BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengambil dasar konsep yang berlandaskan pada peneltian-penelitian sebelumnya, terdiri dari:

Penelitian pertama dilakukan oleh Irma Gustiana Andriani JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI 20 (2), 135-140, 2018 Volume 2 ISSN: 1410-9875 dengan judul "Pengaruh Stress Kerja, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Perusahaan Otomotif" yang dimuat dalam Jurnal Bisnis dan Akuntansi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variable stress kerja, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan. Objek dalam penelitian ini adalah perusahaan yang beroperasi di bidang penjualan mobil, spare parts dan perawatan mobil. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kausalitas dengan metode regresi berganda untuk menguji hipotesis. Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode sampling jenuh. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 87 karyawan aktif. Teknik pengumpulan data dengan mengugunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi komitmen organisasional dan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention.

Penelitian kedua, dilakukan oleh I Wayan Sandiartha, I Gusti Made Sandiwana E-JURNAL MANAJEMEN Vol. 9 No. 5, Mei 2020 EISSN: 2303-8912 dengan judul "Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Graha Canti Semawang-Sanur" yang dimuat dalam Jurnal Manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

dan pengaruh kepuasan kerja memediasi stress kerja terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, Variabel endogen yang digunakan yakni kepuasan kerja (M) dan kinerja karyawan (Y). Sementara variabel eksogen yakni stress kerja (X). Dalam penelitian ini juga terdapat variabel eksogen endogen yakni kepuasan kerja(M). Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur atau *path analysis.* Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh atau sensus, sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 42 orang karyawan. Hasil pemeriksaan uji mediasi telah menunjukkan bahwa sesuai dengan kriteria pengaruh variabel eksogen terhadap variabel mediasi (0,000 < 0,05) adalah signifikan, pengaruh variabel mediasi terhadap varibel endogen (0,000 < 0,05) adalah signifikan, pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen pada model dengan melibatkan variabel mediasi (0,000 < 0,05) adalah signifikan, maka dapat dikatakan sebagai *partial mediation.* Dengan demikian, kepuasan kerja sebagai *partial mediation* antara pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan, maka hipotesis 4, yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan diterima. Berdasarkan hasil analisis pengaruh stresss kerja terhadap Kinerja Karyawan diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta 0,306 bernilai negatif. Nilai Signifikansi 0,001 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menandakan semakin tinggi nilai stresss kerja maka kepuasan kerja dari pegawai akan menurun.

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Lino Da Silva Saldanha, Wy. Gd. Supartha, Gede Riana E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 2019. ISSN: 2337-3067 dengan judul " Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Policia De Timor Leste (PNTL) yang dimuat dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Data dikumpulkan dengan kuesioner dari Chief Agent PNTL. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis signifikansi hubungan antara tiga jenis keadilan organisasi (prosedural, distributif dan interaksional) terhadap kepuasan kerja dan

komitmen organisasional. Penelitian ini dilakukan pada anggota Polícia Nacional De Timor-Leste (PNTL). Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis jalur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Hipotesis 1: Keadilan distributif berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis jalur dengan menggunakan model regresi mendapatkan hasil koefisien β1 (positif) sebesar 0,295 dengan t statistic sebesar 3,830, dengan demikian hipotesis 1 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik keadilan distributive, maka kepuasan kerja staff PNTL akan semakin meningkat. Hipotesis 2: Keadilan prosedural berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis jalur dengan menggunakan model regresi mendapatkan hasil koefisien β2 (positif) sebesar 0,170 dengan t statistic sebesar 2,073, dengan demikian hipotesis 2 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik keadilan prosedural, maka kepuasan kerja staff PNTL akan semakin meningkat. Hipotesis 3: Keadilan interaksional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis jalur dengan menggunakan model regresi mendapatkan hasil koefisien β3 (positif) sebesar 0,472 dengan t statistic sebesar 6,141, dengan demikian hipotesis 3 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik keadilan interaksional, maka kepuasan kerja staff PNTL akan semakin meningkat. Hipotesis 4: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Hasil analisis jalur dengan menggunakan model regresi mendapatkan hasil koefisien β4 (positif) sebesar 0,788 dengan t statistic sebesar 13,612, dengan demikian hipotesis 4 diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh staff PNTL, maka komitmen organisasional staff PNTL akan semakin meningkat.

