

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai pedoman dan landasan dalam memulai sebuah penelitian atau riset. Peneliti mengemukakan beberapa hasil dari penelitian terdahulu yang terdiri dari beberapa jurnal nasional dan jurnal-jurnal internasional yang memiliki kesamaan variabel penelitian dengan variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti. Berikut ini adalah beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini:

Penelitian yang pertama yaitu dari Leonara Lalu dan J. Lapian (2016) dalam Jurnal EMBA 1147 Vol.4 No.1 Maret 2016 (ISSN 2303-1174) yang berjudul “*Analyzing The Effect Of Work Life Conflict and Job Stress on Employee Performance (Study at the Main Office of PT. Bank SulutGo)*”. Penelitian bertujuan untuk mempelajari pengaruh dari konflik kehidupan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek dari penelitian ini merupakan karyawan kantor pusat PT. Bank Sulut Go, yang mana responden diambil dari para karyawan yang berada di kantor pusat dengan jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dan teknik pengumpulan data nya menggunakan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis linier berganda Berdasarkan hasil analisis menggunakan analisis linier berganda yang telah dilakukan dalam penelitian ini, menunjukkan faktor konflik kehidupan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa faktor stres kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kantor pusat PT. Bank Sulut Go. Berdasarkan hasil analisis secara simultan yang telah dilakukan

oleh peneliti, menunjukkan bahwa faktor konflik kehidupan kerja dan faktor kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulut Go. Dalam penelitian ini juga dapat disimpulkan elemen yang paling signifikan mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja.

Penelitian yang kedua dari Mutia Arda (2017) dalam Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Vol. 18 No. 1, 2017, 45-60 (ISSN : 1693-7619 (print), ISSN: 2580-4170 (online)) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan disiplin karyawan terhadap kinerja kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian asosiatif dan jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di departemen pemasaran Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan sebanyak 31 karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sensus atau sampel jenuh. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Kemudian, metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis linier berganda yang telah dilakukan oleh peneliti dapat menunjukkan bahwa kepuasan kerja positif dan tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dan berdasarkan hasil analisis yang selanjutnya menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti secara simultan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. Dalam penelitian ini dapat ditemukan bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh yang dominan terhadap kinerja karyawan

Selanjutnya penelitian yang ketiga dari Gabriela Wenur, Jantje Sepang, dan Lucky Dotulong (2018) dalam Jurnal EMBA Vol.6 No.1 Januari 2018, Hal.51-60 (ISSN 2303-1174) yang berjudul “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Manado.” Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan yang bekerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Manado. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu dengan melakukan penyebaran kuisisioner dengan jumlah responden 77 karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Manado. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan analisis linier berganda. Berdasarkan hasil analisis secara parsial yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian berdasarkan analisis secara parsial yang selanjutnya menunjukkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis secara simultan yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang bekerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Manado.

Selanjutnya penelitian yang keempat Haedar, Hadrah (2018) dalam CAM JOURNAL : Change Agent For Management Journal Volume 2, No.2, Oktober 2018. Hal .261, (E-ISSN 2621-0975), (P-ISSN 2622-3856) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Mitra Sepadan Finance Cabang Palopo”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan lingkungan terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Mitra Sepadan Finance Cabang Palopo. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Sinar Mitra Sepadan Finance Cabang Palopo. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survei dan penyebaran kuisisioner yang disebarakan kepada karyawan yang bekerja di PT. Sinar Mitra

Sepadan Finance Cabang Palopo. dan dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menggunakan metode analisis kuantitatif dengan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. kemudian berdasarkan analisis secara parsial yang selanjutnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya berdasarkan analisis secara simultan yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. SMS Finance Cabang Palopo.

Selanjutnya penelitian kelima dari Kesita Nola Limbong, Mhd. Rozzi Syahputra, dan Cukrado Mandiri Sembiring (2019) dalam Jurnal Manajemen Volume 5 Nomor 2 (2019) Juli – Desember 2019, (p – ISSN : 2301-6256; e - ISSN : 2615-1928) yang berjudul “Pengaruh Disiplin dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pegadaian Kanwil 1 Medan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 67 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan pada karyawan PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dan analisis linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan peneliti, secara parsial menunjukkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kantor Wilayah 1 Medan. Analisis secara parsial yang selanjutnya menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Kantor Wilayah 1 Medan. Kemudian berdasarkan hasil pengujian secara simultan yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa secara simultan disiplin dan stres kerja berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kantor Wilayah 1 Medan.

