

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Penelitian terdahulu adalah pandangan posisi peneliti dalam penelitian ini yang kegunaannya sebagai dasar pijakan dan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya:

(Parasian & Adiputra, 2021) melakukan penelitian yang berjudul, “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. International Total Service & Logistic” diperoleh hasil bahwa stres kerja memiliki kontribusi yang positif terhadap tinggi rendah kinerja karyawan sebesar 1,5%, dan disisi lain kepuasan kerja karyawan memiliki kontribusi yang positif terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan sebesar 26%.

(Mukhsin et al., 2021) dengan judul penelitian, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Marina Kota Bima”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Marina Kota Bima sebanyak 53 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner (angket) dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskripsi persentase dan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear sederhana  $Y = 23,857 + 0,94X$  dengan menggunakan SPSS. Hasil uji Hipotesis secara parsial (uji t) diperoleh t hitung dari variabel lingkungan kerja sebanyak 2,207 dimana

probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,376, hal ini berarti 37,6% kinerja karyawan Hotel Marina Kota Bima dipengaruhi lingkungan kerja. Kesimpulan penelitian bahwa lingkungan kerja masuk dalam kategori baik, dan kinerja karyawan Hotel Marina Kota Bima masuk dalam kategori baik. Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 8,88%.

Penelitian yang dilakukan oleh (Asmawiyah et al., 2020) dengan judul, “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara XIV Makassar” diperoleh hasil sebagai berikut: motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV Makassar dan mampu memberikan kontribusi terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 48,96%, sisanya 51,04% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV Makassar, ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  10,711 >  $t_{tabel}$  1,96. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV Makassar, ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  6,812 >  $t_{tabel}$  1,96.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Tony Nawawi, 2022) yang diberi judul, “Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Central Asia KCU Pondok Indah”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Diperoleh hasil sebagai berikut:

lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai sampel asli sebesar 0,464, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,204 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa lingkungan kerja tempat mereka bekerja baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kemudian, stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai sampel asli sebesar -0.151, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,615 dan nilai signifikansi sebesar 0,009. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang tidak mengalami stres kerja akan semakin puas dalam pekerjaannya, sehingga semakin kecil tingkat stres karyawan maka akan meningkat kepuasan kerja karyawan. Dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai sampel asli sebesar 0,336, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,124 dan nilai signifikansi sebesar 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar motivasi karyawan, maka akan semakin meningkat kepuasan kerja karyawan.

(Yuliantari & Prasasti, 2020) melakukan penelitian yang diberi judul, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada LLDIKTI Wilayah III Jakarta”. Metode pengumpulan data dengan metode observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi dengan metode analisisnya berupa analisis kuantitatif deskriptif yaitu metode analisis kuantitatif data primer yang datanya berupa pernyataan-pernyataan yang dianggakan (dinilai), yang dituangkan dalam bentuk kuesioner dan dianalisis dengan analisis statistik. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh sebanyak 30 responden karyawan LLDIKTI Wilayah III Jakarta dan data diolah menggunakan SPSS 22. Hasil yang

diperoleh dari penelitian ini bahwa Pada hasil pengolahan data atau output penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif sebesar  $r=0,801$  antara Lingkungan kerja dengan kinerja, serta terdapatnya pengaruh yang cukup signifikan antara lingkungan kerja dengan kinerja, dengan persamaan regresi  $Y = 11,204 + 0,718 X$ , yang berarti konstanta sebesar 11,204 menyatakan jika tidak ada lingkungan kerja, maka kinerja sebesar 11,204 dan setiap 1 kali peningkatan lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,718.