Penelitian keempat, dilakukan oleh Axel R. Runtulalo, William A. Areros, Sofia A.P. Sambul Vol. 1 No. 4, 2020 e-ISSN: 2723-0112 dengan judul "Kompensasi Finansial dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver PT. Go-Jek Indonesia (Go-Ride)" yang dimuat dalam Jurnal Productivity. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan tektik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan

menggunakan studi penyebaran koesioner. Pengaruh Kompensasi (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y), diperoleh nilai T hitung sebesar 7.063 dan nilai Signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikan <0,05 maka adanya pengaruh positif signifika n antara Kompensasi (X1) dan Kepuasan Kerja (Y). artinya semakin tinggi Kompensasi (X), akan mengakibatkan semakin tingginya Kepuasan.

Penelitian kelima, dilakukan oleh Melani Novia Putri, Harif Amali Rivai Jurnal Manajemen Vol 11. 2019. ISSN Online: 2528-1518 dengan judul "Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Intensi Turnover Pada Dosen Institut Teknologi Padang". Yang dimuat dalam Jurnal Manajemen. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *job insecurity*, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap intensi *turnover* pada dosen Institut Teknologi Padang (ITP). Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 79 orang dosen. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 66 orang dosen. Pengujian validitas sampel dilakukan dengan uji *loading factor* dan *average variance extracted (AVE)* sedangkan pengujian reliabilitas menggunakan uji *internal consistency* berdasarkan nilai *composite reliability*. Penelitian ini bersifat explanatory research yaitu menjelaskan hubungan antara variabel yang saling berpengaruh satu sama lain melalui pendekatan kuantitatif untuk membuktikan hipotesis job insecurity, kepuasan kerja dan komitmen organisasional memiliki pengaruh kepada intensi turnover pada dosen Institut Teknologi Padang (ITP). H1 : Job insecurity berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Intensi Turnover Variabel job insecurity dengan intensi turnover memiliki nilai original sample sebesar 0.067 dengan t hitung sebesar 0.524 serta nilai P value sebesar 0.600. Nilai original sampel menunjukkan angka positif sehingga dapat dikatakan bahwa job insecurity memiliki pengaruh positif terhadap intensi turnover, namun nilai t hitung lebih rendah dari nilai t tabel (1.96) dan nilai p valuenya lebih besar dari 0.05 (0.600>0.05). Hal ini berarti job insecurity tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi turnover, dengan kata lain hipotesis ditolak. H2 : Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Intensi Turnover Variabel kepuasan kerja dengan intensi turnover memiliki nilai original sampel sebesar -0.233 dengan t hitung sebesar 2.039 serta nilai P value sebesar 0.042. Nilai original

sampel menunjukkan angka negatif sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap intensi turnover. Sedangkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1.96) dan nilai P Valuenya lebih kecil dari 0.05 (0.042<0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima karena sesuai dengan hipotesis awal yang telah dikemukakan pada penelitian ini yaitu kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi turnover. H3 : Komitmen Organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Intensi Turnover Variabel komitmen organisasional dengan intensi turnover memiliki nilai original sampel sebesar -0.379 dengan t hitung sebesar 4.130 serta nilai P value sebesar 0.000. Nilai original sampel menunjukkan angka negatif sehingga dapat dikatan bahwa variabel komitmen organisasional memiliki pengaruh negatif terhadap intensi turnover.

Penelitian keenam, dilakukan oleh Lucky Tamengkel, Wehelmina Rumawas Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 10. No.1, 2020 p-ISSN: 2338-9605 dengan judul "Analysis of Factors That Influence Employees Turnover Intention (Study of Starred Hotel Employees in North Sulawesi)" yang dimuat dalam Jurnal Administrasi Bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalis pengaruh faktor stress kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap intensi turnover karyawan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan hotel bintang di Sulawesi Utara. Sampel penelitian diamabil dengan teknik area random teknik sampling. Kuesioner digunakan data dari 159 responden. Hipotesis 1: Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hasil analisis koefisien model structural dalam SEM antara variabel stress kerja (X1) terhadap kepuasan kerja (X2) diperoleh nilai 0,034 dengan nilai CR sebesar 0,388 dan P sebesar 0,698, karena nilai CR < 1,96 dan nilai P ≥ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terbukti secara empiris untuk menerima hipotesis bahwa stress kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y1), Karena koefisien jalur bertanda positif (0,034) mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Hipotesis 2: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap komitment organisasional Hasil

