

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Maslow

Menurut Maslow dalam (Arifin & Nurcaya, 2018) lima hirarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan fisik, bisa ditunjukkan dengan memberi gaji, memberi bonus, uang makan dan transport, fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pekerjaan dan sebagainya
- 2) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, memberikan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan dan perlengkapan keselamatan kerja
- 3) Kebutuhan sosial, melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima dikelompok dan kebutuhan untuk dicintai dan mencintai
- 4) Kebutuhan akan penghargaan, memberikan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerja
- 5) Kebutuhan perwujudan diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang dimana pegawai tersebut mengerahkan kemampuan, kecakapan, keterampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan

2.2 Kinerja Karyawan (Y)

2.2.1 Pengertian Kinerja

“kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya” (Habe, 2020). “kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya” (Susanto & Surajiyo, 2020).

Menurut Sedarmayanti dalam (Rahayu, 2015) “kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika”. Selanjutnya menurut (Musafir, 2013) “kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

(Afni Can, 2016) “kinerja adalah menilai seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan”. Kinerja merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan dalam sebuah organisasi baik dalam perusahaan maupun sebuah institusi. Kinerja seseorang dalam sebuah organisasi dikatakan penting karena menjadi cerminan kemajuan dan tidaknya suatu organisasi. (Taradipa, 2017) mengemukakan pendapatnya bahwa “individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik yaitu diantaranya, berorientasi pada prestasi, memiliki percaya diri, berpengendalian diri dan kompetensi. Dari berbagai penjelasan kinerja menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah

hasil dari pekerjaan seseorang yang dicapai dalam melakukan pekerjaannya untuk suatu tujuan yang sudah ditentukan dan kinerja yang dapat diukur.

2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

(Afni Can, 2016) dalam Robert L. Mathis dan Jhon H. Jackson (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu:

- 1) Kemampuan mereka,
- 2) Motivasi,
- 3) Dukungan yang diterima,
- 4) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan , dan Hubungan mereka dengan organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja individu maupun kelompok dalam sebuah aktivitas yang menghasilkan suatu tujuan. Menurut (Y. K. Sari, 2016) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1) Faktor Kemampuan

Secara psikologi kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan relita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

(Fadli et al., n.d.), berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Selanjutnya Mc. Cleland, mengemukakan enam karakteristik dari seseorang yang memiliki motivasi tinggi yaitu :

1. Memiliki tanggungjawab yang tinggi
2. Berani mengambil resiko
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjung untuk merealisasikan tujuan
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

Menurut (Gibson, 1987) ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

1. Faktor individu, kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang
2. Faktor psikologi, persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi, struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system)

Menurut (Yulianti, 2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah karakteristik individual, karakteristik organisasi, dan karakteristik kerja. Lebih lanjut dijelaskan oleh Kopelman bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individu seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Dari pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi kinerja

bisa dari dalam artinya dari individu tersebut tetapi juga bisa dari luar individu tersebut. Faktor dari individu sendiri bisa dari inisiatif dari individu tersebut, motivasi dalam bekerja atau mungkin bisa dari kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki individu tersebut. Sedangkan untuk faktor dari luar bisa datang dari lingkungan kerja misalnya gaya dari kepemimpinan, budaya dalam sebuah organisasi atau mungkin pola hubungan kerja antar individu dalam suatu organisasi tersebut.

2.2.3 Penilaian Kinerja

(Muhyi, 2021) dalam Bernardin dan Russel mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu :

- 1) *Quality*. Merupakan tingkat sejauh mana atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan yang diharapkan.
- 2) *Quantity*. Merupakan jumlah yang dihasilkan
- 3) *Timeliness*. Merupakan sejauh mana kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki , dengan memperhatikan output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
- 4) *Cost effectiveness*. Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya
- 5) *Need for supervision*. Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- 6) *Interpersonal impact*. Merupakan tngkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Penilaian kinerja pada dasarnya dilakukan guna mengembangkan suatu organisasi yang lebih efektif dan efisien. Karena dengan penilaian kinerja individu

sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara menyeluruh, dengan penilaian juga dapat mengetahui kondisi yang sebenarnya dari kinerja karyawan.

(Rasmala, K., 2014) “penilaian kinerja adalah sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok”. Ada juga menurut Bambang Wahyudi “penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya”.

(AMRI et al., 2018) berpendapat bahwa “penilaian kinerja adalah proses yang diadopsi oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan”. Menurut (Rahman, 2017), menyatakan pendapatnya bahwa “penilaian kinerja dapat dilakukan oleh siapa saja yang mengerti benar tentang penilaian kinerja pegawai secara individual”. Penilaian dapat digunakan sebagai suatu sumber informasi juga umpan balik bagi pegawai atau karyawan, yang merupakan kunci bagi kemajuan suatu organisasi.

2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja

(Ginting, 2019) menyatakan tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Administrasi penggajian
- 2) Umpan balik kinerja
- 3) Identifikasi kekuatan dan kelemahan individu
- 4) Mendokumentasikan keputusan karyawan
- 5) Penghargaan terhadap kinerja individu
- 6) Mengidentifikasi kinerja buruk
- 7) Membantu dalam mengidentifikasi tujuan
- 8) Menetapkan keputusan promosi
- 9) Pemberhentian karyawan

10) Mengevaluasi pencapaian tujuan

(Sani Susanti, 2018), mengatakan ada enam dimensi dalam penilaian kinerja yaitu :

- 1) Kualitas, meliputi akurasi, ketelitian dan penampilan kerja yang dapat diterima
- 2) Produktivitas, meliputi kualitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan
- 3) Pengetahuan kerja, meliputi keterampilan teknis, praktis dan informasi yang digunakan dalam bekerja
- 4) Reliabilitas meliputi, penyelesaian tugas-tugas, upaya dan tindak lanjut
- 5) Availability, meliputi istirahat kerja dan catatan kehadiran
- 6) Independence, melakukan pekerjaan yang lebih luas dengan sedikit atau tanpa supervisi.

Menurut (Gomes, 2002) “dilihat dari titik acuan penilaiannya, terdapat tiga tipe kriteria penilaian yang saling berbeda yaitu, penilaian kinerja berdasarkan hasil, penilaian kinerja berdasarkan perilaku, dan penilaian kinerja berdasarkan judgment (pertimbangan-pertimbangan tertentu)”.

Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah untuk mengukur kinerja dari masing-masing individu, ini dilakukan agar ada tindakan lanjutan dalam hal untuk mengoreksi atau perbaikan untuk pekerjaan yang mungkin kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan. Menurut (Halimah, 2020) dalam Snell dan Bohlander (2010), “penilaian kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses penilaian yang dirancang untuk membantu karyawan mengerti peran, tujuan, ekspektasi dan kesuksesan kinerja yang diadakan secara berkala”.

2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Pada umumnya dalam sebuah organisasi tujuan utama dari penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja dari individu atau organisasi tersebut untuk

suatu tujuan. Menurut (Ki & Sarkoro, 2020) menyatakan manfaat penilaian kinerja antara lain adalah :

- 1) Penilaian kinerja yang dilakukan dengan berhati-hati dapat membantu memperbaiki kinerja pekerja sepanjang tahun
- 2) Proses penilaian yang efektif merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia yang dapat membantu organisasi berhasil
- 3) Merupakan komponen kunci dari strategi kompetitif

Menurut (Chusminah & Haryati, 2019) menyatakan bahwa “manfaat kinerja pegawai sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan prestasi kerja. Dengan adanya penilaian kerja, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya
- 2) Memberikan kesempatan kerja yang adil. Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.
- 3) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka
- 4) Penyesuaian kompensasi. Melakukan penilaian, pemimpin dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya
- 5) Keputusan promosi dan demosi. Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan

- 6) Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan. Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.
- 7) Menilai proses rekrutmen dan seleksi. Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat penilaian kerja berguna untuk mengetahui perkembangan seorang karyawan.

2.3 Motivasi Kerja

2.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

(Sutrischastini & Riyanto, 2017) menyatakan bahwa “motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. (Kepuasan et al., 2021) “motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. (Arista, 2020) berpendapat bahwa “motivasi kerja merupakan seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja, sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu.

Selanjutnya menurut (Abda Alif, 2015) “motivasi kerja sebagai ketersediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut untuk memenuhi suatu kebutuhan individu”. Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat diimpulkan bahwa motivasi kerja adalah kondisi dimana seseorang menggerakkan diri untuk terarah atau fokus dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut, energi

yang muncul dari dalam diri yang menjadi semangat dan dorongan seseorang untuk bekerja lebih maksimal.

(Katarina & Firmansyah Kusumayadi, 2021) “motivasi adalah kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kelangsungan pekerjaan dalam organisasi dengan cara dan bantuan yang kuat untuk bertahan hidup”. Motivasi adalah salah satu faktor yang paling penting karena motivasi dapat mempengaruhi perilaku dari manusia tersebut tetapi juga kinerja dalam bekerja. Menurut (S. F. Harahap & Tirtayasa, 2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa “motivasi timbul dari adanya rasa kebutuhan terhadap diri sendiri dan dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang”. Sedangkan menurut (Marayasa & Faradila, 2019) menyatakan bahwa “motivasi merupakan keinginan karyawan untuk melakukan sesuatu yang diberikan dan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab.

Menurut (Nurul, 2020) “motivasi adalah keinginan yang ditimbulkan dari dalam diri seseorang atau individual karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dilakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas”. (Sunarto & Larasati, 2021) menyatakan bahwa “motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada didalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang dapat membuat seseorang bekerja lebih maksimal untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan

2.3.2 Aspek Motivasi Kerja

Menurut (Larasati et al., 2021) aspek-aspek motivasi kerja karyawan yaitu :

- 1) Adanya kedisiplinan dari karyawan. Sikap, tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan dengan pola-pola tertentu, keputusan-keputusan, peraturan-peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama baik secara tulis maupun lisan antara karyawan dengan perusahaan , serta sanggup menerima sanksi bila melanggar peraturan, tugas dan wewenang yang diberikan
- 2) Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi. Membuat hasil kerja dari ide-ide atau gambaran, disusun secara lebih teliti, atau inisiatif sendiri, bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.
- 3) Kepercayaan diri. Perasaan yakin yang dimiliki karyawan terhadap kemampuan dirinya, memiliki kemandirian, dapat berfikir secara positif dalam menghadapi kenyataan yang terjadi serta bertanggungjawab atas keputusan yang diambil sehingga dapat menyelesaikan masalahnya dengan tenang.
- 4) Daya tahan terhadap tekanan. Reaksi karyawan terhadap pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang dirasakan sebagai ancaman atau sebab adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemauan yang dimiliki, dan tekanan tersebut diselesaikan dengan cara tersendiri yang khas bagi masing-masing individu.

- 5) Tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melakukan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk berbuat dan menyesuaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Menurut (Fenetruma, 2021) mengungkapkan ada tiga aspek motivasi yang mengarah tercapainya tujuan tertentu, yaitu :

- 1) Keinginan, ketika seseorang memiliki keinginan maka motivasinya terpacu untuk melakukan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai yang diinginkannya.
- 2) Kebutuhan, seseorang memiliki motivasi yang tinggi bila membutuhkan sesuatu misalnya gaji, kompensasi maka pekerjaan akan terpacu untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.
- 3) Rasa aman, seseorang akan berusaha melakukan sesuatu juga disebabkan ketakutan saat orang tersebut tidak melakukan sesuatu sehingga alasan motivasi muncul ketika seseorang melakukan sesuatu dirinya merasa aman.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek motivasi kerja adalah kedisiplinan, rasa percaya diri yang tinggi , memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan, berfikir positif dalam melakukan pekerjaan, kreatif dan inisiatif, terjalinnya hubungan kerja antara karyawan dan pimpinan.

2.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Motivasi yang terdapat pada diri seseorang tentunya pasti berbeda-beda yang artinya tidak sama satu dengan yang lainnya. Menurut (Ramdhona et al.,

2022) mengatakan bahwa motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu :

1) Faktor internal.

Yaitu motivasi seseorang dipengaruhi oleh dalam diri seseorang, misalnya jika seorang karyawan yang ingin mendapatkan nilai yang memuaskan dalam penilaian kinerja akan mengarahkan keyakinan dan perilakunya sedemikian rupa sehingga memenuhi syarat dari penilaian kinerja yang telah ditentukan, hal ini akan berhubungan dengan aspek-aspek atau kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk mencapai sebuah tujuan, misalnya aspek efikasi diri dan kemampuannya dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga memperoleh suatu keberhasilan.

2) Faktor eksternal

Yaitu faktor yang berasal dari luar individu seperti faktor kenaikan pangkat, penghargaan gaji, keadaan kerja, kebijakan perusahaan, serta pekerjaan yang mengandung tanggung jawab. Karyawan akan termotivasi apabila ada dukungan dari manajemen serta lingkungan kerja yang kondusif yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan kerja.

2.4 Stres Kerja

2.4.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja menurut (Rohyani & Bayuardi, 2021) “adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya”. Stres ditempat kerja merupakan hal yang sering terjadi ditempat kerja pada pada setiap individu. Menurut (Fadli et al., n.d.)Ivanko dalam Hamali (2018) “stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang

menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan”.

Menurut (M. CHAERUL RIZKY, SE, 2019) “stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres ini tampak dari *simpton*, 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. Menurut (Hanifa & Oktafani, 2019) “ stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar 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”.

Menurut (Vinet & Zhedanov, 2011), “stres kerja adalah suatu bentuk tnggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam”. Sedangkan (Vinet & Zhedanov, 2011) menyatakan bahwa “stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat membawa dampak bukan hanya pada individu itu saja tetapi juga pada sebuah organisasi baik itu perusahaan maupun institusi, karena jika karyawan mengalami stres kerja maka pekerjaan yang sedang

dikerjakan akan terhambat dan mengalami produktivitas yang menurun. Untuk hal itu seorang pimpinan perlu memahami bagaimana cara mengatasi stres yang dialami karyawan dengan cara memperhatikan lingkungan kerja, mempertimbangkan setiap keluhan karyawan dan memperhatikan apa saja yang dibutuhkan oleh karyawan. Dengan begini karyawan akan menjadi nyaman dalam bekerja, produktivitas kerja meningkat yang juga akan membawa keuntungan bagi organisasi tersebut.

2.4.2 Penyebab Stres Kerja

Menurut Jhon (Sunyoto, 2016), terdapat beberapa penyebab stres kerja yaitu :

- 1) Penyebab fisik, meliputi
 - a) Kebisingan, kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui bahwa terlalu tegang juga menyebabkan hal yang sama.
 - b) Kelelahan, masalah kelelahan dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres.
 - c) Penggeseran kerja, mengubah pola kerja terus menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama.

- d) Suhu dan kelembaban, bekerja dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembaban yang rendah.

2) Beban kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak.

3) Sifat pekerjaan, meliputi

- a) Situasi baru dan asing, menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan merasa tertekan sehingga dapat menimbulkan stres
- b) Ancaman pribadi, suatu tingkat kontrol (pengawasan) yang terlalu berat dari atasan menyebabkan seseorang merasa terancam kebebasannya
- c) Percepatan, stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan
- d) Ambiguitas, kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan
- e) Umpan balik, standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka.

4) Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidak mampuan dalam bertindak sehingga dapat menjadi sumber stres bagi seseorang.

5) Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami istri, masalah keuangan, perceraian dapat mempengaruhi prestasi seseorang sehingga dapat menjadi sumber stres bagi seseorang.

2.4.3 Gejala Stres Kerja

Menurut (M. Harahap & Putra, 2017) dalam Cooper dan Alison Straw (1995) gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini :

- 1) Fisik, yaitu nafas memburu, mulut dan tenggorokan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat
- 2) Perilaku, yaitu perasaan bingung, cemas, sedih jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya gairah penampilan dan hilangnya minat terhadap orang
- 3) Watak dan kepribadian, yaitu sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, dan penjengkel menjadi meledak-ledak

2.5. Riset Sebelumnya Dan Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja dapat dikatakan berhubungan dengan kinerja karena apabila seseorang mengalami yang namanya stres akan berdampak pada pekerjaan yang sedang dilakukannya. Menurut (M. CHAERUL RIZKY, SE, 2019), “stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan”. Dampak dari stres kerja bisa menguntungkan tetapi juga bisa merugikan karyawan tersebut. Dampak yang menguntungkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan semangat dan baik, namun jika stres kerja tidak dapat diatasi oleh karyawan tersebut maka akan menimbulkan dampak yang merugikan bagi karyawan tersebut misalnya seperti frustrasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Herlina Amrianah (2019) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bank Sulselbar Cabang Barru”. Dengan hasil penelitian bahwa baik secara simultan maupun secara parsial variabel stres berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank Sulselbar Cabang Barru. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nia Monica & Romat Saragih (2018) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Nagari Kantor Pusat Padang”. Dengan hasil penelitian bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Kantor Pusat.

H1: Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.5.2 Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Seseorang yang memiliki motivasi akan terdorong untuk menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawabnya yang diberikan. Seorang karyawan yang termotivasi akan mempunyai keinginan kuat untuk dapat berhasil. Pengaruh motivasi juga menentukan tercapai atau tidaknya tujuan dari suatu organisasi tersebut. Motivasi kerja sangat dibutuhkan oleh setiap orang. Menurut (P. O.

Sari & Wardoyo Putro, 2019)Hodgetts dan Luthans (2006) motivasi sebagai proses psikologis melalui keinginan yang belum terpuaskan, yang diarahkan ke pencapaian tujuan/insentif. Definisi ini menunjukkan bahwa motivasi menggambarkan suatu kekuatan yang bisa menggerakkan manusia untuk bersikap dengan cara yang sudah ditentukan. Motivasi kerja dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Papua Cabang Abepura

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Rahmawaty Dirgahayu (2018) dengan judul “Pengaruh Motivasi kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Nagari Cabang Syari’ah Payakumbuh”. Dengan hasil penelitian bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Okta Restiana Putri & Rosmala Dewi (2020) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja pegawai Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kabupaten Ogan Komering Ulu” memberikan hasil bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

H2 : Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.5.3 Motivasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

(Nazenin & Palupiningdyah, 2014) dalam Handoko (2001) menjelaskan bahwa “stres dapat membantu tetapi dapat merusak prestasi kerja”. Jika stres yang dialami karyawan tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut. (Arista, 2020) dalam Pinder (2013) berpendapat bahwa “motivasi motivasi kerja merupakan seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku

kerja”. Motivasi kerja dan stres kerja sama-sama dapat memberikan pengaruh pada kinerja karyawan.

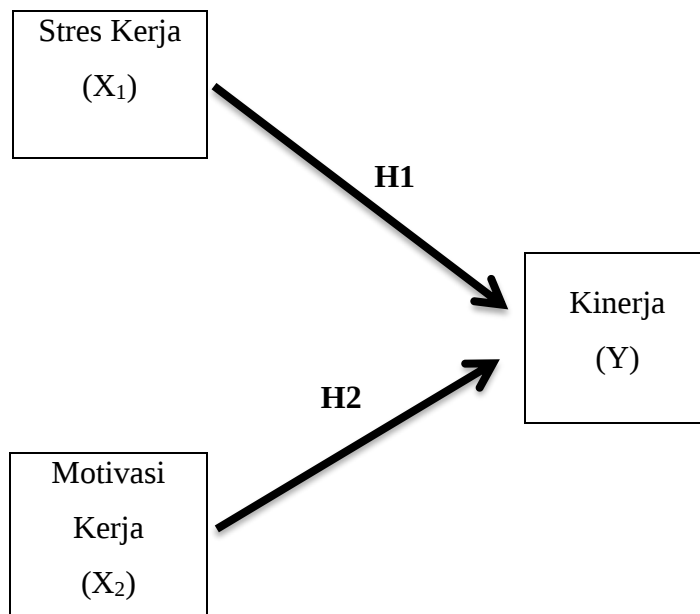
Penelitian yang dilakukan oleh Ireine Syalom Kekung, Betha Mendung & Marietje Keintjem (2022) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Tondano”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Stres Kerja dan Motivasi Kerja pada PT. Bank Sulutgo Cabang Tondano. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Budiman Hasibuan (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank SUMUT cabang Syariah Padangsidempuan”. Menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

H3: Motivasi kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.6 Model Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya yang sudah dipaparkan mengenai stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank

Papua Cabang Abepura, maka dikembangkan karangka berpikir yang mendasari penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : Penulis, 2022

Gambar 2. 1
Model Penelitian