(Wartono, 2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby)”. Penarikan sampel menggunakan metode sampel jenuh yaitu dengan memilih langsung semua karyawan sebanyak 35 orang. Sedangkan metode pengumpulan data metode yang digunakan ialah dengan menggunakan Kuisisioner (Survei) kepada seluruh pegawai Majalah Mother And Baby Jakarta. Metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data adalah Uji Korelasi Product Moment, Uji Korelasi, dan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji t). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,880 dan koefisien determinasi 77,44%. Hal ini berarti stres kerja mempengaruhi kinerja sebesar 77,44% sisanya sebesar 22,56% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Setelah dilakukan uji signifikansi didapat hasil 10,643 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

## **B. Uraian Teori**

### **1. Lingkungan Kerja**

Kebanyakan dari seorang karyawan akan menghabiskan waktunya lebih banyak untuk bekerja daripada melakukan hal lainnya. Menurut Robbins dalam (Tambunan, 2018) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu diluar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi.

Menurut Mangkunegara dalam (Aruan & Fakhri, 2015) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Hal ini senada dengan Wursanto dalam (Mandagie et al., 2016) mendefinisikan “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai”. Selanjutnya menurut kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Sejalan dengan pendirian perusahaan, manajemen perusahaan selayaknya mempertimbangkan lingkungan kerja bagi karyawan perusahaan.

Raziq dan Maulabakhash (2015) mengungkapkan bahwa atasan yang tidak memberikan rasa hormat kepada bawahan, atasan yang menunjukkan perilaku kasar kepada bawahan, atasan yang tidak memberikan rasa nyaman saat berbagi gagasan, serta kurangnya menghargai tindakan inovatif yang dilakukan bawahan, merupakan hal-hal yang menurunkan kepuasan kerja karyawan terhadap atasan. (Ayu et al., 2018) Sementara terkait hubungan karyawan dengan rekan kerja, karyawan menginginkan rekan kerja yang saling mendukung dan bersahabat. Hubungan tersebut meningkatkan persahabatan dan rasa memiliki. Selain itu, apresiasi dari rekan kerja akan menciptakan kepedulian dan meningkatkan keselamatan kerja. Kondisi tersebutlah yang pada akhirnya mendorong munculnya kepuasan kerja.

Menurut Simanjuntak dalam (Tambunan, 2018) lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau dapat disebut juga aspek pembentuk lingkungan kerja, bagian-bagian itu bisa diuraikan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kerja.

Pelayanan karyawan merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap tenaga kerja. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih bergairah dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan melalui produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya.

2. Kondisi Kerja.

Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya, kondisi

kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, ruang gerak yang diperlukan dan keamanan kerja karyawan.

### 3. Hubungan Karyawan.

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, ketidakserasian hubungan antara karyawan dapat menurunkan motivasi dan kegairahan yang akibatnya akan dapat menurunkan produktivitas kerja.

Menurut the Liang Gie (dalam) Nuraini (2016), agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif dalam perusahaan ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan antara lain cahaya, warna, udara dan suara. Penjelasannya sebagai berikut:

#### 1. Cahaya

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan/pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

#### 2. Warna

Warna merupakan salah satu aspek yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding

ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

### 3. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

### 4. Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras pada ruangan khusus sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya, seperti mesin ketik, pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain.

## **2. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam suatu organisasi atau perusahaan (Andayani et al., n.d.). Karyawan yang merasa bahagia di tempat kerja akan memberikan dampak positif, sedangkan karyawan yang tidak puas justru bisa menjadi bumerang bagi perusahaan. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja menyangkut psikologis individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

Menurut Hasibuan (2017) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam

pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Robbins dan Judge dalam (Ayu et al., 2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif.

