

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Lingkungan kerja (Burhannudin et al., 2023) merupakan suatu wadah bagi sekumpulan orang yang diberikan fasilitas, sesuai visi dan misi untuk mencapai tujuan organisasi.

Lingkungan merupakan hal-hal yang terdapat disekeliling para pegawai yang dapat memberikan dorongan dan pengaruh bagi dirinya dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada dirinya (Himma, 2017).

Sedangkan lingkungan kerja adalah kondisi tempat untuk para pegawai dalam menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan sehari-hari (Ronal & Hotlin, 2023).

(Difayoga & Yuniawan, 2015), dalam penelitiannya mengenai pengaruh stress kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja perawat pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh negative dan signifikan dari variable stress kerja, serta variable kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang.

(Muhammad et al., 2016), dalam penelitiannya mengenai pengaruh lingkungan kerja,kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Manado. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan

maupun parsial lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

## **B. Uraian Teori**

### **1. Teori Tentang Lingkungan kerja**

#### **a. Pengertian lingkungan kerja**

Lingkungan kerja adalah tempat di mana pegawai melakukan aktifitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat memengaruhi emosional pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerjanya maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktifitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Produktifitas akan tinggi dan prestasi kerja pegawai juga tinggi.

Menurut (Sunyoto, 2012) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar parapekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja**

Menurut (Sedarmayanti, 2017) terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah :

##### **1. Penerangan/Cahaya Ditempat Kerja**

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan

adanya penerangan (cahaya) yang cukup terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas akan menyulitkan pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Pekerjaan pegawai akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

## 2. Kebisingan Di Tempat Kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

## 3. Bau-bauan Di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian "air condition" yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

## 4. Kebersihan Lingkungan Kerja

Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka pegawai akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

## 5. Music

Musik akan berpengaruh terhadap kondisi lingkungan kerja dan kejiwaan seseorang. Bagi pegawai yang nyaman dengan adanya musik maka hal ini akan membantu dalam penyelesaian pekerjaannya, akan tetapi bagi pegawai yang tidak nyaman dengan adanya musik hal ini hanya akan membuat pegawai tersebut tidak dapat berkonsentrasi dalam bekerja.

Sehingga kantor harus mempertimbangkan betul-betul jika ingin menggunakan musik ketika jam bekerja berlangsung.

## 6. Hubungan Atasan dengan Bawahan

Ketika hubungan atasan dengan bawahan terjalin dengan baik maka pegawai akan nyaman dalam bekerja sehingga mampu bekerja dan menghasilkan output yang tinggi.

## 7. Hubungan Sesama Rekan Kerja

Ketika hubungan sesama pegawai baik maka pegawai akan nyaman ketika bekerja sehingga dapat menghasilkan output yang tinggi. Begitu pula sebaliknya. Itulah ulasan mengenai pengertian lingkungan kerja dan faktor yang berpengaruh terhadap kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawainya tentunya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja pegawai.

## 2. Teori Tentang Kepuasan Kerja

### a. Pengertian Kepuasan Kerja

Dalam buku Psikologi karya (Wibowo, 2012) terdapat pernyataan yang menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan yang menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Hal tersebut dipertegas oleh Wanger III dan Hollenbeck (1995) yang mengutip ungkapan Locke bahwa kepuasan kerja adalah:

*“a pleasureable feeling that results from the perpection that’s one’s job fulfills or allows for the fulfillment of one’s important job values”*Artinya : (perasaan senang yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan pemenuhan nilai-nilai pekerjaan penting seseorang).

Locke mendefenisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya.

Menurut (Wexley & Yuki, 2005), kepuasan kerja merupakan *‘the way an employee feels about his or her job’*. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya ataupun pekerjaannya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja dan

struktur organisasi. Sementara itu perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Robbins dalam (wibowo, 2007) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assesment*) seorang pegawai terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Berdasarkan definisi–definisi yang telah dikemukakan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan puas atau menyenangkan individu terhadap pekerjaan yang merupakan hasil penilaian bersifat subjektif terhadap aspek-aspek pekerjaan yang meliputi kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, gaji yang diterima, kesempatan untuk promosi dan pengembangan karir, kualitas supervisor serta hubungan dengan rekan kerja.