analisis koefisien model structural dalam SEM antara variabel stress kerja (X2) terhadap komitmen organisasional (Y1) diperoleh nilai -0,087 dengan nilai CR sebesar -1,002 dan P sebesar 0,316, karena nilai CR < 1,96 dan nilai P ≥ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terbukti secara empiris untuk menerima hipotesis bahwa stress kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional (Y1), Karena koefisien jalur bertanda negatif (-0,087) mengindikasikan, Semakin tinggi stress kerja akan mengakibatkan semakin rendah komitmen organisasional. Hipotesis 3: Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention. Hasil analisis koefisien model structural dalam SEM antara variabel stress kerja (X3) terhadap *Turnover Intention* (Y1) diperoleh nilai 0,951 dengan nilai CR sebesar 15,705 dan P sebesar 0,000, karena nilai CR > 1,96 dan nilai P ≤ 0,05 maka dapat disimpulkan ada bukti empiris untuk menerima hipotesis stress kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y1), Karena koefisien jalur bertanda positif (0,951) mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Semakin tinggi stress kerja akan mengakibatkan semakin tinggi pula *Turnover Intention*. Hipotesis 4: Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover Intention. Hasil analisis koefisien model structural dalam SEM antara variabel kepuasan kerja (X3) terhadap *Turnover Intention* (Y1) diperoleh nilai -0,019 dengan nilai CR sebesar -0,429 dan P sebesar 0,668, karena nilai CR < 1,96 dan nilai P ≥ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terbukti secara empiris untuk menerima hipotesis kepuasan kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y1), Karena koefisien jalur bertanda negatif (-0,019) mengindikasikan, Semakin tinggi kepuasan kerja akan mengakibatkan semakin rendah *Turnover Intention*. Hipotesis 5: Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan terhadap. Hasil analisis koefisien model structural dalam SEM antara variabel komitmen organisasional (X3) terhadap *Turnover Intention* (Y1) diperoleh nilai 0,032 dengan nilai CR sebesar 0,760 dan P sebesar 0,447, karena nilai CR < 1,96 dan nilai P ≥ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terbukti secara empiris untuk menerima hipotesis komitmen organisasional (X3) berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y1), Karena koefisien jalur bertanda positif (0,032) mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Semakin

tinggi komitmen organisasional akan mengakibatkan semakin kuat pula *Turnover Intention*.

Penelitian ketujuh, dilakukan oleh Asma S. Alkateri,Abuelhasan E. Abuelhasan, Gamal S.A.Khalifa, Mohammed Nusari and Ali Ameen International Business Management 12, 2018. ISSN: 19935250 dengan judul "The impact of perceived supervisor support on employees turnover intention: the mediating role of job satisfaction and affective organizational commitment" yang dimuat dalam International Business Management. Tujuan penelitian ini untuk menyelidiki peran Perceived Supervisor Support (PSS), Job Satisfaction (JS) dan Affective Organizational Behavior (AOC) pada Employee Turnover Intention (ETI) antara guru di sektor pendidikan Ras-Al-Khaimah, UEA. Sekarang studi mengadopsi SEM untuk menguji hipotesis studi. Sampel 494 karyawan di sektor pendidikan UEA dipilih secara acak. Pada sampel representative ini dilakukan survei untuk mengetahui luas PSS secara signifikan memprediksi JS, JS secara signifikan memprediksi AOC dan secara signifikan memprediksi niat keluar karyawan. Model yang diusulkan menjelaskan 40,6% dari varian intensi turnover karyawan.

