

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Hamzah dan Lamatenggo (2012) kinerja karyawan adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Menurut Edison dkk (2017: 188) “kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan kesuksesan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, jadi dari teori para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian yang seseorang atau sekelompok orang lakukan dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan dari organisasi.

2.1.2 Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Edison dkk (2017: 193) dimensi kinerja ada empat adalah sebagai berikut.

1. Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

2. Kualitas

Kualitas terhadap hasil kerja yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan kerja.

3. Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan. Pengertian pelanggan disini berlaku juga terhadap layanan pada bagian lain di lingkungan internal perusahaan/organisasi.

4. Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.1.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2009) ada enam indikator dari kinerja adalah sebagai berikut.

1. Hasil Kerja

Meliputi tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan oleh karyawannya dan sejauh mana pengawasan dilakukan.

2. Pengetahuan Pekerjaan

Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari karyawan. Selain itu pengetahuan pekerjaan dapat mencerminkan sejauh mana karyawan dapat memahami produk atau jasa yang dimiliki perusahaan.

3. Inisiatif

Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul. Kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan.

4. Kecekatan Mental

Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.

5. Sikap

Perilaku karyawan terhadap perusahaan atau teman sekerja dan tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

6. Disiplin Waktu dan Absensi

Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran karyawan ditempat kerja, untuk bekerja sesuai dengan waktu/jam kerja yang telah ditentukan perusahaan.

2.2 Stres Kerja

2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Garg (dalam Vijayan, 2017) stres kerja adalah hasil ketidakcocokan antara kemampuan individu dengan tuntutan organisasi atau target yang diberikan organisasi. Menurut Rivai (2009: 108) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang karyawan. Sedangkan menurut Mangkunegara (dalam Hanim, 2016) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan

yang diberikan perusahaan, dari teori para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi seseorang yang tertekan karena ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

2.2.2 Dimensi Stres kerja

Menurut Mangkunegara (2013: 108) stres kerja memiliki tiga dimensi sebagai berikut.

1. Beban kerja

Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut.

2. Konflik peran

Konflik peran merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perlu dilakukan.

3. Ambiguitas peran

Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidak jelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan.

2.2.3 Indikator Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2014) stres kerja memiliki lima indikator sebagai berikut.

1. Konflik

Perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok.

Diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pemimpin.

2. Komunikasi

Proses pemindahan informasi dari seorang kepada orang lain dalam sebuah organisasi. komunikasi yang kurang baik antara karyawan dapat menyebabkan konflik.

3. Waktu Kerja

Waktu untuk melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan siang hari maupun malam hari. Diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebih.

4. Sikap Pimpinan

Diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.

5. Beban Kerja

Sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaannya. Diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasa berlebih salah satunya dilihat dari target perusahaan.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Wexley dan Yukl (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Edison dkk (2017: 210) kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Menurut Robbins dan Coulter (2009) kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins (2006) kepuasan kerja adalah sikap

umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan secara keseluruhan ataupun dari berbagai aspek pekerjaan.

2.3.2 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut smith (dalam Munandar, 2004) menyatakan terdapat lima dimensi kepuasan kerja sebagai berikut.

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan memberikan kesempatan karyawan belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.

2. Kesempatan terhadap gaji

Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima karyawan sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya.

3. Kesempatan promosi

Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima karyawan dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila karyawan dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.

4. Kepuasan terhadap supervisi

Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehati dan membantu Karyawan serta

komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja karyawan akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi karyawan.

5. Kepuasan terhadap rekan sekerja

Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara karyawan yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan karyawan dalam menjalani pekerjaannya.

2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006: 115) terdapat lima indikator kepuasan kerja sebagai berikut.

1. Gaji

Karyawan mendapatkan sistem gaji yang adil sesuai dengan pekerjaan yang dia kerjakan.

2. Pekerjaan itu sendiri

Karyawan menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilannya.

3. Rekan kerja

Dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan rekan kerja harus dapat saling mendukung dalam lingkungan kerja.

4. Promosi

Peluang karyawan dalam hal pengembangan karir di perusahaan agar karyawan termotivasi dalam bekerja.

5. Supervisi

Kemampuan atasan memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaan yang karyawan lakukan.

2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan

Kajian hasil penelitian yang relevan digunakan sebagai perbandingan dan acuan dalam pembuatan penelitian ini, adapun penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
Arfani (2018)	Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Sucofindo Cabang Bandung	Analisis regresi linier berganda	Secara simultan menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. serta secara parsial menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja signifikan terhadap kinerja karyawan.
Fadhil (2018)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera	Analisis regresi linier berganda	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
Massie (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor	Regresi sederhana	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	Pengelola It Center Manado		terhadap kinerja karyawan ini berarti stres kerja berkurang, memengaruhi peningkatan kerja para karyawan.
Sari (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	Analisis jalur	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh positif terhadap kinerja, kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
Arda (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan	Analisis linier berganda dan analisis deskriptif	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja dan disiplin kerja bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
Kristine (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan Alih Daya di PT. Mitra Karya Jaya Santosa	Analisis jalur	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap motivasi kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan komitmen organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja maupun kinerja karyawan.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
Ni'mah (2017)	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Loenpia Mbak Liem)	Analisis regresi linier berganda	Motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
Wala (2017)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado	Analisis regresi linier berganda	Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
Wibowo (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PD BPR BANK Daerah Gunungkidul	Analisis nilai jenjang, analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana	Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PD BPR Bank Daerah Gunungkidul memiliki hubungan yang positif dan signifikan, Kontribusi kepuasan kerja terhadap kinerja mencapai 14.5% dan sisanya sebesar 85.5% yang dipengaruhi oleh variabel lain.
Widiarian (2017)	Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan KPPN Merauke	Analisis regresi liner berganda	Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan produksi, stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber : Jurnal yang dipublikasikan

Tabel 1.1 merupakan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini. Terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini yaitu.

1. Subjek penelitian yang berbeda penelitian menggunakan seluruh karyawan yang bekerja di PT. BPR Sedana Murni dan juga permasalahan yang diangkat mengenai variabel stres kerja dan kepuasan kerja berbeda.
2. Indikator yang digunakan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Indikator kinerja karyawan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan indikator yang dikutip dari Sutrisno (2009) yaitu : 1. Hasil kerja, 2. Pengetahuan pekerja, 3. Inisiatif, 4. Kecekatan mental, 5. Sikap, 6. Disiplin waktu dan absensi. Stres kerja menggunakan indikator Hasibuan (2014) yaitu : 1. Beban Kerja, 2. Sikap Pimpinan, 3. Waktu Kerja, 4. Konflik, 5. Komunikasi dan kepuasan kerja menggunakan indikator dari Luthans (2006: 115) yaitu 1. Gaji, 2. Pekerjaan itu sendiri, 3. Promosi, 4. Supervisi, 5. Rekan kerja.
3. Beberapa penelitian menggunakan metode analisis jalur.

2.5 Hubungan Antar Variabel

2.5.1 Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Tinggi rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja dan kepuasan kerja, stres kerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah menyebabkan kinerja karyawan kurang optimal. Hal ini sejalan dengan teori Handoko (2008) menyatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Teori tersebut sejalan dengan hasil

penelitian oleh Dewi (2014) dan Wala (2017) bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.5.2 Hubungan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres kerja dapat memengaruhi kepuasan dalam bekerja, dimana karyawan yang bekerja dalam tekanan akan merasakan ketidaknyamanan dalam menjalankan pekerjaan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja, beban kerja misalnya target yang terlalu besar membuat karyawan tertekan dan dapat menimbulkan karyawan berfikir untuk keluar dari perusahaan yang mereka tempati saat ini. Menurut Hasibuan (2007: 204) stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016) dan Dewi (2014) ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja. Berbeda dengan hasil penelitian Gofur (2018) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.5.3 Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan tingkat stres kerja karyawan. Tingkat stres kerja yang tinggi maupun rendah jika berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama dapat menurunkan kinerja karyawan dikarenakan ada rasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan teori Sasono (2004: 5) menyebutkan bahwa dampak negatif stres kerja dengan tingkat yang tinggi akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang drastis. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan Amalia (2016) dan Wala (2017) stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Annisa (2017) stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.5.4 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Perasaan puas dalam berkerja dapat meningkatkan kinerja karyawan, Jika karyawan menerima penghargaan yang mereka anggap pantas mendapatkannya mungkin karyawan akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Menurut Robbins (2006) dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan, karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar membicarakan hal yang positif tentang organisasinya, membantu yang lain dan membuat kinerja pekerjaan mereka mencapai maksimal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fadhil (2018) dan Sari (2018) kepuasan kerja mempunyai hasil positif dan signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan hasil penelitian Kristine (2017) kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.6 Kerangka Berpikir

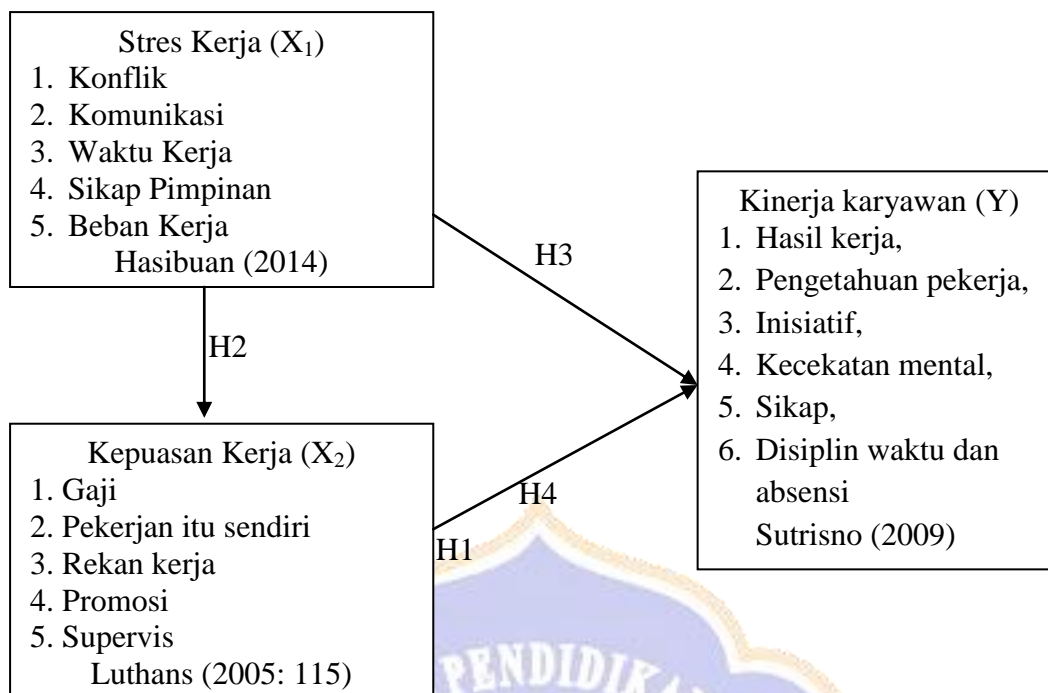
Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang terdiri dari dua variabel bebas yaitu stres kerja dan kepuasan kerja, serta satu variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Menurut Hamzah dan Lamatenggo (2012) kinerja karyawan adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Menurut Garg (dalam Vijayan, 2010) stres kerja

adalah hasil ketidakcocokan antara kemampuan individu dengan tuntutan organisasi atau target yang diberikan organisasi. Edison dkk (2016: 210) “kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi”.

Handoko (2008) menyatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amalia (2016). Hubungan parsial dari stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasibuan (2007: 204) menyatakan stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016) dan Wala (2017) bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Sasono (2004: 5) menyebutkan bahwa pada dampak negatif stres kerja dengan tingkat yang tinggi akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang drastis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amalia (2016) dan Wala (2017) ada pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Hubungan parsial kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, menurut Robbins (2006) dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan, karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar membicarakan hal yang positif tentang organisasinya, dan membuat kinerja menjadi maksimal, ini alasan kepuasan kerja sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajer perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fadhil (2018) dan Sari (2017) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian mengenai Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

2.7 Hipotesis Penelitian

Bertitik tolak pada permasalahan yang dirumuskan dan kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang ada serta penelitian-penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H1 : Ada pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. BPR Sedana Murni.

H2 : Ada pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. BPR Sedana Murni.

H3 : Ada pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sedana Murni.

H4 : Ada pengaruh secara signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sedana Murni.