#### **b. Sumber-Sumber Kepuasan Kerja**

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Ada perbedaan individual (*individual differences*) yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan kerja seseorang (Landy, 1999). Variasi individu antara lain adalah

faktor demografik seperti umur, ras atau jenis kelamin. *Individual differences* secara fungsional antara lain harga diri dan kemampuan (Landy, 1999)

Menurut data yang dikumpulkan oleh Weaver (dalam Landy, 1999) kepuasan kerja dipengaruhi oleh peran disposisi individu. Sedangkan menurut data yang dikumpulkan oleh Locke (dalam Landy, 1999) dari penelitian tentang kepuasan kerja, diperoleh sumber-sumber yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Sumber kepuasan kerja tersebut terbagi dalam dua kategori, yaitu *events and conditions* terdiri dari :

- Tantangan pekerjaan  
Pekerjaan yang memberikan tantangan secara mental membuat individu merasa puas menjalankan pekerjaannya.
- Tuntutan pekerjaan secara fisik  
Pekerjaan yang melelahkan akan membuat pegawai merasa tidak puas.
- Minat pribadi terhadap pekerjaan  
Pekerjaan yang didukung oleh minat pribadi individu yang bersangkutan akan menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi.
- Struktur pemberian penghargaan  
Struktur pemberian penghargaan yang informatif bagi suatu performansi kerja akan membuat pegawai merasa puas, artinya pemberian penghargaan terhadap pegawai dilakukan dengan sistem yang transparan sesuai dengan performansi kerja pegawai yang bersangkutan.
- Kondisi fisik lingkungan pekerjaan

Kepuasan akan tercipta tergantung dari kesesuaian antara kondisi pekerjaan dengan kebutuhan fisik seseorang.

- Kondisi kerja yang memfasilitasi pemenuhan tujuan pegawai

Kondisi kerja yang mampu memenuhi atau memfasilitasi pemenuhan tujuan pegawai akan menciptakan perasaan puas pada pegawai yang bersangkutan.

### **c. Komponen Kepuasan Kerja**

Disini Locke (1976) membedakan kepuasan kerja dari segi moral dan keterlibatan kerja. Ia mengkategorikan moral dan kepuasan kerja sebagai suatu emosi positif yang akan dilalui oleh pegawai. Dari ungkapan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada tiga komponen yang penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai, kepentingan, dan persepsi.

Komponen pertama kepuasan kerja adalah suatu fungsi dari nilai-nilai (*values*). Selanjutnya Locke memberi batasan bahwa nilai-nilai dipandang dari segi “keinginan seseorang baik yang disadari ataupun tidak, biasanya berkaitan dengan apa yang diperolehnya.” Locke membedakan antara nilai-nilai dan kebutuhan, ia mengatakan bahwa kebutuhan adalah suatu “tujuan yang disyaratkan” paling dasar untuk dipenuhi oleh tubuh manusia guna mempertahankan hidupnya, seperti kebutuhan oksigen dan air. Nilai-nilai dilain sisi disebut sebagai “kebutuhan pokok yang disyaratkan” yang ada dalam pikiran seseorang. Nilai-nilai yang dikemukakan Locke merupakan kebutuhan yang tinggi seperti kebutuhan penghargaan, aktualisasi diri dan pertumbuhan.



Komponen kedua dari kepuasan kerja adalah kepentingan (*importance*). Orang tidak hanya membedakan nilai-nilai yang mereka pegang tetapi kepentingan mereka dalam menempatkan nilai-nilai tersebut, dan perbedaan tersebut secara kritis yang dapat menentukan tingkat kepuasan kerja mereka. Seseorang bisa mempunyai nilai keamanan kerja diatas yang lain.