Penelitian kedelapan, dilakukan oleh Arif Partono Prasetio, Tjutju Yuniarsih, Eeng Ahman Universal Journal of Management 5(1): 32-38, 2017. DOI: 10.13189/ujm.2017.050104 dengan judul "Job satisfaction, organizational citizenship behavior in state-owned banking" yang dimuat dalam Universal Journal of Management. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi peran mediasi organisasi komitmen dalam hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Sampel berasal dari survei dengan menggunakan 39 item kuisioner yang dibagikan kepada 320 karyawan perbankan milik Negara di Bandung, Indonesia. Semua responden memegang posisi dalam pemasaran dan bisnis kecil pasar. Interval kepercayaan untuk mengukur mediasi. Hasilnya terungkap ada yang langsung dan pengaruh tidak langsung dalam hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Karena interval tidak mengandung nol di persamaan, maka penelitian menemukan hubungan tersebut dimediasi oleh komitmen organisasi. Organisasi komitmen memang berkontribusi sebagai mediator dalam efek kepuasan kerja di OCB.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja dari segi kulaitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai setelah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab sesuai tugas. Kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam upaya mencapai target. Database kinerja perusahaan adalah data yang penting, karena dari data-data tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja. Tetapi ada kebanyakan perusahaan kurang begitu memeperhatikan hal tersebut bahkan ada yang tidak mempunyainya.

Menurut Moeheriono, (2014) kinerja adalah sebuah hasil yang dicapai seseorang ataupun kelompok dalam suatu organisasi secara kuantitatif atau kualitatif, sesuai peran dan tanggung jawab masing masing, dalam proses mencapai tujuan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai aturan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu usaha yang dilakukan karyawan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan yang diminta dengan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

2.2.2 Stress Kerja

Robbins dan Judge (2013) stres adalah kondisi psikologi yang kurang menyenangkan berasal dari tekanan lingkungan. Menurut Mangkunegara (2013) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami seorang pegawai dalam mengahadapi pekerjaan yang dapat mengakibatkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenanag, menyendiri, sulit tidur. Setiap pegawai merasakan stres dalam pekerjaan, banyak pegawai mengeluh tentang pekerjaan, atasanya, dan bawahanya.

Stres kerja bisa disebut juga dengan perasaan yang bersangkutan dengan tekanan, keambiguan kerja, frustrasi, dan perasaan takut yang berasal dari

pekerjaan (Cullen *et al* dalam Jin *et al.,* 2017). Jadi, dapat dikatakan stres kerja ialah hal-hal yang dapat menggangu seorang pegawai yang jika dibiarkan dapat memberikan akibat yang negatif.

Jin *et al.,* (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4(empat), disebutkan sebagai berikut:

1. Kekhawatiran Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.
2. Gelisah Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.
3. Tekanan Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.
4. Frustrasi Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakaan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

Menurut Robbins dan Judge (2013) ada beberapa Stressor sebagai berikut:

1) Faktor lingkungan adalah penyebab stres yang bersal dari lingkungan luar. Yang terdiri dari:
   a) Ketidak pastian ekonomi yang disebabkan oleh perubahan bisnis yang berputar.
   b) Ketidakpastian politik yang disebabkan politik negara yang berubah-ubah.
   c) Perubahan teknologi yaitu perubahan dalam teknologi seperti, penggunaan computer, robot, mesin-mesin otomatis lainya.
2) Faktor organisasi faktor yang berasal dari organisasi tempat pekerja tersebut bekerja, terdiri dari:

a) Tuntutan tugas merupakan hal yang bersangkutan dengan tugas seseorang, faktor ini meliputi pekerjaan, kondisi, dan tata letak.
b) Tuntutan peran yaitu faktor yang berhubungan dengan tekanan yang didapat pegawai saat mendapat tugas, seperti banyak beban kerja daripada waktu yang diberikan.
c) Tuntutan pribadi yaitu tekanan yang ditimbulkan oleh pegawai yang lank arena hubungan kerja yang kurang.

3) Faktor individu yang menyebabkan stres berasal dari individu tersebut sendiri yang terdiri terdiri dari:
a) Masalah keluarga yaitu masalah yang timbul darikeluarga yang terbawa saimpai ketempat kerja.
b) Masalah ekonomi kondisi keuangan pribadi dapat menggangu kondisi pegawai dan mnggangu kinerja.
c) Kepribadian yaitu stres yang ditimbulkan oleh karakteristik dari orang tersebut sendiri.