Pekerjaan yang menantang dan menarik juga merupakan hal penting untuk munculnya kepuasan kerja. Menurut Handoko dalam (Andayani et al., n.d.) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan dapat menggambarkan perasaan positif dan negatif pegawai dari persepsi terhadap pekerjaan yang dihadapinya, seperti perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan didalam pekerjaan, mengimplementasikan kepuasan yang tinggi terhadap karyawan/pegawai yang merasa senang dan nyaman dengan kondisi lingkungan organisasi dan mendapatkan penghargaan dari hasil kerjanya, Hasibuan dalam (Andayani et al., n.d.). Setiap orang yang bekerja akan melibatkan dua pihak yaitu dirinya sendiri dan organisasi, sehingga kepuasan kerjanya juga akan dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Setiap orang juga bekerja menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memberikan kontribusi bagi organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada dasarnya dapat menjadi dua bagian yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik atau faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri seperti harapan dan kebutuhan individu tersebut. Sedangkan faktor ekstrinsik atau faktor yang berasal

dari luar diri karyawan antara lain kebijakan perusahaan, kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian, dan sebagainya (Bahri *et al*, 2017). Berikut adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerjakaryawan menurut Hasibuan dalam (Tambunan, 2018) adalah:

1. Balas jasa yang adil dan layak.
2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.
3. Berat ringannya pekerjaan.
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
6. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya.
7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

Menurut Robbins dalam (Tambunan, 2018), ada konsekuensi ketika karyawan tidak puas di tempat kerja, yaitu:

1. Keluar (*exit*), perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
2. Aspirasi (*voice*), secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.
3. Kesetiaan (*loyal*), secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan memercayai organisasi dan manajemen untuk melakukan hal yang benar .

4. Pengabaian (*neglect*), secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih baik, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

Menurut Usman dalam (Bahri et al, 2017) indikator-indikator dari kepuasan kerja yaitu :

1. Imbalan jasa.
2. Rasa aman.
3. Pengaruh antar pribadi.
4. Kesempatan untuk pengembangan dan peningkatan diri.

### **3. Komunikasi**

Anjaswarni dalam (Sahputra, 2020) menyatakan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran, penyampaian, dan penerimaan berita, ide, atau informasi dari seseorang ke orang lain. Menurut Hardjana (2018) komunikasi pada tataran manajemen organisasi adalah prasyarat yang memungkinkan sebuah organisasi menjalankan empat fungsi dasarnya, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian. Tanpa komunikasi, fungsi-fungsi manajemen dasar tersebut tidak akan menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi tujuan organisasi. Menurut Mangkunegara dalam (Br Ginting, 2018) “Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud”.

Menurut Iman dan Siswandi dalam (Br Ginting, 2018) Komunikasi yang efektif dan efisien mempunyai arti yang sangat penting bagi manajemen di dalam melaksanakan fungsinya untuk merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengarahkan dan mengawasi semua kinerja organisasi. Lewis dalam (Afianto & Utami, 2017) mengatakan bahwa komunikasi ke bawah untuk menyampaikan tujuan, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. “Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbang gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi” Pace & Faules dalam (Afianto & Utami, 2017). Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah. Komunikasi ke atas membantu pegawai mengalami masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut. Menurut Daryanto dalam (Br Ginting, 2018) tujuan utama komunikasi adalah untuk membangun atau menciptakan pemahaman atau pengertian bersama.

Karademir *et al* (2014) menyatakan bahwa melalui komunikasi, para pekerja di organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang dipikirkan manajemen dan rekan mereka tentang mereka. Selain itu, menyampaikan dan menerima pengetahuan memiliki peran dalam kehidupan

organisasi, dan proses komunikasi yang efektif berperan dalam memungkinkan pekerja mengembangkan sikap positif.

(Munthe & Tiorida, 2017) menyatakan bahwa komunikasi ke atas penting karena beberapa alasan. Kebanyakan analisis dan penelitian dalam komunikasi ke atas menyatakan bahwa penyelia dan manajer harus menerima informasi dari bawahan mereka yang:

- a. Memberitahukan apa yang dilakukan bawahan-pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana-rencana untuk waktu mendatang.
- b. Menjelaskan persoalan-persoalan kerjayang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan beberapa macam bantuan.
- c. Memberikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
- d. Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka dan organisasi.

