja.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian bahwa stres kerja pada karyawan *outsourcing* PT. Bank Jateng Cabang Koordinator dan Cabang Pembantu wilayah Semarang termasuk ke dalam kategori tidak tinggi dan hubungan stres kerja dengan variabel kinerja karyawan adalah *negative* dengan menggunakan tipe *explanatory research* yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh *negative* terhadap kinerja (Yoanisa dan Ari, 2013).

Temuan ini sependapat dengan Chadek dkk (2014) menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner, pencacatan dokumen dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.

Amelia dkk 2013 menganalisis adanya hubungan stres berpengaruh *negative* terhadap kinerja berdasar penelitian yang dilakukan di karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang sebanyak 6 responden dan dengan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Hal itu diperkuat dengan penelitian Kristanto dkk (2017) di PT Indaco Warna Dunia Karanganyar dengan sampel sebanyak

69 orang dan *proportional random sampling* dan dianalisis dengan *path analys*.

Rico dkk (2017) turut memperkuat hasil *self-efficacy* berpengaruh positif signifikan dengan penelitian pada 39 karyawan Badan Pusat Statistik. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda dan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas, kemudian untuk menguji hipotesis digunakan uji F dan uji t.

H4: Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

5. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja (H5)

Kepuasan kerja yang dialami oleh setiap pegawai berbeda-beda. Tetapi ada kondisi yang dapat memberikan kepuasan kerja dalam diri setiap pegawai. Sikap-sikap pegawai terhadap pekerjaannya dapat didasarkan atas berbagai karakteristik yang menjadi pertimbangan setiap pekerja (pegawai) seperti gaji/upah, kondisi kerja dan kesempatan promosi. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan harapannya terhadap masa depan. Selain itu, dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berpartisipasi lebih besar dalam penetapan sasaran, mereka mulai merasa dirinya lebih menjadi bagian dari organisasi.

Hasil penelitian dari Cogito dan Frangky (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara kepuasan kerja terhadap

kinerja. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putu dan I made (2013) yang juga terdapat hubungan positif signifikan.

Ayu (2013) juga menyatakan hasil yang sama berpengaruh positif signifikan dalam penelitiannya mengambil lokasi di rumah sakit-rumah sakit swasta di Kota Denpasar dengan menggunakan karyawan dan pasien rumah sakit sebagai responden penelitiannya. Pembuktian hipotesis penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian lain dari Veronika dkk (2013) mengungkap kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja dengan menggunakan survey melalui kuesioner kepada responden di perguruan tinggi di wilayah se-eks Karesidenan Madiun.

Sejalan dengan penelitian terdahulu, Putu dan Made (2013) pun mendapat hasil yang selaras dengan penelitian pada PDAM Kabupaten Badung, Tabanan dan Kota Denpasar dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan mengambil sebanyak 200 responden dari populasi karyawan sebanyak 902 orang.

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut

H5: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

6. Hubungan *Self-Efficacy* dengan Kinerja melalui Kepuasan Kerja (H6)

Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja secara tinggi, memperlihatkan bahwa dia benar-benar seseorang yang bertanggung jawab akan pekerjaannya. Dengan rasa itu, seorang pegawai dari awal akan besungguh-sungguh dalam mengelola kinerjanya agar memperoleh rasa kepuasan dalam dirinya. Tentu saja, rasa tersebut tidak dapat di dapatkan oleh faktor pegawai saja tetapi sebuah organisasi juga turut andil dalam bagaimana memperlakukan pegawai agar nyaman dengan pekerjaannya sehingga tanggung jawab pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik sehingga munculah rasa kepuasan yang timbul.

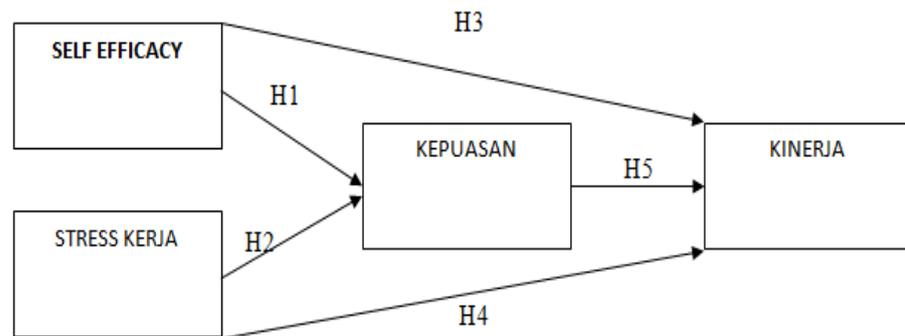
H6: Pengaruh *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

7. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja melalui Kepuasan Kerja (H7)

Stres kerja dapat menjadi pemicu menurunnya kinerja pegawai. Pegawai yang mengalami stres cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemaarah, dan suka menyendiri sehingga prestasi kerja karyawan tidak dapat tercapai secara optimal. Hal tersebut dapat menimbulkan rasa ketidak-puasan atas apa yang di capai selama ini, karena dalam bekerja ia tidak didukung oleh kemampuan ataupun faktor lain yang menimbulkan rasa stres sehingga tidak mendapatkan kepuasan akan hasil kerjanya.

H7: Pengaruh stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

8. MODEL PENELITIAN



Gambar 2.1 Model Penelitian

Sumber:

H1: Novalia (2016), Fernando (2013), Putu (2016), Putu (2015), dan Linna (2017)

H2: Peni (2011), Dini (2010), Rocky (2015), Chadek (2014), dan Puput (2014)

H3: Rinna (2014), Venna (2017), Ponco (2017), Veronika (2013), dan Regina (2013)

H4: Amelia (2013), Chadek (2014), Rico (2017), Yoanisa (2013), dan Kristanto (2017)

H5: Cogito (2013), Afni (2012), Putu (2013), Ayu (2013), dan Veronica (2013)

H6: -

H7: -