

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Stres Kerja

2.1.1 Pengertian Stres Kerja

Veithzal Rivai Zainal dkk (2015, p.724) Stres Kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Mangkunegara dalam Rico dkk (2017) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Sedangkan menurut Beehr dan Newman stres kerja sendiri merupakan kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal.

Menurut Riggio dalam Ummu (2011) stres kerja sebagai reaksi fisiologis dan atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsi individu sebagai ancaman. Evan dan Johnson menyebutkan bahwa stres kerja merupakan satu faktor yang menentukan naik turunnya kinerja karyawan. Penelitian ini juga didukung Luthans bahwa pemicu stres kerja tersebut berasal dari interaksi seseorang dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya yang tidak nyaman. Stres kerja menyebabkan penyimpangan pada fungsi psikologis, fisik dan tingkah laku individu yang menyebabkan terjadinya penyimpangan dari fungsi normal.

Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan

2.1.2 Pendekatan Stres Kerja

Veithzal Rivai Zainal dkk (2015, p.724) Terdapat dua pendekatan stres kerja yaitu pendekatan individu dan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan pendekatan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas dan penghasilan. Bagi perusahaan bukan saja karena alasan kemanusiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan.

1. Pendekatan individu meliputi :
 - a) Meningkatkan keimanan
 - b) Melakukan meditasi dan pernapasan
 - c) Melakukan kegiatan olahraga
 - d) Melakukan rileksasi
 - 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 restrukturisasi tugas
 - g) Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran

2.1.3 Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Sheridan dan Radmacher dalam Ummu (2011), ada tiga faktor penyebab stres kerja, yaitu yang berkaitan dengan lingkungan, organisasi, dan individu yang diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor lingkungan, yaitu keadaan secara global.

Lingkungan yang dapat menyebabkan stres ialah ketidakpastian lingkungan, seperti ketidakpastian situasi ekonomi, ketidakpastian politik, dan perubahan teknologi. Kondisi organisasi ini akan mempengaruhi individu yang terlibat di dalamnya.

2. Faktor organisasional, yaitu kondisi organisasi yang langsung mempengaruhi kinerja individu. Kondisi-kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:
 - a) Karakteristik intrinsik dalam pekerjaan, yaitu setiap pekerjaan memiliki kondisi yang berkaitan dengan pekerjaan. itu sendiri.
 - b) Karakteristik peran individu. Pekerjaan atau jabatan yang disandang individu memunculkan peran. Hal ini merupakan norma-norma sosial yang harus dituruti individu menurut posisinya dalam pekerjaan.
 - c) Karakteristik lingkungan sosial. Komposisi personalia dalam organisasi akan membentuk pola hubungan interpersonal. Kondisi sosial yang menjadi sumber stres terjadi pada bentuk pola hubungan antar rekan kerja, atasan dengan bawahan, dan dengan klien dengan konsumen. Hubungan yang kurang baik antar kelompok kerja akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan individu dan organisasi.
 - d) Iklim organisasi. Karakteristik khas yang bersifat relatif tetap dari lingkungan suatu organisasi yang membedakannya dengan organisasi lainnya. Iklim organisasi meliputi sistem penggajian, disiplin kerja dan proses pengambilan keputusan budaya kerja yang mencakup rasa memiliki, konsultasi, dan komunikasi.
 - e) Karakteristik fisik lingkungan kerja. Kondisi fisik lingkungan suatu pekerjaan memiliki pengaruh penting pada kinerja dan kepuasan kerja. Beberapa kondisi fisik dapat mempengaruhi kemunculan stres, seperti polusi bahan kimia, penggunaan asbes, polusi asap rokok, batu bara, dan kebisingan.
3. Faktor individual, terdapat dalam kehidupan pribadi individu di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga dan ekonomi.

2.1.4 Indikator Stres Kerja

Indikator dari stres kerja menurut Uzzah dkk (2013) yaitu :

1. Konflik kerja yaitu ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih di dalam perusahaan karena adanya perbedaan pendapat, tujuan, serta kompetisi untuk memperebutkan posisi dan kekuasaan menurut sudut pandang masing-masing untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Beban kerja yang berlebihan yaitu keadaan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan atau jenis pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu dan benar.
3. Waktu yang mendesak yaitu keadaan dimana waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan kurang lama.
4. Ketidak jelasan peran yaitu suatu keadaan dimana karyawan tidak mempunyai informasi yang cukup tentang apa yang menjadi tugas, batas-batas wewenangnya, tanggung jawabnya, hak-hak nya serta sifat pekerjaannya.
5. Perbedaan antara harapan karyawan dengan pimpinan yaitu keinginan yang tidak sama antara cara menyelesaikan dan tujuan pekerjaan antara karyawan dan pimpinan.

2.2 Lingkungan Kerja

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti dalam Ika dan Heru (2017) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan atau kelompok. Menurut Kadarisman dalam Bayu dan Sri (2017) lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memdeterminasii pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja itu sendiri meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, penerangan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat kerja.

Lingkungan kerja menurut Eki dkk (2017) adalah segala yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan. Sedangkan menurut Silalahi

Lingkungan kerja adalah keseluruhan elemen-elemen baik didalam maupun diluar batas organisasi, baik yang berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap aktivitas manajerial untuk mencapai tujuan organisasional. Perhatian terhadap lingkungan manajemen penting karena tiap elemen lingkungan mempengaruhi baik langsung atau tidak langsung terhadap kegiatan manajerial. Tetapi tidak semua lingkungan sama dan tidak semua organisasi memiliki lingkungan yang sama, sementara organisasi yang cukup tentang keadaan lingkungannya. Mereka berbeda dalam hal karakteristik lingkungan, yaitu satu kondisi dalam mana pengaruh keadaan lingkungan masa datang suatu organisasi tidak secara akurat dinilai dan di prediksi.

Jadi berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah keadaan tempat kerja secara fisik dan psikis yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja seseorang.

2.2.2 Pengaturan Lingkungan Kerja

Buchori Zainun dalam Arie dkk (2016) mengatakan bahwa kinerja pegawai ditentukan pula oleh faktor-faktor lingkungan luar dan iklim kerja organisasi. Bahkan kemampuan kerja dan motivasi itu pun ditentukan pula oleh faktor-faktor lingkungan organisasi itu. Sedangkan Hendiana dalam Ishak Arep dan Hendri Tanjung mengatakan faktor motivasi yang berhubungan nyata terhadap kondisi pemberdayaan pegawai di antaranya yaitu kondisi lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik. Berdasarkan kedua pendapat di atas dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik. Untuk menciptakan iklim yang menyenangkan perlu adanya pengaturan dan pengontrolan lingkungan kerja antara lain :

1. Pengaturan penerangan tempat kerja
2. Pengontrolan terhadap suara-suara Gaduh
3. Pengontrolan terhadap udara
4. Pengontrolan terhadap kebersihan tempat kerja
5. Pengontrolan keamanan tempat kerja

Penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan pegawai akan memberikan rasa puas dan mendorong semangat kerja. Gaya kepemimpinan demokratis akan berpengaruh pula terhadap karyawan dan lingkungan kerja yang timbul dalam organisasi merupakan faktor yang menentukan perilaku karyawan. Hubungan relasi di tempat kerja perlu diciptakan agar iklim kerja dalam organisasi menjadi kondusif. Pimpinan, manajer, dan karyawan perlu memahami bahwa semua elemen di perusahaan memiliki peran dalam menciptakan situasi yang penuh dengan pengelolaan emosi secara efektif. Kunci utama dari keberhasilan suatu hubungan yang produktif adalah adanya unsur timbal balik masing-masing pihak sehingga seluruh elemen merasakan manfaatnya atau terpenuhinya kebutuhan dari kedua pihak baik dari pimpinan ke karyawan maupun karyawan ke pimpinan.

2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti dalam Ika dan Heru (2017) indikator lingkungan kerja yaitu :

1. Lingkungan Kerja Fisik.

Faktor-faktor lingkungan kerja fisik meliputi warna, penerangan, udara, suara, ruang gerak, keamanan, dan kebersihan.”

2. Lingkungan Kerja Non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan antara karyawan dengan atasan, dan sesama rekan kerja.

2.2 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Agustina (2013) mengatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata "*job performance*" atau "*actual performance*" yaitu unjuk kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menurut Mangkunegara dalam Indra Haris (2015). Menurut Helfert dalam Veithzal Rivai Zainal dkk (2015, p.447) kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.

Wilson Bangun (2012, p.231) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya menurut Emron Edison dkk (2016, p.190). Kinerja yang optimal dan stabil bukanlah sesuatu kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik dan usaha maksimal untuk mencapainya. Hariandja dalam Eddy dan Ferdian (2014) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja selama periode tertentu dari segi kualitas dan kuantitas yang didasarkan oleh standar kerja yang telah ditetapkan.

2.3.2 Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Bagaimana menilai kinerja karyawan? Seorang karyawan dapat menghasilkan produk sebanyak 10 unit per hari, sudahkah dikatakan memiliki kinerja baik? Untuk menentukan kinerja karyawan baik atau tidak, tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan. Standar pekerjaan adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja. Seorang karyawan dapat dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk itu perlu dilakukannya penilaian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan.

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang memperoleh samapai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seseorang karyawan termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah menurut Wilson Bangun (2012, p.231). Penilaian kinerja dapat

ditinjau ke dalam jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan karyawan pada periode tertentu. Kinerja seseorang karyawan dapat dinilai berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan dalam umlah yang melampaui standar pekerjaan dinilai dengan kinerja yang baik menurut Wilson Bangun (2012, p.232).

2.3.3 Manfaat dan Alasan Penilaian Kinerja

Menurut Wilson Bangun (2012, p.232) Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain :

1. Evaluasi antar individu dalam perusahaan

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dan perusahaan. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam perusahaan.

2. Pengembangan diri setiap individu dalam perusahaan

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam perusahaan dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

3. Pemeliharaan Sistem

Berbagai sistem yang ada dalam perusahaan, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem lainnya. Salah satu subsistem tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem lainnya.

4. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang.

Menurut Emron Edison dkk (2016, p.197-198) penilaian kinerja didasarkan beberapa alasan, yaitu :

1. Manajemen perlu mengetahui kemampuan karyawan (atau pihak yang dinilai) dalam menjalankan tugasnya.
2. Manajemen perlu memastikan bahwa karyawan telah bekerja dengan benar sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi.
3. Manajemen memberi sinyal kepada karyawan bahwa setiap proses dan hasil yang dicapai akan dinilai dan dihargai sesuai kontribusi dan prestasi yang dicapai.

2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Bagaimanapun harapan yang ingin dicapai dari hasil penilaian kinerja personel adalah kinerjanya baik. Oleh karena itu, para pimpinan dan bagian personel sejak awal harus menyadari akan pentingnya faktor-faktor yang memengaruhi mengapa seseorang bisa berkinerja baik dan tidak. Pada umumnya kinerja personel dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu antara lain:

1. Sasaran: adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh perusahaan untuk dicapai.
2. Standar: apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan oleh perusahaan.
3. Umpan balik: informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
4. Peluang: beri kesempatan orang itu untuk melaksanakan tugasnya mencapai sasaran tersebut.
5. Sarana: sediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung tugasnya.
6. Kompetensi: beri pelatihan yang efektif, yaitu bukan sekadar belajar tentang sesuatu, tetapi belajar bagaimana melakukan sesuatu.
7. Lingkungan Kerja: harus bisa menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini?”

Adapun faktor-faktor lingkungan yang perlu diketahui yang sering menimbulkan masalah dalam kinerja antara lain adalah:

1. Koordinasi yang kurang baik antara karyawan dalam bekerja.

2. Tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas.
3. Kurangnya peralatan pendukung dan banyaknya mesin yang rusak.
4. Tidak cukupnya dana dan tidak mamadainya pelatihan.
5. Kurang kerja sama atau komunikasi antar karyawan.
6. Tidak cukupnya waktu yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan.
7. Lingkungan pekerjaan yang buruk, misalnya panas, terlalu dingin, berisik, banyaknya gangguan dan lain-lain.

2.3.5 Indikator Kinerja

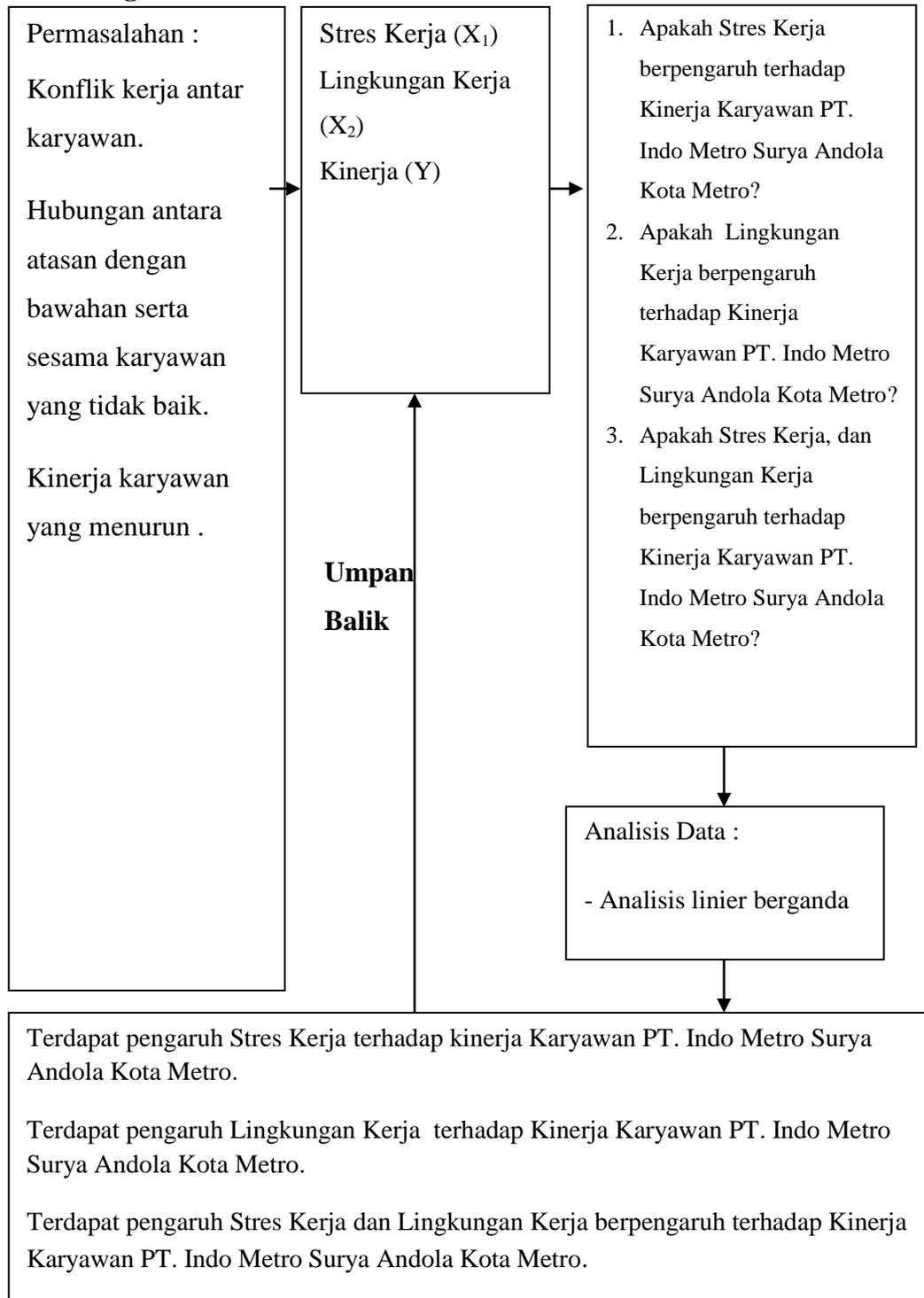
Indikator itu penting karena penilaian kinerja didasarkan pada indikator itu sendiri. Menurut penelitian I Wayan dan Ayu (2015) adapun indikator dari variabel kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kualitas, dimana hasil akhir yang dicapai sesuai dengan ketentuan perusahaan. Indikator ini diukur dari persepsi responden tentang seorang karyawan yang bekerja sesuai prosedur perusahaan.
2. Kuantitas, sejumlah unit kerja sesuai dengan yang ditargetkan. Indikator ini diukur dari persepsi responden tentang seorang karyawan yang hasil pekerjaannya sesuai target perusahaan.
3. Ketepatan waktu, penyelesain tugas dalam tepat waktu. Indikator ini diukur dari persepsi responden tentang seorang karyawan yang tepat waktu dalam pengerjaan tugasnya.
4. Efektivitas, merupakan hasil kerja yang sesuai dengan tujuan yang diberikan. Indikator ini diukur dari persepsi responden tentang seorang karyawan yang bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

2.5 Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Peneliti	Hasil
1	Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan	Ismi Rija Nur, Tetra Hidayati, Siti Maria (2016)	Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan
2	Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	Uzzah Roni Amalia, I Wayan Suwendra, I Wayan Bagia (2016)	Terdapat pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
3	Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan	Apfia Ferawati (2017)	Terdapat pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
4	Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui variabel mediator motivasi kerja (studi pada karyawan pt. Telkom indonesia,tbk witel jatim selatan, jalan a. Yani, Malang	Ferry Moulana, Bambang Swasto Sunuharyo Dan Hamidah Nayati Utami (2017)	Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui variabel mediator motivasi kerja (studi pada karyawan pt. Telkom indonesia,tbk witel jatim selatan, jalan a. Yani, Malang

2.6 Kerangka Pemikiran



2.7 Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan kerangka pemikiran di atas dapat di simpulkan beberapa hipotesis yang berkaitan dengan penelitian.

1. Diduga ada pengaruh stres kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT INDO METRO SURYA ANDOLA.
2. Diduga ada pengaruh lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT INDO METRO SURYA ANDOLA.
3. Diduga ada pengaruh stress kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT INDOMETRO SURYA ANDOLA.