Selanjutnya penelitian yang keenam dari Nisa' Ulul Mafra (2019) dalam Jurnal Ecoment Global Volume 4 Nomor 1 Edisi Februari 2019 (ISSN: 2540 – 816X) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderating Terhadap Kinerja Pegawai P.T.Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Palembang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan nonfisik secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kinerja pegawai dan juga untuk mengetahui pengaruh motivasi dalam memoderasi hubungan lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Persero Kantor Cabang Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi berganda. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan kuisioner dan menggunakan data primer yaitu data kepegawaian P.T. Pegadaian. Jumlah populasi sekaligus sebagai sampel seluruh pegawai sebanyak 31 orang karyawan. Berdasarkan hasil analisis linier berganda yang telah dilakukan oleh peneliti, secara parsial menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik dan terhadap kinerja karyawan. Analisis secara parsial selanjutnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, secara simultan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan P.T. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Palembang. Kemudian hasil selanjutnya menunjukkan ada pengaruh yang signifikan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik dengan dimoderasi motivasi terhadap kinerja pegawai P.T. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Palembang.

Selanjutnya penelitian yang ketujuh dari Rochim Sidik (2019) dalam *Aloha International Journal of Multidisciplinary Advancement (AIJMU)* Volume 1 Number 2, February 2019 (ISSN 2622-3252) yang berjudul “*Effect of Ability, Work Life Balance, Work Satisfaction on Performance of Employees in BMT Permata Jatim*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun secara simultan antara kemampuan, keseimbangan kehidupan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BMT Permata Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perempuan BMT Permata Jawa timur yang sudah bekerja selama 2 tahun yang berjumlah 30 orang. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan interview dan penyebaran kuisioner yang disebar kepada karyawan perempuan BMT Permata Jawa timur yang sudah bekerja selama 2 tahun . Teknik analisis data menggunakan teknik kuantitatif dengan menggunakan analisis linier berganda. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, secara parsial menunjukkan bahwa kemampuan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Analisis secara parsial yang selanjutnya menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian analisis secara parsial yang selanjutnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis secara simultan yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa secara bersama-sama kemampuan, keseimbangan kehidupan kerja, dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan perempuan BMT Permata Jawa timur.

Selanjutnya penelitian yang kedelapan dari Nicolas Bragas Agung Santoso dan Setyo Riyanto (2020) dalam *Jurnal International Journal of Innovative Science and Research Technology* Volume 5, Issue 1, January – 2020 (ISSN No:2456-2165) yang berjudul “*The Effect of Work Motivation, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on the Contract Employees Performance on PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Office of*

*Jakarta Daan Mogot*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Daan Mogot Jakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 72 karyawan yang merupakan karyawan kontrak PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Daan Mogot Jakarta. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis linier berganda. Berdasarkan hasil analisis linier berganda secara parsial yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa motivasi kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Kemudian analisis secara parsial yang berikutnya menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Analisis secara parsial yang selanjutnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian hasil analisis secara simultan yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa motivasi, komitmen, dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kontrak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang Daan Mogot Jakarta.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dan vital yang mempunyai peranan sebagai faktor penggerak seluruh aktivitas dan kegiatan yang ada didalam sebuah organisasi. Seluruh komponen sumber daya manusia harus dapat dioptimalkan dan dikelola dengan baik oleh sebuah organisasi agar organisasi tersebut dapat berjalan dan berlangsung sesuai dengan tujuannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada pemanfaatan Sumber Daya Manusia yang ada didalam sebuah organisasi

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu seni yang mengatur hubungan dan tugas dari tenaga kerja untuk dapat bekerja menjadi lebih efektif dan efisien dalam membantu untuk mewujudkan tujuan perusahaan, tujuan karyawan dan tujuan masyarakat (Hasibuan, 2016:9). Pendapat lain dikemukakan oleh Dessler (2015:3), yang menyatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Simamora dalam Sutrisno (2015:5), memaparkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Fungsi Sumber Daya Manusia ini, untuk untuk mengelola dan mengatur manusia seefektif dan seefisien mungkin agar diperoleh suatu satuan sumber daya manusia yang memuaskan satu sama lain dan tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan atau tidak diuntungkan.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan proses mengatur, mengontrol, dan mengendalikan seluruh sumber daya manusia yang ada didalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Proses manajemen sumber daya manusia ini melibatkan perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi tersebut.

#### **2.2.1.1. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Proses aktivitas sumber daya manusia didalam sebuah organisasi akan berjalan dengan efektif dan efisien, apabila semua unsur yang ada didalam sebuah organisasi dapat menjalankan fungsi-fungsi sumber daya manusia secara tepat. Setiap unsur sumber daya manusia memiliki fungsinya masing-masing sehingga hal tersebut dapat memudahkan berlangsungnya sebuah kegiatan didalam sebuah organisasi.