2.2.3 Komitmen Organisasi

Sumber daya manusia dalam organisasi diharapkan memiliki kompetensi, kemampuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya. Organisasi juga memerlukan sumber daya manusia yang memiliki motivasi berprestasi dan etos kerja keras, dan tidak kalah pentingnya adalah mempunyai komitmen kuat pada organisasi. Dengan demikian, diharapkan sumber daya manusia organisasi dapat memberikan kontribusi terbaiknya pada organisasi.

Komitmen kerja atau komitmen organisasional meningkat karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan meliputi dukungan moral dan penerimaan nilai yang ada pada perusahaan serta tekad kuat dalam diri sendiri untuk mengabdi kepada perusahaan.

Sedangkan menurut Gibson dalam Wibowo (2017:214) memberikan pengertian sebagai berikut: komitmen organisasi sebagai perasaan

identifikasi, loyalitas, dan pelibatan dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi.

Sementara Grendberg dan Baron dalam Wibowo (2017:214) menyatakan bahwa: komitmen organisasi sebagai tingkatan dari individu mendefinisikan diri dan terlibat dalam organisasi yang diikuti dan tidak ada keinginan untuk meninggalkannya.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perasaan yang muncul pada seorang pekerja menyangkut identifikasi, loyalitas dan pelibatannya terhadap keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi.

Dimensi dan indikator digunakan sebagai alat untuk mengukur seberapa kuat komitment para karyawan terhadap perusahaan. Menurut Newstorm dalam Wibowo (2017:215) terdapat tiga macam dimensi komitmen organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Komitmen Afektif adalah komitmen sebagai suatu ikatan atau keterlibatan emosi dalam mengidentifikasi dan terlibat dalam perusahaan, tingkat keterikatan anggota pada organisasi berdasarkan seberapa baik perasaan mengenai organisasi. Indikator dari dimensi komitmen afektif sebagai berikut:
   a. Keinginan berkarir di organisasi.
   b. Rasa percaya terhadap organisasi.
2. Komitmen berkelanjutan yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan perusahaan. Komitmen ini mengacu pada keinginan karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan karena adanya perhitungan untung dan rugi dimana nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu perusahaan dibanding dengan meninggalkan perusahaan tersebut. Dalam hal ini karyawan yang tetap bertahan pada suatu perusahaan karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan. Indikator dari dimensi komitmen berkelanjutan sebagai berikut :

a. Kehilangan pendapatan jika meninggalkan perusahaan.
b. Pilihan alternatif perusahaan lain.

3. Komitmen normatif adalah keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap perusahaan, adanya kewajiban moral untuk memelihara hubungan dengan organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu perusahaan karena merasa wajib untuk loyal pada perusahaan karena alasan moral seperti kewajiban untuk memenuhi kontrak psikologis yang telah disepakati.

   Indikator dari dimensi komitmen normatif sebagai berikut :

   a. Merasa bertanggung jawab untuk bekerja dengan baik.
   b. Keinginan membalas jasa ke perusahaan.

   Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui dimensi dan indikator dari komitmen organisasi ada 3 yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Ketiga dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur pada variabel iklim organisasi.

2.2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai– nilai yang berlaku dalam dirinya. Semakin banyak aspek– aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya. Karyawan yang merasa puas dalam melakukan pekerjaannya akan lebih baik dalam memenuhi kewajiban yang akan menunjang pada pencapaian tujuan organisasi. Kenyataan menunjukkan bahwa perasaan positif akan mendorong kreatifitas, memperbaiki dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Perasaan positif juga memperbaiki ketekunan tugas dan menarik lebih banyak bantuan dan dukungan dari rekan kerja.

Pengertian Kepuasan Kerja Rasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan setiap orang, karena rasa puas atau tidak puas itu berkaitan erat dengan kebutuhan manusia, sedangkan

adanya kebutuhan manusia menunjukkan bahwa manusia itu masih hidup. Dalam melaksanakan pekerjaannya, setiap individu karyawan tidak mungkin tidak memiliki kebutuhan, seperti kebutuhan rasa aman, dukungan rekan kerja, perhatian dan dukungan dari atasan, tempat kerja yang nyaman, dan lain-lain. Apabila kebutuhan-kebutuhannya ini dapat dipenuhi maka individu ini akan merasa puas, tetapi sebaliknya apabila kebutuhannya tidak terpenuhi maka ia akan merasa kecewa.

Sedangkan Suparyadi (2015:437) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai: suatu yang positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya.

Teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proes perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Menurut Wibowo (2017:416) menyatakan teori kepuasan kerja sebagai berikut :

1. Two-Factor Theory

   Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada umumnya orang mengaharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kuualitas, pengawasan, dan hubungan dengan orang lain. Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivator.

2. Value Theory

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan di terima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai oang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Implikasi teori ini mengundang perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja. Secara khusus teori ini menganjurkan bahwa aspek tersebut tidak harus sama berlaku untuk semua orang, tetapi mungkin aspek nilai dari pekerjaan tentang orang-orang yang merasakan adanya pertentangan serius. Dengan menekankan pada nilai-nilai, teori ini menganjurkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor. Oleh karena itu, cara yang efektif untuk memuaskan pekerjaan adalah dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya.

Faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan dapat diketahui melalui dimensi dan indikatornya. Menurut Stephen P. Robbins (2017:121), yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri *(work it self)*, yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, pekerjaan yang tidak membosankan, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu :
   a. Kepuasan karyawan terhadap kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki.
   b. Kepuasan karyawan terhadap tanggung jawab yang diberikan dalam pekerjaan. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan agar lebih kreatif.
2. Gaji/ upah yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah/uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

a. Kepuasan atas kesesuaian gaji dengan pekerjaan.
b. Kepuasan atas tunjangan yang diberikan.
c. Kepuasan atas sistem dan prosedur pembayaran gaji.
d. Kepuasan atas pemberian insentif.

3. Promosi (promotion), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan. Indikator dari dimensi ini, yaitu :
   a. Kepuasan atas peluang promosi sesuai keinginan karyawan.
   b. Kepuasan antara promosi yang diberikan dengan gaji yang diterima.

4. Supervisi, yaitu kemampuan pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana pimpinan menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu :
   a. Kepuasan atas bantuan teknis yang diberikan atasan.
   b. Kepuasan atas dukungan moril yang diberikan atasan.Kepuasan pengawasan yang dilakukan oleh atasan

5. Rekan kerja, yaitu hubungan antara rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu yang berada dalam kelompok tersebut. Disaat karyawan merasa memiliki kepuasan terhadap rekan kerjanya dalam kelompok, hal tersebut akan mendorong karyawan untuk bersemangat dalam bekerja. Indikator dari dimensi ini, yaitu :
   a. Kepuasan atas kerjasama dalam tim.
   b. Kepuasan atas lingkungan sosial dalam pekerjaan.
   c. Kepuasan dalam bersaing secara sportif.

2.3 Ketertarikan antar Variabel Penelitian

2.3.1 Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja

Menurut Robbins & Judge (2012: 596) yang mengatakan bahwa stress juga dibutuhkan, karena bagi beberapa pekerjaan, stress secara positif memang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja.

Berbanding terbalik dengan hasil penelitian Bemana et. al (2013) dengan judul penelitian hubungan antara stress kerja dan kepuasan kerja, dimana hasil penelitiannya menyakan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara stress kerja dengan kepuasan kerja, serta berbanding terbalik dengan penelitian Jehangir et. al (2011) dengan judul pengaruh stress kerja pada kepuasan kerja, dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat korelasi yang negatif antara stress kerja dan kepuasan kerja.

2.3.2 Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja

Komitmen organisasi merupakan faktor penting bagi perusahaan. Perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi cenderung akan loyal kepada organisasi atau perusahaan. Hal tersebut tentunya sangat menguntungkan bagi perusahaan, karena karyawan adalah sumber daya manusia terpenting yang harus perusahaan pertahankan. Sebaliknya, jika karyawan memiliki komitmen yang rendah maka loyalitas mereka terhadap perusahaan pun akan rendah. Pada saat loyalitas rendah maka disitulah akan muncul pikiran karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan mencari perusahaan lain yang dirasa lebih menguntungkan bagi dirinya. Menurut Gibson dalam Wibowo (2017:214) komitmen organisasi sebagai tingkatan dari individu mendefinisikan diri dan terlibat dalam organisasi yang diikuti dan tidak ada keinginan untuk meninggalkannya. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah seorang karyawan tetap menjadi anggota organisasi atau pergi untuk mengejar

pekerjaan lain. Untuk dapat bekerja sama dan menghasilkan kinerja yang baik, seorang karyawan harus memiliki komitmen yang tinggi pada organisasinya. Komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi dapat tumbuh mana kala harapan kerja terpenuhi oleh organisasi dengan baik.

2.3.3 Hubungan stress kerja, komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja

Bagaimana karyawan mempersepsikan stress kerja pada perusahaan terkait baik maupun tidak tergantung pada apa yang dirasakan oleh karyawan, jika komitmen organisasional tersebut bersifat baik dan sesuai dengan yang diharapkan karyawan, maka karyawan akan lebih mudah bekerja di perusahaan tersebut yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Dari kedua variable tersebut, yaitu stress kerja, komitmen organisasional memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan dalam bekerja di PT. JNE EXPRESS . yang berarti semakin rendah tingkat stress kerja para karyawan serta komitmen organisasional yang jelas dan transparan, mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan bekerja di PT. JNE EXPRESS (Cabang D.I Pandjaitan) .

2.4 Pengembangan Hipotesis

Dari penjelasan sebelumnya, peneliti mengambil hipotesis penelitian ini, yaitu:

Hipotesis yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1 : Diduga terdapat pengaruh stress kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja di PT. JNE EXPRESS (Cabang D.I Pandjaitan).

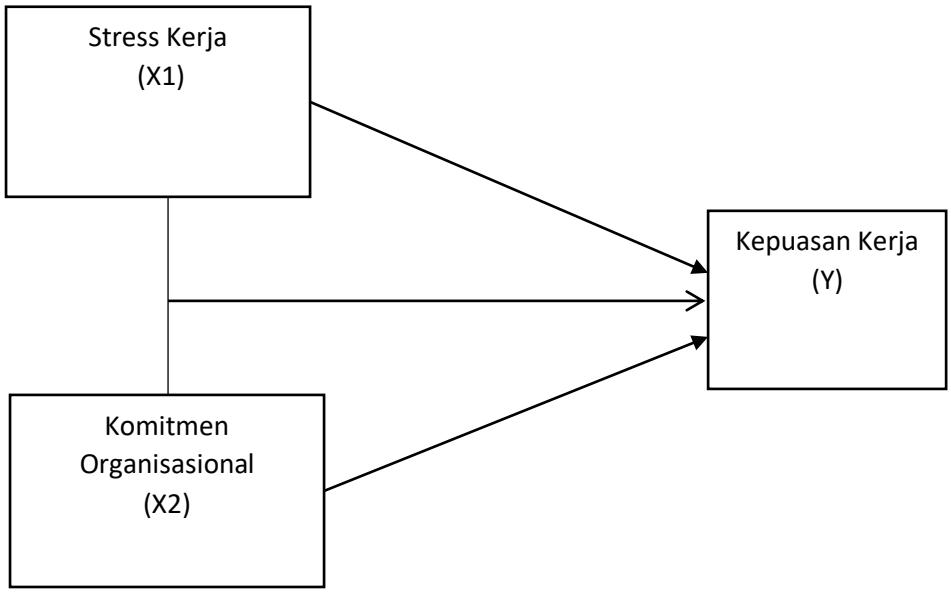
2 : Diduga terdapat pengaruh komitmen organisasional secara parsial terhadap kepuasan keja di PT. JNE EXPRESS (Cabang D.I Pandjaitan).

3 : Diduga terdapat pengaruh antara stress kerja, komitmen organisasional secara simultan terhadap kepuasan kerja di PT. JNE EXPRESS(Cabang D.I Pandjaitan) .

2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

2.5.1 Identifikasi variable-variabel penelitian

Kerangka pemikiran adalah suatu model konseptual mengenai hubungan antara suatu teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2017).

Kerangka pemikiran atau model konseptual penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian