

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Stres Kerja

a. Pengertian stres kerja

Menurut Anwar Prabu (1993), stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau tekanan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya.

Gibson (2003), stres kerja dilihat dari beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitik beratkan pada lingkungan. Defenisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stres. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. Stres dipandang tidak sekedar sebuah stimulus atau respon, melainkan stres merupakan hasil interaksi unik antara kondisi stimulus lingkungan dan kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan. Luthans (2003) mendefenisikan stres sebagai tanggapan dalam menyelesaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dan tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam

menghadapinya dapat berbeda. Masalah stres kerja didalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting untuk diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berfikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adanya beberapa atribut tertentu dapat mempengaruhi daya tahan stress seorang karyawan.

b. Penyebab stres

Menurut Gibson dkk (1996), penyebab stres kerja ada empat sebagai berikut:

1. Lingkungan fisik

Penyebab stres kerja dari lingkungan fisik adalah berupa cahaya, suara, suhu, dan udara terpolusi.

2. Individual

Penyebab stres dari individual adalah.

a. Konflik peran

Stressor atau penyebab stres yang meningkat ketika seseorang yang menerima pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai.

Misalnya adanya tekanan untuk bergaul dengan orang yang tidak cocok.

b. Peran ganda.

Peran ganda adalah tidak adanya pengertian tentang seseorang tentang hak-hak khusus dan kewajiban dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

c. Beban kerja berlebihan

Ada dua tipe beban berlebih yaitu kuantitatif dan kualitatif. Memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan beban berlebih yang bersifat kuantitatif. Beban berlebih kualitatif terjadi jika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau standar penampilan yang dituntut terlalu tinggi.

d. Tidak adanya kontrol

Suatu stressor besar yang dialami banyak pekerja adalah tidak adanya pengendalian atas tidak adanya suatu situasi, sehingga langkah kerja, urutan kerja pengambilan keputusan, waktu yang tepat, penetapan standar kualitas dan kendali jadwal merupakan hal yang penting.

e. Tanggung jawab

Setiap macam tanggung jawab bisa menjadi beban bagi beberapa orang, namun tipe yang berbeda menunjukkan fungsi yang berbeda sebagai stressor.

f. Kondisi kerja

3. Kelompok

Keefektifan setiap organisasi dipengaruhi oleh sipat hubungan diantara kelompok. Karakteristik kelompok menjadi stressor yang kuat bagi beberapa individu. Ketidakpercayaan dari mitra pekerja secara positif berkaitan dengan peran ganda yang tinggi, yang membawa pada kesenjangan komunikasi diantara orang-orang dan kepuasan kerja yang rendah. Atau dengan kata lain adanya hubungan yang buruk dengan kawan, atasan, dan bawahan.

4. Organisasional

Adanya desain struktur organisasi yang jelek, politik yang jelek dan tidak adanya kebijakan khusus. Menurut Carry Cooper (dikutip dari Jacinta F, 2002) menyatakan bahwa sumber stres kerja ada empat yaitu sebagai berikut:

a. Kondisi perkerjaan

1. Kondisi kerja

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan menjadi mudah jatuh sakit, jika ruangan tidak nyaman, panas, sirkulasi

udara tidak memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan

2. Over load.

Overload dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif. Dikatakan overload secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tegangan tinggi. Overload secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan karyawan.

3. Deprivional stres.

Deprivional stres Kondisi pekerjaan tidak lagi menantang, atau tidak lagi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial).

4. Pekerjaan berisiko tinggi.

Pekerjaan yang berisiko tinggi atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan di pertambangan minyak lepas pantai, tentara, dan sebagainya.

b. Konflik peran

Stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidakpuasan

kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita yang bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

c. Pengembangan karir

Setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja disuatu perusahaan atau organisasi. Namun cita-cita dan perkembangan karir banyak sekali yang tidak terlaksana.

d. Stuktur organisasi

Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan stuktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab, aturan main yang terlalu kaku atau tidak jelas, iklim politik perusahaan yang tidak jelas serta minimnya keterlibatan atasan membuat keryawan menjadi stres.

Pengendalian yang buruk terhadap penyebab stres kerja dapat berakibat pada penyakit dan menurunnya penampilan dan produktifitas.

Stres kerja dapat disebabkan oleh bebab kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak menentu, autoritas yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan perusahaan, dan prustasi (Anwar Prabu, 1993).

Menurut Ashar Sunyoto (2001), mengelompokkan faktor- faktor penyebab stres dalam pekerjaan yaitu sebagai berikut:

a. Faktor – faktor instrinsik dalam pekerjaan

Meliputi tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik berupa bising, vibrasi (getaran), higene, sedangkan tuntutan tugas mencakup:

1. Kerja shift atau kerja malam

Kerja shift merupakan sumber utama dari stres bagi para pekerja pabrik. Para pekerja shift lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut dari pada para pekerja pagi, siang dan dampak dari kerja shift terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan perut.

2. Beban kerja

Beban kerja berlebih merupakan pembangkit stres.

3. Peran terhadap risiko dan bahaya

Risiko dan bahaya dikaitkan dengan jabatan tertentu merupakan sumber stres. Makin besar resiko pekerjaan maka makin besar kecemasan yang akan di rasakan.

b. Peran individu dalam organisasi

Setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan- aturan yang ada dan sesuai yang diharapkan

atasannya. Namun tenaga kerja tidak selalu berhasil memainkan perannya sehingga timbul:

1. Konflik peran
2. Ketaksaan peran

Ketaksaan peran dirasakan jika seseorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau tidak merealisasikan harapan- harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

c. Pengembangan karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih dan promosi yang kurang.

d. Hubungan dalam pekerjaan

Harus hidup dengan orang lain merupakan salah satu aspek dari kehidupan yang penuh stres. Hubungan yang baik antar anggota dari satu kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi.

e. Struktur dan iklim organisasi

Kepuasan dan ketidakpastian kerja berkaitan dengan penilaian dari struktur dan iklim organisasi. Faktor stres yang ditemui terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlibat atau berperan serta dalam organisasi.

f. Tuntutan dari luar organisasi atau pekerjaan

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa- peristiwakehidupan dan kerja didalam satu organisasi dan dengan demikian memberikan tekanan pada individu. Isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan- keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan semuanya dapat merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya.

g. Ciri individu

Stres ditentukan oleh individunya sendiri, sejauhmana ia melihat situasinya sebagai penuh stres.

Menurut Sarafino (dikutip dari Bart Smet, 1994) penyebab stres kerja ada empat yaitu sebagai berikut:

1. Lingkungan fisik yang terlalu menekan seperti kebisingan, temperature atau panas yang terlalu tinggi, udara yang lembab, penerangan dikantor yang kurang terang.
2. Kurangnya kontrol yang dirasakan.
3. Kurangnya hubungan interpersonal.
4. Kurangnya pengakuan terhadap kemajuan kerja. Para pekerja akan merasa stres bila mereka tidak mendapatkan promosi yang selayaknya mereka terima.

Menurut Igor S (1997), menyatakan bahwa stres

kerja dapat disebabkan oleh:

1. Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien.
2. Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.
3. Ketidakcocokan dengan pekerjaan.
4. Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang.
5. Beban lebih.
6. Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

c. Gejala stres kerja

Menurut Igor S (1997) menyebutkan ada beberapa gejala-gejala dari stres kerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Menolak perubahan.
- b. Produktivitas dan efisiensi yang berkurang.
- c. Kehilangan motivasi, ingatan, perhatian, tenggang rasa dan pengendalian.
- d. Kurang tidur, kehilangan nafsu makan dan menurunnya nafsu seks
- e. Tidak menyukai tempat bekerja dan orang-orang yang bekerja bersama anda.
- f.

d. Dampak stres kerja

Menurut Gibson dkk (1996) menyatakan bahwa dampak dari stres kerja banyak dan bervariasi. Dampak positif dari stres kerja diantaranya memotivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik. Meskipun demikian, banyak efek yang mengganggu dan secara potensial berbahaya. Cox membagi menjadi 5 kategori efek dari stres kerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Subyektif berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup, kesepian.
- b. Perilaku berupa mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.
- c. Kognitif berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitive terhadap kritik, hambatan mental.
- d. Fisiologis berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas, dan dingin.
- e. Organisasi berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing, dari mitra kerja, komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

Menurut Jacinta (2002), menyatakan bahwa stres kerja dapat juga mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:

a. Dampak terhadap perusahaan

1. Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja
2. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
3. Menurunnya tingkat produktivitas
4. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Randall Schuller, stress yang dihadapi tenaga kerja berhubungan dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja dan kecenderungan mengalami kecelakaan. Demikian pula jika banyak diantara tenaga kerja di dalam organisasi atau perusahaan mengalami stres kerja, maka produktivitas dan kesehatan organisasi itu akan terganggu.

b. Dampak terhadap individu

Muncul masalah – masalah yang berhubungan dengan:

1. Kesehatan

Banyak penelitian yang menemukan adanya akibat-akibat stress terhadap kesehatan seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, dan beberapa penyakit lainnya.

2. Psikologis

Stres berkepanjangan akan menyebabkan ketegangan dan kecuatiran yang terus menerus yang disebut stres kronis. Stres kronis sifatnya menggerigoti dan menghancurkan tubuh, pikiran dan seluruh kehidupan penderitanya secara perlahan- lahan.

3. Interaksi interpersonal

Orang yang sedang stres akan lebih sensitif dibandingkan orang yang tidak dalam kondisi stres. Oleh karena itu sering salah persepsi dalam membaca dan mengartikan suatu keadaan, pendapat dan penilaian, kritik, nasehat, bahkan perilaku orang lain. Orang stress sering mengaitkan segala sesuatu dengan dirinya. Pada tingkat stress yang berat, orang bisa menjadi depresi, kehilangan rasa percaya diri dan harga diri.

2. Kinerja Kayawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai atau diperoleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2001).

Menurut Prawirosentono (1999), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak

melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika. Kinerja seringkali dipikirkan sebagai pencapaian tugas, dimana istilah tugas sendiri berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerja. Karena kinerja pegawai merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan perusahaan (Handoko 1995).

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000), mengemukakan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Menurut Gibson (1997), mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.

Menurut Mathis dan Jackson (2000), kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, pembatan karyawan sesuai keahliannya serta mendapatkan bantuan perencanaan karir, serta terdapat umpan balik dari perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2001), karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realistis.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Gibson (1997) menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

a. Faktor Individu

Faktor individu meliputi: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

b. Faktor Psikologis

Faktor – faktor psikologis terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadianm, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

c. Faktor Organisasi

Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan. Kinerja seorang pegawai akan baik apabila:

1. Mempunyai keahlian yang tinggi.
2. Kesiediaan untuk bekerja.
3. Lingkungan kerja yang mendukung.

d. Adanya imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan, (Prawirosentono, 1999). Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Siagian (2002) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya.

Menurut Sari (dikutip dari Gomes 1993) adapun indikator kinerja ada empat indikator yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas kerja

Jumlah kerja yang dilakukan suatu periode yang ditentukan.

b. Kualitas kerja

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat – syarat kesesuaian dan kesiapannya

c. Kreatifitas kerja

Keaslian gagasan – gagasan yang dimunculkan dan tindakan – tindakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara cepat dan efisien (tepat guna).

d. Pengetahuan kerja

Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa Penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada Penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian
Andina gustriaceasary Dkk. (2018)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention pada agent outbound call PT infomedia nusantara menggunakan metode structural equation modelling	Metode model teoritis	Stres kerja : tinggi Kepemimpinan : sangat tinggi Kepuasan kerja : tinggi
Azizah musliha fitri (2013)	Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian stres kerja pada karyawan bank (studi pada karyawan bank BMT)	<i>Explanatory research</i> dengan metode kuantitatif	Stres kerja : rendah Beban kerja : rendah
Haryanti, Dkk (2013)	Hubungan antara beban kerja dengan stres kerja perawat di instilsu gawat darurat rsud kabupaten semarang	Desian deskriptif korelasi	Beban kerja : tinggi Stres kerja : sedang
Phainel jhonly piyeke etc.(2012)	Hubungan tingkat stres dengan durasi waktu bermain game onlone pada remaja di Menado	Survey analitik	Stres : rendah
Marilyn meyer bratt, etc (2000)	Influence of stres and nursing leadership on job satisfikasi of pediatric intensive care unit Nurse	A cross-sectional descriptive study used	There is a significant negative effect between workers and Kineja employees
Gary A. Adams, etc (1996)	Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job life satisfaction	The survey questionnaire contained items	There is a significant negative effect between workers and Kineja employees
Barry j. Babin, etc (1996)	The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress , performance and job satisfaction	The simple consists of commissioned service employess	There is a significant negative effect between workers and Kineja employees
Chadek Novi Charisma Dewi, Dkk (2014)	Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan Ud Surya Raditya Negara.	Desain penelitian kuantatif kuasal	Stres kerja : sedang Kepuasan: sedang kinerja :sedang
Widodo hariyono, Dkk (2004)	Hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan tingkat konflik dengan kelelahan kerja perawat di rumah sakit Islam Yogyakarta Pdhi Kota Yogyakarta	<i>Survey research method)</i>	Kelelahan kerja : tinggi Beban kerja : sedang Stres kerja : sedang tingkat konfilk sedang
Tri winarto (2017)	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah mother and baby)	Studi kasus	Stres kerja : tinggi Kinerja : sedang