Menurut Daryanto dalam (Br Ginting, 2018) manfaat komunikasi antara lain:

1. Menyampaikan informasi (*to inform*)
2. Mendidik (*to educate*)
3. Membujuk (*to persuade*)
4. Menghibur (*to entertaint*)

Khaerul Umam(2018) menyatakan bahwa indikator komunikasi yaitu:

a. Jelas

Komunikasi yang jelas akan membuat orang lain akan mengerti maksud yang dibicarakan.

b. Tepat

Komunikasi juga harus tepat jangan sampai berkomunikasi dengan orang lain memberikan informasi yang kurang tepat.

c. Konteks

Komunikasi yang baik harus berada didalam konteks pembahasan yang dibutuhkan.

d. Pengaluran Alur

Komunikasi harus diatur jangan berkomunikasi secara cepat karena bisa membuat orang lain tidak memahami komunikasi yang dilakukan.

#### **4. Stres Kerja**

Tekanan atau stres dalam dunia kerja dapat berdampak positif, ketika tekanan atau stres kerja membangkitkan suatu gairah tersendiri bagi para karyawan. Karyawan tersebut merasa dirinya mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Tetapi, pada sisi lain stres dapat berdampak buruk bagi karyawan. Salah satu penyebabnya adalah stres tersebut telah mencapai kategori “puncak”, sehingga akibatnya karyawan sudah tidak mampu lagi dalam menghasilkan tingkat kinerja yang dihasilkannya. Ini disebabkan stres yang terjadi sangat besar dan menjadi berperan salah (*dysfunctional*).

Mangkunegara (2018), mengemukakan bahwa “stres merupakan suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan”. Stress kerja ini tampak dari sindrom antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Rivai dalam (Heriyanti & Putri, 2021), mengemukakan bahwa “stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak-seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan”.

Fahmi dalam (Bhastary, 2020) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya. Dampak stres yang diungkapkan oleh Luthans (2015) bahwa stres memiliki dampak paling kuat pada tindakan yang agresif seperti adanya permusuhan, keluhan dari seorang karyawan serta adanya tindakan perusahaan yang dilakukan secara berencana ataupun secara sengaja.

Menurut Robbins dalam (Safitri, 2019) menyatakan tiga faktor yang dapat menjadi penyebab stres kerja, yaitu:

- 1) Faktor Lingkungan
  - a. Ketidakpastian Ekonomi

Ketika sedang terjadi penurunan ekonomi, maka seseorang akan cenderung semakin mencemaskan keamanan keuangan mereka.

b. Ketidakpastian Politik

Dapat terjadi karena disebabkan oleh perubahan sistem politik maupun rezim penguasa sehingga menyebabkan kondisi politik menjadi tidak stabil.

c. Ketidakpastian Teknologi

Berbagai inovasi yang baru akan membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan menjadi tertinggal dalam periode waktu yang sangat singkat.

2) Faktor Organisasi

a. Tuntutan Tugas

Merupakan faktor yang dapat dihubungkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini menyangkut bentuk pekerjaan individu, kondisi kerja dan tata letak kerja fisik. Tuntutan tugas dapat membuat seseorang tertekan bila kecepatannya dirasa berlebihan. Semakin banyak ketergantungan antar tugas pribadi dengan tugas orang lain keadaan stres akan semakin potensial.

b. Tuntutan Peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai salah satu fungsi dari peran tertentu yang diterapkan dalam organisasi tersebut. Ambiguitas peran diciptakan bila harapan peran

dipahami dengan jelas dan karyawan tidak memiliki kepastian mengenai apa yang harus dikerjakan.

c. Tuntutan Hubungan Antarpribadi

Merupakan tekanan yang di sebabkan oleh karyawan yang lain. Dukungan sosial yang kurang dari rekan-rekan kerja dan hubungan antarpribadi yang kurang baik dapat menjadi penyebab timbulnya stres yang cukup besar.

3) Faktor Individu

- a. Masalah keluarga menunjukkan bahwa seorang menganggap hubungan pribadinya dengan keluarga sangat berharga.
- b. Masalah ekonomi yang di sebabkan oleh individu salah satunya adalah masalah keuangan merupakan suatu kesulitan pribadi yang bisa menimbulkan stres bagi karyawan.
- c. Kepribadian yang berasal dari sifat yang dimiliki individu itu sendiri.

Menurut Rivai dalam (Bulolo et al., 2021) indikator-indikator stres kerja adalah:

1. Beban kerja
2. Wewenang dan tanggung jawab
3. Kondisi fisik atau kesehatan
4. Tekanan kerja

## **5. Kinerja Karyawan**

Kinerja membicarakan mengenai apa yang bisa dikerjakan dan mengenai apa yang bisa dihasilkan individu untuk perusahaan. Menurut Sutrisno dalam (Bulolo et al., 2021) kinerja adalah “bagaimana seseorang diharapkan dapat

berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya”. Sementara menurut Fahmi (2018), kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profitoriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Selanjutnya, menurut Wibowo dalam (Br Ginting, 2018), kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Sementara menurut Nawawi Uha dalam (Bulolo et al., 2021) mengatakan kinerja pegawai adalah “hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi”.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

Menurut Sutrisno dalam (Daulay et al., 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Efektivitas dan Efisiensi
2. Otoritas dan Tanggung Jawab
3. Disiplin
4. Inisiatif

Menurut Duha dalam (Bulolo et al., 2021) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai:

1. Proses penyaluran tanggung jawab adalah pelimpahan tugas, kewajiban, wewenang, kekuasaan, dan pengaruh dari atasan pihak yang berada dibawahnya.
2. Hubungan positif yang kuat, kesalahan pemahaman, perdebatan, konflik, sekecil apapun pasti akan terjadi didalam organisasi.
3. Penguasaan materi kerja, merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja individu.
4. Harapan yang dimiliki individu, menunjukkan bahwa kalau individu juga berkeinginan agar tetap memiliki kinerja sebab dengan adanya kinerja maka individu akan mendapat manfaat dari kinerja tersebut.
5. Kesempatan untuk bertumbuh, setelah individu mewujudkan harapan-harapannya terhadap pekerjaan yang telah dikerjakannya.
6. Kecintaan pada pekerjaan, individu tidak akan berpaling kemana-mana.
7. Lingkungan kerja, pandangan dan pemahaman akan keadaan dimana individu mengabdikan dirinya kerja adalah hal dasar yang dimiliki individu untuk menyatu dengan apapun situasi dan kondisi didalam organisasi.

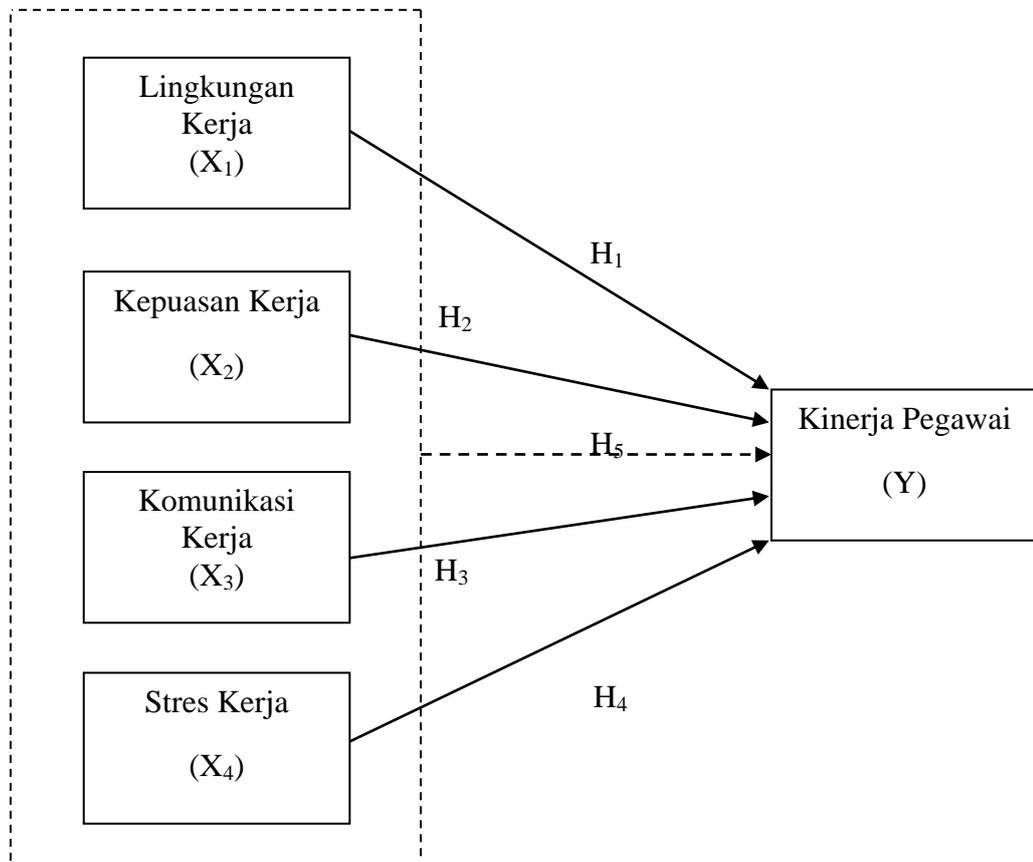
Menurut Bangun dalam (Bulolo et al., 2021) dimensi dan indikator kinerja yaitu:

1. Kuantitas pekerjaan (Melakukan pekerjaan sesuai target).
2. Kualitas pekerjaan (Melakukan pekerjaan sesuai *operation manual* dan *inspection manual*).

3. Ketepatan waktu (Menyelesaikan pekerjaan sesuai *deadline*, kehadiran, datang tepat waktu, dan bekerja sesuai jam kerja).
4. Kemampuan kerja (Memberi saran pada atasan untuk meningkatkan produktivitas organisasi, menghargai rekan kerja satu sama lain dan bekerja sama dengan rekan kerja secara baik).

### **C. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual menurut Sugiyono (2014) adalah sebuah hubungan teoritis antara variabel-variabel penelitian, yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan diamati atau diukur melalui sebuah penelitian. Kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai instrumen agar dapat menjabarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Keterangan:

X<sub>1</sub> : Lingkungan kerja (variabel bebas)

X<sub>2</sub> : Kepuasan Kerja (variabel bebas)

X<sub>3</sub> : Komunikasi (variabel bebas)

X<sub>4</sub> : Stres Kerja (variabel bebas)

Y : Kinerja pegawai (variabel terikat)

—————► : Pengaruh antara  $X_1$  (Lingkungan kerja) terhadap  $Y$  (Kinerja Pegawai), pengaruh  $X_2$  (Kepuasan Kerja) terhadap  $Y$  (Kinerja Pegawai), pengaruh  $X_3$  (Komunikasi) terhadap  $Y$  (Kinerja Pegawai) dan  $X_4$  (Stres Kerja) terhadap  $Y$  (Kinerja Pegawai).

-----► : Pengaruh antara  $X_1$  (Lingkungan kerja),  $X_2$  (Kepuasan Kerja),  $X_3$  (Komunikasi) dan  $X_4$  (Stres Kerja) secara bersama-sama terhadap  $Y$  (Kinerja Pegawai).

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

Beberapa perumusan hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

$H_1$ : Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Grahadura Leidong Prima.

$H_2$ : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Grahadura Leidong Prima.

$H_3$ : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Grahadura Leidong Prima.

$H_4$  : Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Grahadura Leidong Prima.

$H_5$  : Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Grahadura Leidong Prima.