Komponen ketiga yang penting dari kepuasan kerja adalah persepsi (*preception*). Kepuasan didasarkan pada persepsi individu terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai individu. Ketika individu tidak mempersepsi, individu harus melihat bahwa situasi yang sebenarnya untuk dipahami sebagai reaksi pribadi.

Hal senada juga diungkapkan oleh (S. P. Robbins, 2006) yang mengungkapkan ada tiga komponen yang tercangkup dalam definisi kepuasan kerja yaitu nilai, sikap dan persepsi. Nilai adalah keyakinan-keyakinan dasar bahwa pola perilaku khusus atau bentuk akhir keberadaan secara pribadi atau sosial lebih disukai daripada pola perilaku atau bentuk akhir keberadaan yang berlawanan atau kebalikan. Nilai penting untuk dipelajari karena nilai menjadi dasar untuk memahami sikap dan motivasi dan juga karena nilai mempengaruhi persepsi seseorang akan sesuatu. Nilai sangat kuat mempengaruhi sikap seseorang. Sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan mengenai obyek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Oleh karena itu pengetahuan atas sistem nilai individu dapat memberikan petunjuk tentang sikap individu tersebut. Seorang pemimpin diharapkan memiliki ketertarikan terhadap

sikap pegawainya karena sikap memberikan peringatan atas potensi masalah dan juga karena sikap mempengaruhi perilaku.

#### **d. Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, dapat ditentukan dari beberapa hal, antara lain

- Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, Kepuasan Kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, hubungan kerja.
- **Faktor internal yang memengaruhi perkembangan seni dan budaya yaitu** kreatifitas manusia. Dimana manusia menciptakan ide-ide baru yang original yang berasal dari pengalaman, peristiwa maupun kejadian. Sehingga dapat menciptakan sesuatu yang baru untuk keperluan hidup.

Banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor-faktor yang mungkin menentukan kepuasan kerja. Berikut ini lima faktor kepuasan kerja ditinjau dari ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan, gaji dan penyeliaan (Kurniawati & Jaidi, 2016) yaitu:

- Ciri-ciri instrinsik pekerjaan

Menurut Locke, ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab,

otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan dan kreatifitas, terdapat satu unsur yang dijumpai pada ciri intrinsik yaitu tantangan mental.

- Gaji penghasilan, Imbalan yang Dirasakan Adil (*Equitable reward*)

Dengan menggunakan teori keadilan dari Adams dilakukan berbagai penelitian yang salah satu hasilnya adalah bahwa orang yang menerima gaji yang terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami distress atau ketidakpuasan. Hal yang terpenting ialah sejauh mana gaji yang diterima dirasakan adil, jika gaji dipersepsikan sebagai adil berdasarkan tuntutan kerja, tingkat pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

- Pengelola (*Manager*)

Locke memberikan kerangka kerja teoritis untuk memahami kepuasan tenaga kerja dengan penyeliaan, dia menemukan dua jenis dari hubungan atasan dengan bawahan yaitu hubungan fungsional dan keseluruhan (*entity*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana penyelia membantu tenaga kerja, untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai serupa.

- Rekan rekan sejawat yang menunjang

Hubungan yang ada antar pekerja adalah hubungan ketergantungan sepihak, yang bercorak fungsional. Kepuasan kerja yang ada pada pekerja timbul jika terjadi hubungan yang harmonis dengan tenaga kerja lain. Didalam

kelompok kerja dimana pekerja harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan mereka dapat timbul karena kebutuhan tingkat tinggi mereka (kebutuhan harga diri, kebutuhan aktualisasi) dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja.

- Kondisi kerja yang menunjang

Bekerja dalam ruangan sempit, panas dan cahaya lampunya menyilaukan mata, merupakan kondisi kerja yang tidak mengenakkan (*uncomfortable*) akan menimbulkan keengganan untuk bekerja, sehingga pekerja sering keluar dari ruangnya. Kondisi kerja yang memperhatikan prinsip ergonomik dapat mendukung kepuasan tenaga kerja juga terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan fisik.

### **3. Teori Tentang Stres Kerja**

#### **a. Pengertian stres kerja**

Keenan dan Newton (Wijono, 2010) berpendapat stres kerja perwujudan dari keaburan peran, konflik peran, dan beban kerja yang berlebihan. Kondisi ini selanjutnya akan dapat mengganggu prestasi dan kemampuan individu untuk bekerja. Menurut Kavanagh, dkk. (Wijono, 2010), stres kerja juga merupakan suatu ketidakseimbangan persepsi individu tersebut terhadap kemampuannya untuk melakukan tindakan.

Heilriegel dan Slocum (Wijono, 2010) mengatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh empat faktor utama, yaitu konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas serta hubungan dengan pihak manajemen. Jadi, stres kerja merupakan

umpan balik atas diri pegawai secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Kemudian, dikatakan pula bahwa stres kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu tersebut. Stres kerja yang dapat meningkatkan motivasi pegawai dianggap sebagai stres yang positif (eustress). Sebaliknya, “stressor” yang dapat mengakibatkan hancurnya produktivitas kerja pegawai dapat disebut sebagai stres negatif (distress).

Selanjutnya, Caplan dkk. (Wijono, 2010) mengatakan bahwa stres kerja mengacu pada semua karakteristik pekerjaan yang mungkin memberi ancaman kepada individu tersebut. Dua jenis stres kerja mungkin mengancam individu, yaitu baik berupa tuntutan individu yang mungkin tidak berusaha mencapai kebutuhannya maupun persediaan yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan individu tersebut.

Secara umum, Nykodym dan George (Wijono, 2010) mendefinisikan stres sebagai rangsangan eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik, dan kimiawi dalam tubuh seseorang. Sebaliknya, Selye (Wijono, 2010) berpendapat bahwa stres kerja merupakan suatu konsep yang terus menerus bertambah. Ini terjadi jika semakin banyak permintaan, maka semakin bertambah munculnya potensi stres kerja dan peluang untuk menghadapi ketegangan akan ikut bertambah pula.

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber stres atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stressor kerja. Stressor kerja merupakan

segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan pegawai sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Waluyo, 2013).

Berdasarkan beberapa definisi tentang stres kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah sebuah interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya yang dapat mengancam dan mempengaruhi kondisi fisik serta kondisi psikologis individu.

#### **b. Faktor faktor yang mempengaruhi stres kerja**

(S. P. dan J. T. A. Robbins, 2015) mengungkapkan tiga faktor yang menjadi sumber stres yang potensial, yaitu:

- Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional. Terdapat tiga tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu ekonomi, politik, dan teknologi. Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya.

- Faktor Organisasional

Robbins (2015) telah mengkategorikan faktor organisasional menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal.

1. Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi

kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.

2. Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.
3. Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para pegawai lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara pegawai dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidaksopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

- Faktor Pribadi

Faktor pribadi terkait dengan permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang inheren. Hubungan keluarga

dan pribadi yang berharga, kesulitan pernikahan, putusnya hubungan yang dekat, dan permasalahan kedisiplinan dengan anak-anak dapat menciptakan stres dan dapat terbawa hingga ke dalam pekerjaan individu. Faktor individu yang signifikan dapat memengaruhi stres adalah watak dasar dari seseorang. Gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan sebenarnya berpangkal di dalam kepribadian seseorang. Apabila individu memiliki sebuah karakteristik dalam diri untuk melawan suatu kejadian yang menyebabkan stres dan tetap dapat berkomitmen terhadap aktivitas dalam kehidupannya, individu tersebut akan mampu menetralkan stres kerja yang dialaminya. Selain itu, apabila individu dapat memberikan respon yang positif dan memiliki kemampuan untuk menghadapi suatu kesulitan dengan baik, gejala stres yang dialami individu tersebut akan diprediksi dapat berkurang.

#### **4. Teori Tentang Kinerja Pegawai**

##### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan selama satu periode tertentu yang dapat diukur melalui kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan. Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan dari suatu pekerjaan. Menurut (Mangkunegara, 2013) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mathis dan Jackson, dalam (Priansa, 2014) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai



dalam mengemban pekerjaannya. Sedangkan menurut (Priansa, 2014) kinerja merupakan tingkat kebersihan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari tingkat pencapaian tugas maupun tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai yang diukur mealalui kualitas dan kuantitas dalam suatu jangka tertentu.

#### **b. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut (Mangkunegara, 2013) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

##### **1. Faktor kemampuan**

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari potensi intelegent Quotient (IQ), serta kemampuan pengetahuan dan keterampilan. artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk pekerjaan dan terampil dalam mengerjakan tugas, maka akan lebih mudah dalam mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

##### **2. Faktor motivasi**

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Artinya, pegawai harus memiliki sikap mental yang siap, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Sedangkan menurut (Simanjuntak, 2011) kinerja dapat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

1. Kemampuan dan keterampilan individu

Kemampuan dan keterampilan individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja.

2. Faktor dukungan organisasi

Kondisi dan syarat kerja setiap seorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

3. Faktor psikologis

Kinerja kantor dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi.

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja pegawai dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja pegawai dalam

menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

## 2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh pegawai sehingga kinerja pegawai dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan kantor.

## 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016: 261). Kinerja Pegawai juga dapat diukur dari ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas pegawai tersebut.

## 4. Efektifitas

Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbins, 2016: 261). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu

sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh pegawai.

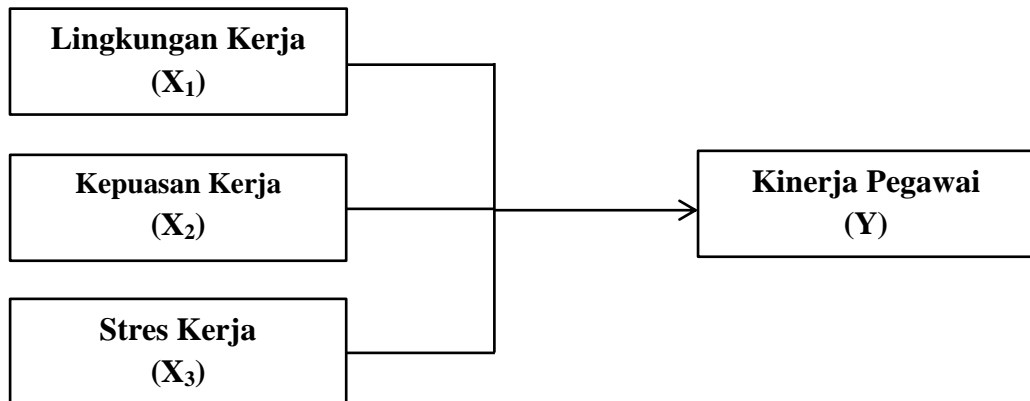
#### 5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261). Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja pegawai, kuantitas kerja pegawai, ketepatan waktu pegawai dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian pegawai dalam bekerja. Artinya pegawai yang mandiri, yaitu pegawai ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

### **C. Kerangka Konseptual**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Dalam penelitian ini penulis memilih faktor lingkungan kerja, dan stres kerja. Lingkungan Kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Stres Kerja, serta Kinerja .

Kerangka dalam penelitian ini berdasarkan konsep-konsep teori yang telah diuraikan adalah sebagai berikut:



Sumber : Ronal (2023), Wibowo (2012), Wijono (2010), Mangkunegara (2013).

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti, (Sugiyono 2013). Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka konseptual maka peneliti menetapkan hipotesis di dalam penelitian ini yaitu:

1. Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kepala Desa Selat Besar Kecamatan Bilah Hilir.
2. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kepala Desa Selat Besar Kecamatan Bilah Hilir.
3. Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kepala Desa Selat Besar Kecamatan Bilah Hilir.
4. Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kepala Desa Selat Besar Kecamatan Bilah Hilir.