Menurut Hasibuan (2016:21-23) ada beberapa fungsi manajerial dan operasional manajemen sumber daya manusia yang meliputi:

- 1) Perencanaan, yaitu proses merencanakan karyawan secara efektif dan efisien.
- 2) Pengorganisasian, yaitu proses untuk mengatur semua karyawan yang berkaitan dengan pembagian kerja dan tugas.
- 3) Pengarahan, yaitu proses untuk mengarahkan semua karyawan agar dapat bekerja secara maksimal.
- 4) Pengendalian, yaitu merupakan proses mengendalikan semua karyawan agar mengikuti semua peraturan perusahaan.
- 5) Pengadaan, merupakan proses perekrutan dan seleksi karyawan yang sesuai kebutuhan perusahaan.
- 6) Pengembangan, yaitu proses meningkatkan keterampilan karyawan melalui program pelatihan.
- 7) Kompensasi, yaitu proses memberikan balas jasa kepada karyawan yang telah menyelesaikan pekerjaannya.
- 8) Pengintegrasian, merupakan proses untuk mempersatukan semua kepentingan yang ada didalam perusahaan agar dapat saling bersinergi satu sama lain.
- 9) Pemeliharaan, merupakan proses memelihara kondisi dari karyawan agar loyal kepada pekerjaan dan perusahaan.
- 10) Kedisiplinan, merupakan proses untuk meningkatkan kedisiplinan dari karyawan terhadap pekerjaannya.
- 11) Pemberhentian, yaitu proses memberhentikan karyawan dari suatu perusahaan.

#### **2.2.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan komponen yang penting dalam proses berjalannya sebuah perusahaan. Sumber daya manusia mampu memproduksi dan menghasilkan produk yang dapat menguntungkan bagi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan untuk memaksimalkan seluruh unsur yang berada didalam perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2017:9), manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Memberi saran kepada pihak manajemen yang berkaitan dengan kebijakan yang akan diterapkan oleh perusahaan agar perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi.
- 2) Mempertahankan dan menjalankan kebijakan SDM agar sesuai dengan prosedur untuk mencapai tujuan perusahaan.
- 3) Mengatasi situasi krisis dalam hubungan antar karyawan agar tidak mengganggu jalannya kegiatan perusahaan.
- 4) Menyediakan fasilitas komunikasi antara karyawan dan manajemen perusahaan.
- 5) Membantu perkembangan strategi perusahaan dalam aspek sumber daya manusia secara keseluruhan.
- 6) Menyediakan bantuan untuk para manajer lini dalam mencapai target perusahaan.

### **2.2.1.3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Peranan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena manajemen sumber daya manusia dapat mengelola, mengatur, dan menentukan seluruh kegiatan yang ada didalam sebuah perusahaan. Menurut Hasibuan (2016: 14-15) memaparkan bahwa ada beberapa peranan manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

- 1) Menentukan jumlah dan penentuan tempat karyawan yang memenuhi kompetensi dan standard yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- 2) Melakukan perekrutan dan seleksi karyawan yang akan masuk kedalam perusahaan.
- 3) Membuat program yang berkaitan dengan pengembangan, promosi, dan pemberhentian karyawan.
- 4) Melakukan analisis tentang penawaran dan permintaan sumber daya manusia di masa yang akan datang.

- 5) Melakukan prediksi tentang kondisi perekonomian dan melakukan pengembangan perusahaan.
- 6) Memperhatikan perubahan peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan perusahaan.
- 7) Melakukan pemantauan perkembangan teknik dan kondisi serikat buruh yang ada didalam perusahaan.
- 8) Melakukan program pendidikan, pelatihan, dan penialian kinerja karyawan.
- 9) Mengatur program mutasi karyawan agar dapat berjalan dengan baik.
- 10) Mengatur program pensiun dan sistem pembagian pesangon.

## **2.2.2. Stres Kerja**

### **2.2.2.1. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja dapat mempengaruhi kemampuan seseorang karyawan untuk menghadapi lingkungan, mengembangkan potensi yang dimilikinya, dan dapat mengganggu pelaksanaan tugas kerja mereka yang akan menghambat produktivitasnya. Tingkat stres kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi performa dan kinerja dari karyawan. Stres dapat diakibatkan dan ditimbulkan oleh salah satu stressor atau kombinasi stressor.

Stres dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif tergantung dengan dari sudut pandang mana masing-masing individu melihatnya. Dalam sisi negatif stres dapat membuat seorang karyawan mendapatkan tekanan dan beban sehingga dapat mengakibatkan adanya gangguan secara fisik dan psikologis terhadap dirinya. Dalam sisi positif stres kerja dapat dijadikan suatu dorongan semangat bagi seorang karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Seseorang karyawan harus dapat mengatasi dan mengelola setiap beban dan tekanan yang didapatkannya untuk menjadikan stres tersebut sebagai acuan dan motivasi sebagai tantangan kerja yang akan memberikan hasil yang baik di masa yang akan datang.

Menurut Hasibuan (2013:204) stres merupakan orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Stres kerja dapat berdampak pada kondisi kestabilan seseorang yang dapat mempengaruhi konsentrasi dan fokus kerjanya.

Sedangkan Menurut Siagian (2016:300) stres kerja adalah sebuah kondisi ketegangan yang dialami karyawan yang dapat mempengaruhi jalan pikiran dan emosi seseorang serta kondisi fisik seseorang. Sunyoto (2015:226) memaparkan bahwa stres merupakan konsekuensi dari setiap tindakan dan situasi lingkungan yang dapat menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu bentuk dari perubahan fungsi tubuh baik secara fisik, psikologis maupun secara perilaku yang muncul akibat dari interaksi antara kondisi kerja dalam bentuk tuntutan pekerjaan dan target pekerjaan yang berlebihan yang dapat memberikan pengaruh baik secara positif maupun negatif bagi karyawan ditempat kerjanya yang dapat berpengaruh terhadap kinerjanya.

#### **2.2.2.2. Penyebab Stres Kerja**

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut stressor. Biasanya karyawan yang sedang berada dalam kondisi stres akan mengalami kombinasi stressor meskipun stres tersebut hanya disebabkan oleh satu stressor. Faktor penyebab stres kerja dapat berasal dari dalam lingkungan perusahaan dan luar lingkungan perusahaan. Secara umum, hampir setiap pekerjaan dan tuntutan yang ada didalam suatu perusahaan dapat menyebabkan karyawan merasakan tekanan yang berat yang dapat menyebabkan munculnya stres, tetapi hal tersebut bergantung pada respon dan daya tahan fisik maupun psikis dari karyawan yang mengalami tekanan tersebut. Tetapi bagaimanapun juga, ada beberapa potensi yang dapat memicu stres (stressor) yang akan menyebabkan stres pada karyawan.

Terdapat tiga kategori potensi pemicu stres (stressor) menurut Robbins (2011:370), yaitu:

1. Faktor-faktor lingkungan

Faktor-faktor yang berkaitan dengan kondisi lingkungan diantaranya kondisi lingkungan yang tidak kondusif yang dapat mempengaruhi tingkat stres kerja para karyawan yang berada didalam perusahaan.

2. Faktor-faktor organisasi

Faktor-faktor yang berkaitan dengan organisasi diantaranya seperti tekanan pekerjaan, beban pekerjaan yang berlebihan, atasan yang terlalu banyak menuntut dan tidak peka terhadap kondisi karyawan, dan hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja dapat memicu munculnya stres kerja.

3. Faktor-faktor pribadi

Faktor-faktor pribadi berkaitan dengan permasalahan yang terjadi diluar perusahaan diantaranya seperti masalah keluarga dan masalah yang berhubungan dengan perekonomian dapat mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan.

### **2.2.2.3. Indikator Stres Kerja**

Selain beberapa faktor pemicu stres(stressor) ada beberapa aspek-aspek dari stres kerja yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat stres kerja dari karyawan. Menurut (Beehr 2014:107) ada 3 aspek yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat stres kerja karyawan, yaitu:

a) Aspek fisiologis.

Indikator fisiologis yaitu merupakan indikator stres kerja yang ditunjukkan pada gejala-gejala fisiologis seperti mudah merasa lelah fisik dan merasakan pusing atau sakit kepala.

b) Aspek psikologis

Aspek Psikologis yaitu merupakan gejala-gejala yang dapat mengganggu kondisi psikologis bagi karyawan yang mengalaminya. aspek psikologis akibat dari stres tersebut diantaranya adalah kecemasan dan ketegangan serta kehilangan konsentrasi

c) Aspek behavioral

Aspek behavioral yaitu merupakan aspek berkaitan dengan tingkah laku yang dialami karyawan yang ditunjukkan dengan perubahan tingkah lakunya. Adapun ciri-ciri stres akibat tingkah laku diantaranya menurunnya tingkat produktivitas dan menurunnya hubungan karyawan dengan rekan kerjanya.

### **2.2.3. Lingkungan Kerja**

#### **2.2.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan di suatu perusahaan. Faktor lingkungan mampu memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung bagi karyawan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerjanya, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman berada ditempat kerjanya, karyawan juga akan melakukan aktivitas kerjanya secara efektif.

Menurut Sutrisno (2015:118) mengatakan bahwa lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan dan dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaannya. Pendapat lain dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2017:25) menyebutkan bahwa Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Dari beberapa definisi diatas, maka peneliti menarik sebuah kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah semua hal yang berada dan terdapat di sekitar karyawan pada saat melakukan sebuah pekerjaan baik berupa lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik, yang seluruhnya dapat memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaannya dan berpengaruh juga terhadap produktifitas

karyawan. Lingkungan kerja bisa seperti kantor atau ruangan kerja dan fasilitas-fasilitas yang ada ditempat kerja.

### **2.2.3.2. Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yang ada didalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendapatkan perhatian oleh para pimpinan perusahaan karena lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman akan memberikan pengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Menurut Siagian (2014:57), secara garis besar terdapat dua jenis lingkungan kerja, yaitu:

#### **1. Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan sangat berpengaruh terhadap karyawan.

#### **2. Lingkungan kerja non fisik**

Lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan.

### **2.2.3.3. Indikator Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja menurut Sedarmayanti dalam Mafra (2019) dibagi menjadi dua kondisi lingkungan , yaitu:

#### **a) Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua yang berbentuk fisik yang ada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### **b) Lingkungan kerja non fisik**

Lingkungan kerja nonfisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun sesama rekan kerja, ataupun hubungan kerja dengan bawahan.

#### **2.2.3.4. Manfaat Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap semua aspek-aspek yang ada didalam suatu perusahaan. Karena lingkungan kerja merupakan sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Perusahaan dituntut untuk menyediakan dan menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi karyawannya sehingga karyawan yang bekerja diperusahaan tersebut dapat terpacu untuk bekerja semaksimal mungkin.

Manfaat lingkungan kerja yang baik dan kondusif dapat menimbulkan dan menciptakan semangat kerja bagi setiap karyawan sehingga kinerjanya akan meningkat, selain itu lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Apabila suasana lingkungan kerja suatu perusahaan tidak kondusif, maka dapat menimbulkan rasa keyidakpuasan dan ketidaknyamanan bagi setiap karyawan sehingga dapat menurunkan tingkat kinerjanya.

#### **2.2.4. Kepuasan Kerja**

##### **2.2.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting bagi seorang karyawan di suatu perusahaan untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, maka mereka akan berupaya untuk semaksimal mungkin mengeluarkan semua kemampuan, keahlian dan kompetensi yang dimilikinya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat dan tepat.

Kepuasan kerja sangat berhubungan erat dengan bagaimana sikap dan tindakan dari seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, produktivitas dan hasil kerja karyawan sangat bergantung dengan tingkat kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja menurut Hasibuan dalam Arda (2017) menyebutkan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Pendapat lain dikemukakan oleh Badriyah (2015:227) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal,

ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Kepuasan kerja karyawan merupakan hasil persepsi karyawan terhadap bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting. Hal ini berarti kepuasan kerja akan tercapai apabila karyawan merasa bahwa apa yang didapat dalam bekerja sudah memenuhi dengan apa yang dianggap penting.

Dari beberapa definisi diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah respon atau pandangan yang timbul yang dapat berupa kesenangan atau ketidaksenangan dari setiap karyawan terhadap apa yang sudah didapatkan dalam melakukan dan menyelesaikan setiap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penentu meningkatnya tingkat kinerja karyawan. Apabila tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut tinggi, maka tingkat kinerjanya pun akan tinggi dan akan berdampak sangat baik bagi perusahaan.

#### **2.2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Sedangkan menurut Badriyah (2015:227) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

- a. Faktor intrinsik, yaitu faktor dari dalam diri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak bekerja ditempat pekerjaannya, yaitu institusi pendidikan
- b. Faktor ekstrinsik, yaitu faktor yang menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

### 2.2.4.3. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yukl dalam Sunyoto (2012:27) ada 3 macam teori kepuasan kerja yang lazim dikenal, yaitu:

a) Teori Keseimbangan ( Equity Theory)

Teori ini dikembangkan oleh Adam. Adapun komponen dari teori ini adalah input, outcome, comparison, dan equity-in-equity.

b) Teori Perbedaan atau *Discrepancy Theory*

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter. Berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai.. Apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan pegawai tidak puas.

c) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg, menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasian (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab.

### 2.2.4.4. Indikator Kepuasan Kerja

Berbagai pendapat menyatakan bahwa timbulnya kepuasan kerja dipengaruhi oleh besarnya gaji atau upah yang diterima karyawan. Pendapat ini wajar terutama untuk kondisi di negara yang sedang berkembang, dengan tingkat pendapatan masyarakat yang masih minim, di mana uang merupakan kebutuhan yang vital untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Sebenarnya, fasilitas juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Apabila suatu kantor memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai, hal itu akan dapat menunjang atau bahkan mempermudah setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan akan membuat karyawan merasa betah bekerja di kantor tersebut.

Indikator kepuasan kerja menurut Sutrisno dalam Arda (2019) adalah :

1. Faktor Psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat dan sikap karyawan.
2. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan dan interaksi sosial antar karyawan dengan atasan
3. Faktor Fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan.
4. Fakor Finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem pembayaran gaji dan bonus serta jaminan sosial yang diterima karyawan.

## **2.2.5. Kinerja Karyawan**

### **2.2.5.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja karyawan sangat dibutuhkan dan sangat penting bagi sebuah organisasi karena dengan kinerja pegawai akan diketahui seberapa besar kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang akan dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara dalam Haedar dan Hadrah (2018) mengatakan, bahwa istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance, yaitu merupakan unjuk kerja dan prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja menurut Hasibuan (2017:94) merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Pendapat lain dikemukakan oleh (Mangkunegara, 2016:38) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas yang dicapai dan diperoleh oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Berdasarkan definisi-definisi kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau *output* yang dicapai dan diraih oleh setiap karyawan di tempat kerjanya dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan semua tugas yang sudah menjadi tanggung jawab dan kewajibannya.

#### **2.2.5.2. Pengukuran Kinerja Karyawan**

Penilaian kinerja merupakan hasil evaluasi secara keseluruhan dari semua proses kerja yang dilakukan oleh seluruh unsur sumber daya manusia yang ada didalam organisasi. Penilaian kerja dapat menjadi sebuah referensi dan umpan balik untuk karyawan yang merupakan kunci pengembangan yang bermanfaat bagi mereka di masa yang datang. Penilaian kerja sangat penting dilakukan karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan didalam perusahaan yang tidak efektif.

Menurut Widodo (2015:130) penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap tingkat kinerja seseorang dibandingkan dengan standar kinerja yang sudah ditentukan guna sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan promosi, kompensasi, pelatihan atau pengembangan, maupun untuk memberhentikan karyawan.

Penilaian kinerja menurut Hartatik (2014:119) merupakan cara sistematis dari kinerja seorang karyawan oleh orang-orang yang diberikan wewenang perusahaan yang akan dijadikan sebagai landasan untuk dilakukan sebuah pengembangan. Penilaian kerja dilakukan oleh seorang pimpinan didalam perusahaan untuk mengetahui bagaimana kondisi yang ada didalam perusahaannya.

Penilaian kerja harus dilakukan secara objektif dan netral sehingga timbulnya rasa keadilan bagi setiap karyawan yang sedang dinilai kinerja kerjanya. Penilaian kinerja yang objektif bukanlah tugas yang mudah dan sederhana karena harus dihindarkan karena adanya rasa "suka dan tidak suka" dan kenal atau tidak kenal yang memiliki hubungan dengan penilai.

Menurut Badriyah (2015:138), secara garis besar penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1) Untuk evaluasi terhadap tujuan organisasi

Evaluasi ini pada umumnya mencakup umpan balik pada pekerjaan untuk mengetahui peran mereka, pengembangan data yang valid untuk pembayaran gaji dan bonus, dan membantu manajemen untuk membuat keputusan promosi atau pemberhentian kerja bagi setiap karyawan.

2) Untuk pengembangan tujuan organisasi

Pengembangan organisasi mencakup seperti pelatihan dan bimbingan dalam rangka memperbaiki kinerja, mengembangkan komitmen organisasi melalui diskusi yang berkaitan dengan karier, memotivasi setiap karyawan, dan mendiagnosa permasalahan individu atau organisasi.

### **2.2.5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Sedarmayanti dalam Haedar dan Hadrah (2018) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

- a. Prestasi Kerja, yaitu merupakan suatu pencapaian yang diraih oleh karyawan setelah menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Keahlian, yaitu merupakan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya
- c. Perilaku, yaitu merupakan sikap yang melekat ada ada did didalam diri karyawan yang dibawa dalam setiap menjalankan pekerjaannya
- d. Kepemimpinan, yaitu merupakan aspek yang dapat memberikan pengaruh untuk orang lain yang bertujuan untun mengatur pekerjaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

#### **2.2.5.4. Indikator Kinerja**

Menurut Desler (2011:139) untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan dengan menggunakan beberapa faktor-faktor penilaian kinerja sebagai berikut :

- a) Kualitas kerja: merupakan sebuah kemampuan karyawan dalam hal ketelitian, ketepatan waktu.
- b) Produktivitas: yaitu kemampuan karyawan dalam hal kuantitas dan efisiensi kerja karyawan.
- c) Pengetahuan : merupakan kemampuan teknis dan keahlian praktis yang dimiliki oleh karyawan.
- d) Kepercayaan : merupakan tingkat kepercayaan antar sesama karyawan dan tingkat kepercayaan antar karyawan dengan atasan.
- e) Ketersediaan : ketersediaan waktu dan ketersediaan tempat yang dimiliki oleh karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
- f) Kebebasan : merupakan kebebasan karyawan dan kreativitas karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

### **2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian**

#### **2.3.1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Stres kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan bagi para pemimpin sebuah perusahaan. Stress yang bersifat positif disebut “eustres”. Eustres dapat memicu dan mendorong manusia untuk lebih dapat beradaptasi, lebih tertantang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya, meningkatkan kinerja. Pada kondisi stres kerja yang berdampak positif meningkatnya stres kerja dapat menjadi suatu dorongan dan semangat bagi karyawan untuk dapat memicu kinerjanya. Karyawan yang sudah terbiasa akan adanya suatu tekanan maka akan dapat menikmati setiap pekerjaan yang dilakukannya, sehingga akan dapat membantu karyawan untuk mengerahkan semua kemampuannya untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Sebaliknya, pada tingkat stres kerja yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut “distress”. Distress dapat menimbulkan berbagai macam gejala yang umumnya bersifat negatif dan merugikan kinerja karyawan. Gejala-gejala “distress” melibatkan baik kesehatan fisik maupun psikis. Beberapa contoh gejala “distress” antara lain adalah : gairah kinerja menurun, sering membolos atau tidak masuk kerja, dan lain sebagainya. Pada tingkat stres kerja yang terlalu berlebihan, dapat menurunkan kinerja dan dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan dari karyawan. Karyawan akan kehilangan kemampuan untuk mengendalikan tekanan yang ada dalam dirinya, sehingga tidak mampu untuk mengambil keputusan dan dapat mengganggu pekerjaannya.

Setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat stres kerja dari setiap karyawannya karena seiring dengan berjalannya waktu stres kerja yang dibiarkan secara terus-menerus akan membuat karyawan menjadi depresi dan frustrasi dalam pekerjaannya, karyawan menjadi tidak semangat dan tidak termotivasi dalam melakukan pekerjaannya. Hal itu tentunya menjadi kondisi yang sangat berbahaya bagi perusahaan, karena Jika karyawan sudah merasakan hal tersebut akan membuat karyawan tidak dapat bekerja secara optimal dan akan menurunkan kinerja dari karyawan. Akibat yang paling berbahaya jika seorang karyawan mengalami tingkat kinerja yang terlalu tinggi maka karyawan tersebut akan sakit atau dapat keluar dan melarikan diri dari pekerjaannya.

Secara garis besar stres kerja dapat berdampak positif dan negatif. Dalam sisi stres kerja yang berdampak positif, karyawan yang mengalami tingkat stres kerja yang tinggi akan membuat karyawan tersebut dapat termotivasi dan merasa tertantang atas tekanan pekerjaan yang dialaminya dan disatu sisi stres kerja yang bersifat negatif akan membuat karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal sehingga akan dapat melakukan banyak kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Menurut penelitian dari Haedar dan Hadrah (2018) dan Limbong et al (2019) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **2.3.2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan kerja merupakan semua aspek dan komponen yang berada dan terdapat di sekitar karyawan pada saat melakukan sebuah pekerjaan baik berupa lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik, yang seluruhnya dapat memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaannya dan berpengaruh juga terhadap produktifitas karyawan. Lingkungan kerja bisa seperti kantor atau ruangan kerja dan fasilitas-fasilitas yang ada ditempat kerja.

Lingkungan kerja merupakan faktor dasar yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Perusahaan harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, aman, dan nyaman bagi setiap karyawan yang bekerja dikantor tersebut. Perusahaan harus bisa menyediakan fasilitas-fasilitas yang lengkap dan memadai untuk karyawannya. Fasilitas-fasilitas itu umumnya seperti ruangan kerja yang bersih dan ber-AC, adanya komputer dan laptop untuk setiap karyawan, dan jaringan internet yang stabil.

Lingkungan kerja yang memuaskan dan kondusif akan membuat karyawan menjadi termotivasi dan lebih giat lagi dalam melakukan pekerjaannya. Jika karyawan sudah merasakan kenyamanan didalam lingkungan kerjanya, maka akan meningkatkan produktifitas dan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Sedangkan jika perusahaan tidak dapat memberikan dan menyediakan lingkungan kerja yang tidak dapat memuaskan karyawannya, maka akan dapat mengurangi semangat kerja dimana karyawan akan merasa sangat terpaksa dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga kinerja karyawan ikut menurun. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Mafra (2019) menyatakan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

### **2.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Kepuasan kerja karyawan dapat dicapai ketika karyawan tersebut dapat menikmati setiap pekerjaan yang sedang dilakukannya. Karyawan yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara senang hati dan melakukan pekerjaan secara sungguh-

sejauh mungkin sehingga akan meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut. Kinerja menurut Hasibuan (2017:94) merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi setiap perusahaan, karena kepuasan kerja sangat berhubungan dengan sikap dan tindakan dari seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Apabila karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, maka menurunkan tingkat kinerja karyawan tersebut. Jika tingkat kerja karyawan sangat rendah, maka karyawan tidak dapat bekerja secara efektif dan tidak dapat produktif sehingga akan berdampak buruk bagi perusahaan. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja dari setiap karyawannya, karena karyawan akan sangat mencintai apa yang menjadi pekerjaannya sehingga karyawan tersebut dapat produktif dan dapat mengeluarkan segala kemampuan dan potensi yang dimilikinya.

Kepuasan kerja memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tingkat produktivitas dan kualitas dari seorang karyawan. Jika setiap karyawan dapat bekerja secara produktif dan memiliki kualitas kerja yang tinggi, maka hal tersebut akan dapat membangun kekuatan kerja yang stabil didalam sebuah perusahaan. Apabila suatu perusahaan memiliki kekuatan kerja yang baik maka akan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga perusahaan tersebut akan dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Seorang karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka akan dapat bekerja secara efektif dan dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas serta karyawan tersebut akan dapat mengeluarkan segala kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Jika seorang karyawan memiliki tingkat kinerja yang tinggi maka dapat membuat perusahaan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut penelitian dari Sidik (2019) yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

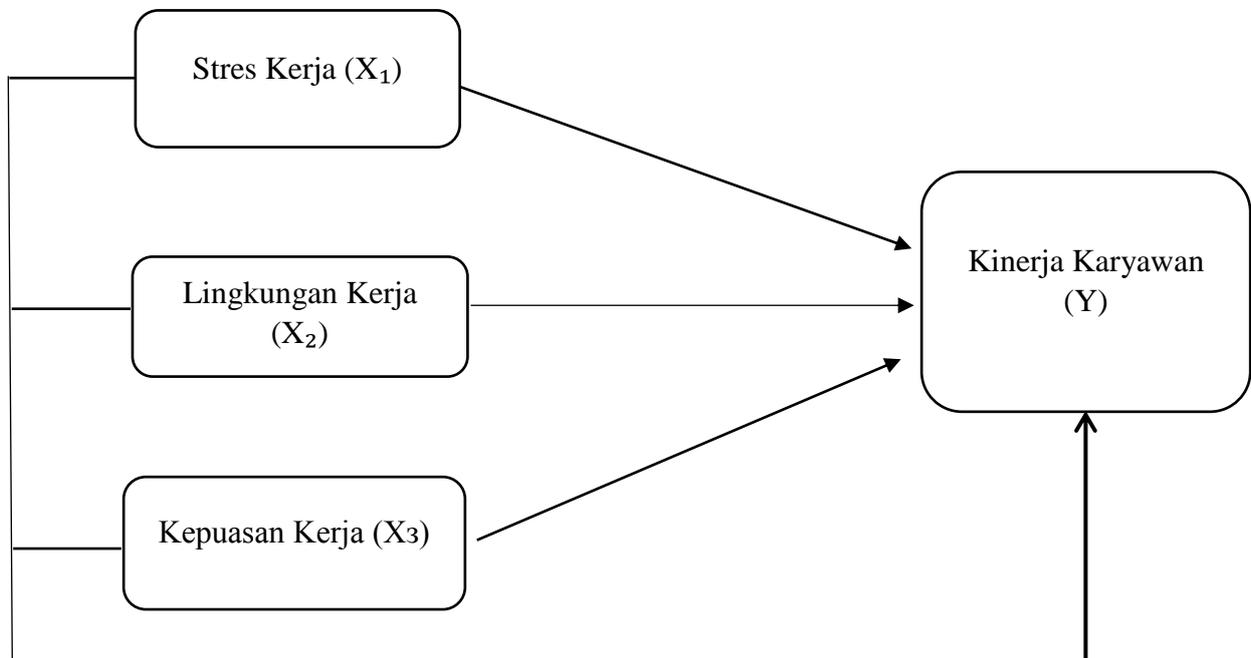
#### 2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari uraian teori-teori diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga Stres Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero).
2. Diduga Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero).
3. Diduga Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero).

#### 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan hasil analisis pada masalah pokok penelitian, variabel independen dalam penelitian ini adalah Stres Kerja ( $X_1$ ), Lingkungan Kerja ( $X_2$ ), dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ), sedangkan variabel dependen adalah Kinerja Karyawan ( $Y$ ). Berikut adalah kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian