

TESIS

Pengaruh Stres Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare

Disusun dan diajukan oleh

**NUR ERIKA JAYANTI
A012202028**



Kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH STRESS DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PT. PLN (PERSERO)
AREA PARE-PARE

disusun dan diajukan oleh :

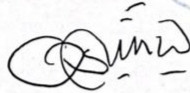
NUR ERIKA JAYANTI
A012202028

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
pada tanggal **11 AGUSTUS 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

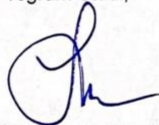


Prof. Dr. H. Osman Lewangka, M. A.
Nip. 19420405 201801 5 001

Dr. Fauziah Umar, S. E., M. S.
Nip. 19610713 198702 2 001

Ketua Program Studi,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. H. M. Sobarsyah, S. E., M. Si.
Nip. 19680629 199403 2 001

Dr. H. Dr. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.
Nip. 19640205 199810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nur Erika Jayanti
Nim : A012202028
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 15 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Nur Erika Jayanti

ABSTRAK

NUR ERIKA JAYANTI. *Pengaruh Stress dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) UP3 Pare-Pare (dibimbing oleh Osman Lewangka dan Fauziah Umar).*

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh stress dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT PLN (Persero) UP3 Pare-Pare. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini juga menggunakan metode path analisis. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran angket atau kuesioner. Populasi sebanyak dan sampel dari PT PLN (Persero) UP3 Pare-pare Populasi sebanyak 53 karyawan dengan pengambilan sampei seluruh karyawan tetap di PT PLN (Persero) UP3 Pare-Pare. Teknik sampel jenuh ialah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, (2) motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (3) stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (4) motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, (5) kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, (6) stress kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan, dan (7) motivasi berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Stres Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja,



ABSTRACT

NUR ERIKA JAYATI. *The Effect of Stress and Work Motivation on Employee Performance through Job Satisfaction at PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare* (Supervised by **Osman Lewangka** and **Fauziah Umar**)

This study aims to analyze the effect of stress and work motivation on employee performance through job satisfaction at PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare. The method used in this research was descriptive and this type was quantitative research. This research also used path analysis method. Data collection techniques used questionnaires or questionnaires. The population and samples that the researchers used were at PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare with a population of 53 employees by sampling all permanent employees at PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare. The technique using saturated samples was census, where all population were sampled. The results of this study indicate that: 1) job stress has a positive and significant effect on employee job satisfaction; 2) motivation has a significant effect on employee job satisfaction; 3) job stress has a positive and significant effect on employee performance; 4) work motivation has an effect negative and insignificant effect on employee performance; 5) job satisfaction has an influence on employee performance; 6) work stress has an indirect effect on employee performance through employee job satisfaction; and 7) motivation has an indirect effect on employee performance through employee job satisfaction.

Keywords: *Job Stress, Work Motivation, Employee Performance, Job Satisfaction*



PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul **“Pengaruh Stres Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare”** dengan penuh ketercapaian lainnya. Tesis ini disusun sebagai tugas akhir belajar dan syarat guna memperoleh derajat Master S-2 pada program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar. Berkenaan dengan penulisan penelitian ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan dan dukungan kepada:

1. Terima kasih yang tiada henti kepada Ayahanda dan Ibu serta saudaraku tercinta atas dukungan do`a, nasehat dan motivasi yang diberikan selama penulisan tesis ini serta mendoakan, dan perhatian kepada penulis sehingga segala sesuatu dimudahkan dan dilancarkan.
2. Seluruh keluarga besar tanpa terkecuali yang telah memberi dukungan dan doa.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc sebagai Rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
4. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, dan Bapak Dr. Muhammad Soebarsyah, S.E., M.Si sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar Beserta Para Staf pengelola yang telah mendorong, membantu, dan

membimbing penulis selama mengikuti pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.

5. Bapak Prof. Dr. H. Osman Lewangka, MA sebagai Pembimbing 1 dan Ibu Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si sebagai pembimbing 2 yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, motivasi disela-sela kesibukan.
6. Bapak Prof.Dr. H. Muh. Asdar, SE., M. Si, Bapak Prof. Dr. Musran Munizu, SE., M. Si., CIPM dan Bapak Prof. Dr. Maat Pono, SE., M. Si sebagai peguji yang memberikan kritik dan saran yang membangun semangat luar biasa agar penelitian ini menjadi lebih baik.
7. Terima Kasih juga kepada Pimpinan dan seluruh pegawai/karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare yang telah membantu, memberikan data demi berjalannya penelitian ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Staf Pengajar, dan Staf Administrasi di Program Magister Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
9. Buat para teman-teman Seperjuangan Program Magister manajemen PascaSarjana angkatan 2020 Universitas Hasanuddin Makassar dan terkhusus kepada Saudari Sriwanda Kamal S.M, Yanti Melolo S.M, Ekasari Dimbarokke S.M dan Anjelina Frisca Junita Ponto S.AK yang selalu membantu, memberikan kritik dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik semoga ilmunya bermanfaat dan menjadi amal jariyah sebagai penolong di hari kemudian.
10. Terima kasih kepada seluruh sahabat-sahabat.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini. Atas segala doa, semangat, batuan dan dorongan, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan yang disengaja maupun tidak

disengaja, diucapkan maupun tidak. Semoga Tuhan yang Maha Esa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Makassar, Juli 2022

Nur Erika Jayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
PRAKARTA	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Konsep Manajemen SDM.....	15
2.1.2 Stress Kerja.....	18
2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	18

2.1.2.2	Penyebab Stres Kerja.....	22
2.1.2.3	Tingkatan Stres Kerja.....	25
2.1.3	Motivasi Kerja.....	28
2.1.3.1	Pengertian Motivasi Kerja.....	28
2.1.3.2	Faktor-Faktor Mempengaruhi Motivasi.....	34
2.1.3.3	Teori Motivasi.....	36
2.1.4	Kepuasan Kerja.....	44
2.1.5	Kinerja Karyawan.....	50
2.2	Penelitian Terdahulu.....	54
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS		
3.1	Kerangka Konseptual.....	62
3.2	Hipotesis.....	64
 BAB IV METODE PENELITIAN		
4.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	66
4.2	Pendekatan Penelitian.....	66
4.3	Jenis dan Sumber Data.....	67
4.3.1	Jenis Data.....	67
4.3.2	Sumber Data.....	67
4.4	Populasi dan Sampel.....	67
4.4.1	Populasi.....	67
4.4.2	Sampel.....	68
4.5	Metode Pengumpulan Data.....	68
4.6	Instrumen Penelitian.....	70
4.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	71
4.7.1	Uji Validitas.....	71
4.7.2	Uji Reliabilitas.....	72

4.8 Metode Analisis Data	73
4.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	73
4.8.2 Analisis Path.....	73
4.8.3 Uji Hipotesis.....	74
4.9 Definisi Operasional Variabel	76

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum.....	79
5.1.1 Visi dan Misi	79
5.1.2 Moto Perusahaan	79
5.1.3 Sejarah Perusahaan.....	80
5.1.4 Struktur Organisasi.....	82
5.1.5 Uraian Tugas Jabatan UP3 Pare-Pare.....	82
5.2 Karakteristik Responden.....	86
5.2.1 Jenis Kelamin	86
5.2.2 Usia.....	87
5.2.3 Pendidikan.....	88
5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	88
5.3.1 Uji Validitas.....	88
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	90
5.4 Analisis Jalur	91
5.5 Pembahasan	102

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	111
6.2 Saran	113

DAFTAR PUSTAKA.....	115
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kehadiran Karyawan	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	54
Tabel 3.2 Skor Pengukuran Skala	71
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	77
Tabel 5.2 Jenis Kelamin Responden.....	87
Tabel 5.3 Usia Responden	87
Tabel 5.4 Pendidikan Responden	88
Tabel 5.5 Uji Validitas	89
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas	91
Tabel 5.7 Coefficient Jalur I	93
Tabel 5.8 Model Summary I.....	93
Tabel 5.9 Coefficient Jalur II	94
Tabel 5.10 Model Summary II.....	95
Tabel 5.11 Uji Sobel Pengaruh Tidak Langsung I.....	97
Tabel 5.12 Uji Sobel Pengaruh Tidak Langsung II.....	98
Tabel 5.13 Hasil Pengujian Hipotesis.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	64
Gambar 5.1 Struktur Organisasi	82
Gambar 5.2 Model Analisis Jalur	92
Gambar 5.3 Jalur Model 1	94
Gambar 5.4 Jalur Model 2	96
Gambar 5.5 Signifikasi Model Analisis Jalur	99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu elemen utama yang sangat strategis bagi organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam menjalankan aktivitas guna mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan SDM harus dilakukan oleh organisasi untuk menghasilkan SDM yang loyal dan berkualitas, sehingga mampu menjabarkan visi dan misi yang telah disepakati bersama dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Pemanfaatan SDM secara efektif merupakan jalan bagi suatu organisasi untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan pertumbuhan di masa yang akan datang. Tercapainya tujuan instansi, salah satunya sangat bergantung kepada kepuasan kerja karyawan. Untuk itu, instansi dalam hal ini pimpinan wajib memperhatikan karyawan dan mengarahkan serta memotivasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Peran karyawan dalam sebuah instansi merupakan faktor yang sangat vital untuk mencapai dan menjalankan fungsi serta tujuan dari instansi. Karyawan menjadi perencana, pelaksana,

dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan instansi. Di samping itu karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap-sikap karyawan ini akan berdampak kepada kepuasan kerja, stress, dan frustrasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan, dan sebagainya.

Manusia merupakan aset perusahaan yang harus terus dibina dan diarahkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut Barthos (2012:3), manajemen sumber daya manusia sangat ditentukan oleh sifat sumber daya manusia itu sendiri yang selalu berkembang baik jumlahnya maupun mutunya. Bangun (2012:4), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek, maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya.

Menurut Cahyana (2017), stress kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Dalam jangka panjang, pegawai atau karyawan tidak dapat menahan stress kerja maka karyawan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap

yang semakin parah, stress bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*).

Stress yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah “dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas” dari stress itu. Seorang yang gagal termotivasi, yaitu orang yang tidak dapat mengendalikan tekanan secara aktif sehingga menyebabkan stress dan tidak termotivasi.

Hal tersebut didukung pula dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rajeshwaran dan Aktharsha (2017) bahwa stres kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Selain itu, hasil dari penelitian tersebut juga menyatakan bahwa stres kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Ade dan Ida (2019) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dan kepuasan karyawan. Dengan begitu, organisasi harus memberikan perhatian pada karyawan yang telah diberikan tanggung jawab suatu pekerjaan agar mampu mengendalikan tingkat stres sehingga kinerja karyawan meningkat dan karyawan merasa puas dengan hasil kerjanya. Hal tersebut dapat diartikan bahwa stres kerja, kepuasan kerja dapat memberikan perubahan dalam kinerja seseorang.

Stress kerja yang tinggi, ditambah dengan motivasi yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan kerja pegawai.

Masyarakat awam menggambarkan stress kerja sebagai suatu perasaan tertekan, gelisah, atau khawatir terhadap sesuatu yang mengganggu pikiran seseorang. Melihat dampak-dampak yang ditimbulkan oleh stress kerja baik dampak positif maupun negatifnya terhadap kepuasan kerja karyawan, maka sudah seharusnya stress kerja mendapat perhatian dalam kehidupan instansi. Kekurangan beban pekerjaan membuat para pekerja mendapatkan zona nyamannya sehingga tingkat stress kerja menurun.

Tingkat stress kerja yang tinggi, dapat menimbulkan perasaan bosan pada pekerjaannya, penurunan disiplin, penurunan motivasi, absen (ketidakhadiran), maupun sikap apatis sehingga kinerja pegawai menjadi rendah. Namun dengan tingkat stress yang optimal, pegawai akan lebih produktif karena pegawai akan menunjukkan disiplin tinggi, motivasi tinggi, energy tinggi, persepsi yang tajam, serta ketenangan yang dimiliki oleh pegawai. Stres di tempat kerja adalah respons fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi ketika ada kecocokan yang buruk antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja. Stres kerja dihasilkan dari interaksi pekerja dan kondisi kerja (Azadeh et al., 2013). Ada beberapa penelitian tentang stres dalam literatur. Beberapa dari mereka menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja orang dan oleh karena itu kinerja perusahaan dan organisasi. Keshavarz dan

Mohammadi (2011) menyadari bahwa sebagian besar karyawan mengalami stres kerja tingkat tinggi. Stresor pekerjaan ini mempengaruhi kesehatan fisik umum karyawan, kepuasan kerja dan kinerja mereka serta komitmen mereka secara negatif. Yozgat dkk. (2013) menemukan hubungan negatif antara stres kerja dan prestasi kerja.

Selain stress kerja juga perlu adanya motivasi kerja yang disampaikan atau dilakukan oleh atasan. Hal ini dilakukan agar stress kerja cenderung bisa dikontrol agar tidak menyebabkan karyawan bosan dalam bekerja dan tidak jenuh dengan pekerjaannya sehari-hari. Dalam mencapai tujuan organisasi, peranan manusia yang terlibat di dalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motivasi dapat menentukan perilaku orang-orang dalam bekerja.

Motivasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan, karena motivasi adalah pemberi gaya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, mendorong dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Dorongan tersebut

mempunyai kekuatan yang besar dalam penentuan sikap karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien dan memiliki kinerja yang baik. Pemberian motivasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai terhadap instansi.

Dengan adanya motivasi akan membuat seseorang berusaha sekuat tenaga untuk mencapai yang diinginkan. Memotivasi karyawan dianggap penting karena motivasi terkait dengan kinerja karyawan. Motivasi yang rendah dari karyawan dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja serta akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian Lumentut dkk (2016) bahwa faktor motivasi kerja ternyata belum mempengaruhi secara signifikan. Namun, peneliti lain (Hidayat & Taufiq, 2012) menyimpulkan bahwa motivasi kerja yang digambarkan melalui hirarki pemenuhan kebutuhan, telah berjalan dengan baik.

Dengan demikian, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja, mereka juga tidak akan memperoleh kematangan psikologis dan pada akhirnya mengalami frustrasi. Karyawan ini juga akan banyak mengalami melamun, memiliki semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan. Sehingga emosi dari karyawan tersebut tidak stabil, sering absen dalam tugas, dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang dilakukan, sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan

kehadiran dan perputaran yang baik daripada yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Dengan adanya kepuasan kerja mempunyai arti yang sangat penting bagi kelangsungan kinerja, baik bagi karyawan maupun perusahaan dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

Edison dkk (2017) kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan ini dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Karyawan dengan tingkat kepuasan rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap pekerjaannya maupun terhadap lingkungan kerjanya, sehingga karyawan merasa tidak aman dalam dirinya dan merasakan kegelisahannya, hingga pada akhirnya karyawan akan niat berpindah dan meninggalkan pekerjaannya (Hanafiah, 2014).

Kepuasan kerja perlu diperhatikan oleh manajer perusahaan, jika karyawan merasa puas dalam menjalankan pekerjaannya maka dapat mendorong kinerja karyawan tersebut menjadi maksimal. Robbins (2017) menyatakan Karyawan yang merasa puas akan pekerjaan yang mereka kerjakan memiliki kemungkinan yang lebih besar membicarakan hal yang positif

tentang perusahaan, membantu yang lain dan membuat kinerja pekerjaan mereka mencapai maksimal. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sari (2018) kepuasan kerja mempunyai hasil positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, penelitian ini menemukan fenomena mengenai kurang adilnya atasan sebab apa yang diungkapkan karyawan berbeda dengan tim perusahaan. Berbeda dengan hasil penelitian Kristine (2017) kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, karyawan kurang puas dengan pengambilan keputusan yang diambil perusahaan yang meningkatkan beban kerja untuk mendapatkan kinerja karyawan yang maksimal.

Keberadaan Perusahaan Negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mempunyai peran penting sebagai salah satu usaha negara dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. PT. PLN (Persero) termasuk dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 memiliki maksud dan tujuan untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, sekaligus untuk memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan Perusahaan, serta menyediakan tenaga listrik dalam mutu dan jumlah yang memadai dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi, serta mengusahakan keuntungan agar mampu

membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat.

Menghadapi berbagai tantangan dan dinamika tersebut, Perusahaan Listrik Negara (PLN) dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna listrik. Hal ini diperlukan dalam rangka menjadikan PLN sebagai perusahaan BUMN yang memiliki kehandalan, kemandirian dan profesionalisme kerja yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat atas pengelolaan listrik untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga dan listrik perusahaan atau industry setiap harinya. Permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare, ditunjukkan dengan beberapa karyawan yang tidak berada pada *station* masing-masing pada saat jam kerja, sering terlambat dan tidak mematuhi aturan khususnya dalam hal tanggung jawab mengerjakan tugas yang diberikan. Disamping itu, karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare banyak mengeluhkan gejala-gejala stress karena beban kerja yang diberikan tidak diimbangi dengan motivasi dan kepuasan kerja yang mereka terima sehingga kinerja karyawan pun menjadi menurun. PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare itu sendiri memiliki jumlah karyawan 53 orang.

Tingkat stress kerja yang tinggi dan motivasi yang rendah dapat mengakibatkan kepuasan kerja dan kinerja menurun dan salah satu indikator dari dampak tersebut adalah kedisiplinan juga ikut

menurun. Mudiarta (2018:93) menyatakan rata-rata absensi 2-3% perbulan masih bisa dinyatakan baik, dan absensi lebih dari 3% menggambarkan kondisi disiplin kerja yang tidak baik dalam organisasi. Hasil yang menunjukkan tingkat absensi yakni diatas 3% ini menunjukkan bahwa ada masalah yang diduga disebabkan oleh stress kerja dan motivasi kerja karyawan yang menurun serta kepuasan kerja yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare. Secara rinci, indikasi ketidakdisiplinan karyawan dalam hal ini tidak masuk kerja tanpa alasan di kantor untuk setiap bulannya, selama satu tahun terakhir, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.1

Daftar Kehadiran Karyawan PT. PLN UP3 Pare-Pare

No.	Bulan	Tahun	Total Karyawan	Total Hari Kerja (hari)	Total Kehadiran Kary. Seharusnya Hadir	Total Kehadiran Karyawan
1.	Jan	2021	53	20	1.060	1.017
2.	Feb	2021	53	19	1.007	910
3.	Mar	2021	53	22	1.166	1.054
4.	April	2021	53	21	1.113	1.113
5.	Mei	2021	53	18	954	954
6.	Juni	2021	53	21	1.113	1.001
7.	Juli	2021	53	21	1.113	977

8.	Aug	2021	53	20	1.060	949
9.	Sep	2021	53	22	1.166	952
10.	Okt	2021	53	20	1.060	841
11.	Nov	2021	53	22	1.166	945
12.	Des	2021	53	23	1.219	941

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pare-Pare Tahun 2021

Salah satu indikator motivasi kerja menurut Sedarmayanti (2015) menyatakan bahwa lingkungan fisik dimana individu bekerja mempunyai pengaruh pada jam kerja maupun sikap mereka terhadap pekerjaan itu sendiri. Sebanyak 30% dari kasus absensi para pekerja ternyata disebabkan oleh sakit yang muncul dari kecemasan yang berkembang sebagai reaksi bentuk kondisi kerja. Dengan adanya karyawan yang kurang menaati peraturan yang telah ditetapkan, hal ini berdampak pada penanganan pelaporan administrasi yang terkesan lamban dan tidak sigap dalam menangani keluhan masyarakat. Untuk pekerjaan yang mengacu terhadap prosedur dan petunjuk kerja masih saja ada yang dikerjakan sekehendak hati tanpa memperhatikan aspek-aspek teknis dalam prosedur dan petunjuk kerja.

Dari factor-faktor yang telah dibahas sebelumnya, ditemukan bahwa terdapat beberapa masalah antara lain, tingkat stress kerja yang berlebihan, motivasi yang rendah sehingga kinerja karyawan yang tidak pernah mencapai nilai optimal atau luar biasa, kurangnya apresiasi dan kesempatan untuk mengembangkan

potensi pada karyawan dan masih tingginya presentase keterlambatan pada karyawan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah untuk meningkatkan kinerja karyawan yang di pengaruhi oleh stress kerja, motivasi dan kepuasan kerja sehingga peneliti memilih judul: **Pengaruh Stress Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.**

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare?
3. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare?
4. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare?
6. Apakah stress kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare?

7. Apakah motivasi berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.
3. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.
6. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung dari stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.
7. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi referensi untuk mengembangkan ilmu sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan informasi dalam menjawab permasalahan yang sama.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi perusahaan akan pengaruh stress kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dalam menyelesaikan permasalahan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan referensi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Manajemen SDM

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya umur manusia sebagai aset yang cukup potensial untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal untuk organisasi maupun sebagai pengembangan dirinya. Bangun (2012:5), menyatakan bahwa untuk mendefinisikan manajemen sumber daya manusia perlu memahami pada dua fungsi yaitu, fungsi-fungsi manajerial (*managerial function*) dan operasional (*operational fuction*). Berdasarkan sumber daya yang ada pada organisasi, maka manajemen dapat dibagi dalam beberapa macam yaitu manajemen sumber daya manusia, keuangan, operasi/produksi, dan pemasaran. Fungsi-fungsi manajemen tersebut akan berkaitan dengan setiap bidang manajemen. Manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasionalnya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Demikian juga pada bidang-bidang lainnya melakukan hal yang sama pada tujuan yang

berbeda, tetapi memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Sehingga pada fungsi operasional manajemen berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi, seperti pengadaan, pengembangan seperti pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja. Oleh karena itu, untuk manajemen keuangan, produksi/operasi dan pemasaran yaitu melakukan kegiatan-kegiatan manajemen terhadap fungsi-fungsi operasionalnya masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui kegiatan-kegiatan organisasi dan fungsi operasionalnya. Dengan demikian, Bangun (2012:6) mendefinisikan sumber daya manusia merupakan:

“Sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi”.

Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Kasmir (2015:6), adalah :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karir ,

keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder”.

Selanjutnya Menurut Bintoro dan Daryanto (2017 : 15) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Sedangkan Menurut Hasibuan (2019:10), menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Kemudian menurut Mondy dan Martocchio (2016:2), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada di dalamnya. Individu atau karyawan yang dikelola agar memiliki kompetensi dan keahlian sesuai yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaannya.

Rivai, (2014:1) menyatakan bahwa : “Manajemen Sumber daya manusia ialah salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian

pelaksanaan dan pengendalian”. Manajemen sumber daya manusia terdiri dari serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang mempengaruhi efektivitas pegawai dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia ialah kegiatan yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan.

Bermacam-macam pendapat mengenai definisi manajemen sumber daya manusia, yaitu : adanya yang menciptakan *Human Resource*, ada yang mengartikan sebagai *man power management* dan ada yang menyertakan mengenai definisi manajemen sumber daya manusia sebagai personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya).

2.1.2 Stress Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stress Kerja

Menurut Fahmi (2014:69) stress adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terusa dibiarkan tanpa ada solusi maka hal ini akan berdampak pada kesehatannya. Menurut Mangkunegara (2013:87) stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan. Stress tidak dapat timbul begitu saja, namun sebab atau akibat stress timbul umumnya diikuti oleh factor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang dan kejadian itu terjadi di luar

kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Salah satu kondisi timbulnya stress disebabkan ketika seseorang melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan hati nuraninya. Tampubolon (2015) menyatakan stress ditempat kerja merupakan respon fisik dan emosional berbahaya yang timbul saat ada konflik antara tuntutan pekerjaan karyawan dan jumlah control karyawan. Menurut Robbins (dalam Husniah,2015) mengemukakan indikator-indikator dari stress kerja dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Gejala Fisik

- Cepat Lelah.
- Mudah pusing.
- Kurang tidur.

2. Gejala Psikologis

- Kurang komunikatif.
- Mudah tersinggung.
- Kelelahan mental.

3. Gejala Perilaku

- Tidak bersemangat dalam bekerja.
- Tidak mudah menyesuaikan lingkungan.
- Tidak peduli dengan lingkungan sekitar.

Stres bukanlah sesuatu yang aneh atau yang tidak berkaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada orang yang normal

atau tidak semua stres bersifat negatif. Respon orang pada stres bervariasi menurut kepribadiannya, sumber daya yang tersedia untuk membantu menanggulunginya, dan konteks di mana stres terjadi. Ketika tingkat stres relatif rendah pada saat menguasai sumber daya, stres dapat menjadi kekuatan positif, menstimulasi perubahan yang diinginkan dan pencapaian hasil. Namun, terlalu banyak stres yang dihubungkan dengan banyak konsekuensi negatif, termasuk gangguan tidur, penyalahgunaan obat dan alkohol, sakit kepala, tekanan darah tinggi dan penyakit jantung. Orang yang berpengalaman sakit yang disebabkan oleh terlalu banyak stres mungkin akan menarik diri dari interaksi dengan rekan kerja, mengambil cuti sakit dan mencari pekerjaan yang kurang memicu stres di tempat lain.

Rasa senang bisa dalam bentuk tertawa, ceria, dan girang, hal ini menunjukkan bahwa seseorang mengalami stres positif berupa tercapainya target kerja. Orang yang terlihat diam, murung, marah hal ini sebagai bukti bahwa orang tersebut sedang mengalami stres. Stres sebagai ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang dan abstrak gejalanya.

Menurut Rivai (Afrizal dkk, 2014) Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan. Pada tingkat

tertentu stres itu perlu, apabila tidak ada stres dalam pekerjaan, maka para karyawan tidak akan merasa ditantang, sehingga kinerja rendah. Sebaliknya dengan adanya stres, karyawan merasa perlu mengarahkan kemampuannya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Stres yang tidak diatasi dengan baik berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya.

Dalam suatu tingkatan tertentu, stress dapat menjadi pemacu seseorang untuk mengembangkan diri. Namun stress juga memiliki dampak buruk yang akan muncul dalam kehidupan seseorang jika tingkatan stress melebihi apa yang dapat ditanggung oleh seseorang. Seseorang yang bekerja pada tingkat optimal menunjukkan antusiasme, semangat kerja tinggi, kejelasan dalam berfikir dan pertimbangan yang baik dalam membuat suatu keputusan.

Cooper (2018) mengemukakan bahwa indicator stress kerja ada empat, yaitu sebagai berikut:

a. Kondisi Pekerjaan

- *Overload*
- *Deprivational stress*, merupakan kondisi pekerjaan tidak lagi menantang, atau tidak lagi menarik bagi karyawan.
- Pekerjaan beresiko tinggi.

- b. Konflik Peran.
- c. Pengembangan Karir.
- d. Struktur Organisasi.

Menurut Luthans dalam Nasyadizi Nilamsar Noor (2016) , beberapa faktor penyebab stres adalah Stressor ekstra organisasi (stres yang berasal dari luar organisasi), stressor organisasi (stres yang berasal dari organisasi), Stressor kelompok, serta stressor individual. Nasrudin (2010:86) mengungkapkan penyebab stress antara lain : lingkungan kerja, kondisi lingkungan yang tidak nyaman, serta individu itu sendiri. Dapat disimpulkan faktor penyebab terjadinya stress antara lain faktor lingkungan kerja, faktor rekan kerja, faktor pimpinan serta faktor dari diri sendiri.

Akibat stres yang dialami seseorang tergantung dari seberapa lama stres yang dialaminya. Menurut Mumpuni dan Wulandar (2010) beberapa akibat yang nampak jika seseorang sedang mengalami stress antara lain : kelelahan dalam bekerja, psikomatis (terganggunya mental dan fisik seseorang), trauma serta kelelahan kepedulian.

2.1.2.2 Penyebab Stress Kerja

Menurut Hasibuan (2012:204) Faktor-faktor penyebab stress karyawan, antara lain sebagai berikut:

- Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
- Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar.

- Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
- Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
- Balas jasa yang terlalu rendah.
- Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain.

Sedangkan menurut Robbins (2015) terdapat beberapa penyebab stress yaitu:

1. Faktor Lingkungan

Ada beberapa factor yang mendukung factor lingkungan, yaitu:

- Perubahan situasi bisnis yang menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian itu menjadi menurun, orang menjadi semakin mencemaskan kesejahteraan mereka.
- Ketidakpastian politik. Situasi politik yang tidak menentu seperti yang terjadi di Indonesia, banyak sekali demonstrasi dari berbagai kalangan yang tidak puas dengan keadaan mereka. Kejadian semacam ini dapat membuat orang merasa tidak nyaman. Seperti penutupan jalan karena ada yang berdemo atau mogoknya angkutan umum dan membuat para karyawan terlambat masuk kerja.
- Kemajuan teknologi. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, maka hotel pun menambah peralatan baru atau membuat system baru. Yang membuat karyawan harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan diri dengan itu.

- Terorisme adalah sumber stress yang disebabkan lingkungan yang semakin meningkat dalam abad ke 21, seperti dalam peristiwa penabrakan Gedung WTC oleh para teroris, menyebabkan orang-orang Amerika merasa terancam keamanannya dan merasa stress.

2. Faktor Organisasi

Banyak sekali factor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stress. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu terbatas, beban kerja berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan.

3. Faktor Individu

Factor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama factor-faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

- Factor persoalan keluarga. Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stress bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- Masalah ekonomi. Diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka

merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stress bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.

- Karakteristik kepribadian bawaan. Factor individu yang penting mempengaruhi stress adalah kodrat kecendrungan dasar seseorang. Artinya gejala stress yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

2.1.2.3 Tingkatan Stress Kerja

Stress yang menimpa seseorang tidak sama antara satu orang dengan yang lainnya, walaupun factor penyebabnya boleh jadi sama. Seseorang bisa mengalami stress ringan, sedang atau stress yang berat (stress kronis). Hal ini demikian sangat dipengaruhi oleh tingkat kedewasaan, kematangan emosional, kematangan spiritual dan kemampuan seseorang untuk menangani dan merespon stressor.

Menurut Amberg, gangguan stress biasanya timbul secara lamban, tidak jelas kapan mulainya dan sering kali kita tidak menyadarinya. Berikut terdapat beberapa tingkatan stress yaitu:

a. Stres tingkat 1

Tahapan ini merupakan tingkat stress yang paling ringan dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

- Semangat besar.

- Penglihatan tajam tidak sebagaimana mestinya.
- Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan masalah pekerjaan lebih dari biasanya.

b. Stress tingkat 2

Dalam tingkatan ini dampak stress yang menyenangkan mulai menghilang dan timbul keluhan-keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari. Keluhan yang sering ditemukan yaitu:

- Merasa letih Ketika bangun.
- Merasa Lelah sesudah makan siang.
- Merasa Lelah sepanjang sore.
- Terkadang gangguan system pencernaan (gangguan usus, perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar.
- Perasaan tegang pada otot-otot punggung dan tengkuk (belakang leher).

c. Stress tingkat 3

Pada tingkatan ini keluhan keletihan Nampak disertai dengan gejala-gejala:

- Gangguan usus lebih terasa tegang.
- Otot terasa lebih tegang.
- Gangguan tidur.
- Badan terasa oyong, rasa-rasa mau pingsan (tidak sampai jatuh).

d. Stress tingkat 4

Tingkatan ini sudah menunjukkan keadaan yang lebih buruk, yang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- Untuk bisa bertahan sepanjang hari terasa sulit.
- Kegiatan-kegiatan yang semula menyenangkan kini terasa sulit.
- Kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi, pergaulan social dan kegiatan-kegiatan rutin lainnya terasa berat.
- Tidur semakin sukar, mimpi-mimpi menegangkan dan seringkali terbangun dini hari.
- Perasaan negative.
- Kemampuan konsentrasi menurun drastic.

e. Stress tingkat 5

Tingkatan ini merupakan keadaan yang lebih mendalam dari tingkatan empat diatas:

- Kelelahan yang mendalam.
- Untuk pekerjaan-pekerjaan yang sederhana saja terasa kurang mampu.
- Gangguan system pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, sukar buang air besar atau sebaliknya feses encer dan sering ke belakang (kamar mandi)

f. Stress tingkat 6

Tingkatan ini merupakan tingkatan puncak yang merupakan keadaan darurat. Gejalanya antara lain:

- Debaran jantung terasa amat kencang.
- Nafas sesak.
- Badan gemetar.
- Tenaga untuk hal-hal yang ringan sekalipun tidak kuasa lagi, pingsan atau collap.

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Dalam konsepnya Stokes (Kadarisman, 2012: 278) mengemukakan bahwa: Motivasi kerja adalah sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, juga merupakan faktor yang membuat perbedaan antara sukses dan gagalnya dalam banyak hal dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan baru.

Menurut Umi Farida dan Sri Hartono (2016) pengertian motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Munculnya motivasi kerja biasanya melibatkan faktor individu dan faktor organisasional. Seperti halnya menurut

Kadarisman (2012: 306), “ yang tergolong faktor individual yaitu kebutuhan (*need*), tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*), dan kemampuan (*abilities*). Sedangkan yang tergolong dalam faktor organisasi meliputi: gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*co-worker*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (*job itself*)”.

Motivasi merupakan serangkaian proses yang dimulai dengan kebutuhan pada diri manusia yang menciptakan kekosongan dalam diri seseorang. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Chukwuma & Obiefuna (2014) bahwa motivasi merupakan proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Sehingga tujuan yang jika berhasil dicapai akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli yang telah dipaparkan, maka dapat di simpulkan bahwa motivasi kerja merupakan kondisi dimana seseorang terdorong atau tergerak untuk berperilaku dan bekerja dengan giat dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Motivasi kerja akan ditentukan oleh unsur penggerak, menurut Sagir (Siswanto Sastrohadiwiryono, 2018: 268-270) terdapat beberapa unsur penggerak motivasi yaitu:

- Pencapaian kinerja (*Achievement*)

Pencapaian kinerja merupakan hasil yang didapat bagi seorang pegawai yang telah bekerja dan memiliki keinginan bekerja keras untuk dapat mendorongnya mencapai sasaran.

- Penghargaan (*Recognition*)

Penghargaan, pengakuan atas suatu kinerja yang telah dicapai seseorang akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi dibandingkan penghargaan berupa materi atau hadiah.

- Tantangan (*Challenge*)

Tantangan yang dihadapi merupakan penggerak paling kuat bagi manusia untuk mengatasinya. Munculnya tantangan demi tantangan biasanya akan menumbuhkan semangat untuk mengatasinya.

- Tanggung jawab (*Responsibility*)

Adanya rasa ikut memiliki akan menimbulkan motivasi untuk turut bertanggung jawab dalam segala hal dalam proses aktivitas pekerjaannya.

- Pengembangan (*Development*)

Pengembangan seseorang terutama dalam kemampuan, baik dari pengalaman kerja atau kesempatan untuk maju dapat membuat penggerak yang kuat bagi pegawai.

- Keterlibatan (*Involvement*)

Rasa ikut terlibat dalam suatu proses pengambilan keputusan dari pegawai, akan membuat pegawai merasa menjadi bagian dari instansi tersebut. Adanya rasa keterlibatan bukan hanya menciptakan rasa memiliki, rasa tanggung jawab, tetapi juga rasa ingin bekerja lebih baik.

- Kesempatan (*Opportunity*)

Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karier yang terbuka dari tingkat bawah sampai tingkat puncak merupakan penggerak untuk bekerja lebih baik.

Ada beberapa faktor-faktor yang menyebabkan motivasi kerja pada karyawan secara umum (Wirawan, 2015) yaitu faktor *intrinsik* dan faktor *ekstrinsik*. Faktor yang berasal dari dalam diri (*intrinsik*) yaitu :

1. Keinginan

Terlepas dari kebutuhan atau perasaan takut yang dirasakan, dibelakang setiap tindakan individu yang dilaksanakan dengan tujuan tertentu, senantiasa terdapat keinginan tertentu baik yang disadari maupun yang tidak disadari dan menyebabkan individu bertindak dan melakukan suatu tindakan.

2. Kemampuan

Kapasitas-kapasitas biologikal yang diwarisi olehNya, baik secara mental maupun fisikal. Kesiediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan,

yang dikondisikan oleh kemampuan upaya, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.

3. Sumber-sumber daya

Individu mengeluarkan energinya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya karena manusia mendambakan kekuasaan, maka individu mengorbankan upayanya, waktunya dan sumber-sumber daya lainnya untuk memenuhi keinginannya.

Menurut Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono (2015) “teori motivasi terdiri dari, pertama *content theories* atau teori kepuasan yang memusatkan perhatian pada factor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilaku. Kedua adalah *process theory* atau teori proses yaitu menguraikan dan menganalisis bagaimana perilaku itu dikuatkan, diarahkan, didukung, dan dihentikan.” Keduanya memiliki pengaruh penting bagi manajer dalam memotivasi karyawan. Teori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini merupakan bahwa karyawan membandingkan usaha dan imbalan karyawan dengan usaha dan imbalan yang diterima oleh orang lain dalam situasi kerja yang serupa, (Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono, 2015). Kemudian dijelaskan bahwa teori motivasi ini didasarkan

pada sebuah asumsi bahwa individu itu dimotivasi oleh keinginan untuk diperlakukan adil serta bijaksana dalam pekerjaan dan orang bekerja untuk mendapatkan imbalan dari perusahaan.

b. Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)

Teori penguatan tidak menggunakan konsep motif atau proses motivasi, akan tetapi teori ini menjelaskan bagaimana konsekuensi perilaku di masa yang akan datang. Menurut Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono, (2015) “dalam pandangan teori ini individu bertingkah laku tertentu akan berhubungan dengan hasil yang menyenangkan dan berperilaku tertentu akan menghasilkan akibat yang tidak menyenangkan karena pada umumnya individu lebih suka akibat yang menyenangkan, mereka umumnya akan mengulangi perilaku yang mengakibatkan konsekuensi yang menyenangkan”.

c. Pencapaian Tujuan (*Goal Setting*)

Tujuan merupakan apa yang ingin dicapai oleh seseorang atau individu dan tujuan merupakan obyek dalam suatu tindakan, (Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono, 2015), kemudian dijelaskan bahwa Langkah-langkah dalam penetapan tujuan mencakup:

- Menentukan apakah orang, organisasi, dan teknologi cocok untuk penetapan tujuan.
- Mempersiapkan karyawan lewat bertambahnya interaksi interpersonal, komunikasi, pelatihan, dan rencana kegiatan untuk bagi penetap tujuan.
- Menekankan sifat-sifat dalam tujuan yang harus dimengerti oleh pimpinan dan bawahan.
- Melakukan pemeriksaan lanjutan untuk mengadakan penyesuaian yang perlu dalam tujuan yang telah ditetapkan, dimodifikasi dan dicapai.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Memberikan motivasi kepada karyawan atau pegawai oleh pimpinannya merupakan suatu proses kegiatan pemberian motivasi kerja yang penting untuk dilakukan sehingga karyawan tersebut berkemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan kewajiban bawahan untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin yang diberikan oleh pimpinan, dan inti dari tanggung jawab adalah kewajiban (Siagian, 2012). Pemeberian motivasi oleh pimpinan kepada bawahan tidak begitu sukar, namun dalam implementasi pemberian motivasi jauh lebih rumit. Siagian (2012) menjelaskan kerumitan ini disebabkan oleh:

- a. .Kebutuhan yang tidak sama pada setiap pegawai dan berubah sepanjang waktu. Disamping itu, perbedaan kebutuhan pada setiap taraf sangat mempersulit tindakan

motivasi para manajer. Sebagian besar manajer yang ambisius dan sangat termotivasi untuk memperoleh kepuasan dan status, sangat sukar untuk memahami bahwa tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dan semangat seperti yang dia miliki, sehingga manajer tersebut menerapkan teori percobaan untuk menggerakkan bawahannya.

- b. Feeling dan emotions yaitu perasaan dan emosi. Seseorang manajer tidak memahami sikap dan kelakuan pegawainya, sehingga tidak ada pengertian terhadap tabiat dari perasaan, keharusan, dan emosi.
- c. Aspek yang terdapat dalam diri pribadi pegawai itu sendiri seperti kepribadian, sikap, pengalaman, budaya, minat, harapan, keinginan, lingkungan yang turut mempengaruhi pribadi pegawai tersebut.
- d. Pemuasan kebutuhan yang tidak seimbang antara tanggung jawab dan wewenang. Wewenang bersumber atau datang dari atasan kepada bawahan, sebagai imbalannya pegawai bertanggung jawab kepada atasan, atas tugas yang diterima. Seseorang dengan kebutuhan akan rasa aman yang kuat mungkin akan “mencari amannya saja”, sehingga akan menghindari menerima tanggung jawab karena takut tidak berhasil dan diberhentikan dan di lain pihak mungkin seseorang akan

menerima tanggung jawab karena takut diberhentikan karena alasan prestasi kerja yang jelek (buruk).

2.1.3.3 Teori Motivasi

Teori motivasi ada 6 (enam) yaitu:

1. Teori Kebutuhan dari Abraham H. Maslow

Inti dari teori Maslow adalah bahwa kebutuhan manusia tersusun dari suatu hirarki. Tingkat kebutuhan yang paling rendah adalah kebutuhan fisiologis dan yang paling tinggi adalah kebutuhan aktualisasi diri.

Robbins and Judge (2016) digambarkan dalam suatu hirarki lima kebutuhan dasar manusia menurut Maslow yaitu:

- Kebutuhan fisiologis (Physiological needs), meliputi rasa lapar, haus, berlidung, seksual dan kebutuhan fisik lainnya.
- Kebutuhan keamanan dan keselamatan kerja (Security or safety needs), meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional.
- Kebutuhan sosial (Affiliation or acceptance needs), meliputi rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan dan persahabatan.
- Kebutuhan penghargaan (Esteem needs), meliputi penghargaan internal seperti hormat diri, otonomi dan pencapaiannya serta faktor-faktor penghargaan eksternal seperti status pengakuan dan perhatian.

- Kebutuhan aktualisasi diri (Needs for self actualization), dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang dan pemenuhan diri sendiri.

Maslow mengasumsikan bahwa orang berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih pokok (fisiologis) sebelum mengarahkan perilaku kearah kebutuhan yang paling tinggi (self actualization). Apabila kebutuhan seseorang (pegawai) sangat kuat, maka semakin kuat pula motivasi orang tersebut menggunakan perilaku yang mengarah pada pemuasan kebutuhannya. Teori Maslow merupakan penjelasan mutlak tentang semua perilaku manusia, tetapi lebih merupakan suatu pedoman umum bagi manajer untuk memahami orang-orang berperilaku.

2. Teori Motivasi Kesehatan dari Frederick Herzberg

Herzberg (dalam Notoatmodjo, 2009) mengembangkan 2 (dua) faktor teori motivasi yang mempengaruhi seseorang dalam tugas atau pekerjaannya, yaitu “dissatisfiers dan satisfiers atau hygiene dan motivator atau extrinsic factors dan intrinsic factors” pengertian dari masing-masing kebutuhan adalah sebagai berikut:

- Satisfiers atau motivators atau intrinsic factors meliputi kebutuhan psikologis seseorang, yaitu serangkaian kondisi instrinsik. Apabila kepuasan kerja dicapai dalam pekerjaan, maka akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat bagi seorang pegawai dan akhirnya dapat

menghasilkan prestasi yang tinggi. Faktor kepuasan (satisfiers) mencakup antara lain prestasi, penghargaan, tanggung jawab, kesempatan untuk maju serta pekerjaan itu sendiri.

- Dissatisfiers atau hygiene atau extrinsic factors meliputi kebutuhan akan pemeliharaan (maintenance factor) yang merupakan hakikat manusia yang ingin memperoleh kesehatan badaniah. Hilangnya faktor-faktor ini akan menimbulkan ketidakpuasan bekerja. Faktor hygiene yang menimbulkan ketidakpuasan kerja antara lain kondisi fisik, hubungan interpersonal, keamanan kerja, gaji, pengawasan serta kebijakan dan administrasi instansi.

Dari teori Herzberg ini terdapat kesimpulan bahwa Pertama, faktor-faktor yang dapat meningkatkan atau memotivasi pegawai dalam meningkatkan prestasinya adalah kelompok faktor-faktor kepuasan (satisfiers). Kedua, perbaikan gaji, kondisi kerja, kebijakan organisasi dan administrasi tidak akan menimbulkan kepuasan melainkan menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan faktor yang menimbulkan kepuasan adalah hasil kerja itu sendiri. Ketiga, perbaikan faktor hygiene kurang dapat mempengaruhi terhadap sikap kerja yang positif.

3. Teori Prestasi dan David McClelland

McClelland (dalam Trisnawati S, 2005) membagi tiga kebutuhan pokok yang berhubungan dengan perilaku pegawai dalam instansi, yaitu:

- Kebutuhan untuk berprestasi (need for achievement atau N-Ach). McClelland mengemukakan bahwa seseorang yang memiliki kebutuhan untuk berprestasi yang tinggi (N-Ach tinggi) memiliki karakteristik sebagai orang yang menyukai pekerjaan yang menantang, beresiko, serta menyukai adanya tanggapan atas pekerjaan yang dilakukannya. Sebaliknya, seseorang yang memiliki kebutuhan untuk berprestasi yang rendah (N-Ach rendah) cenderung memiliki karakteristik sebaliknya. Lebih jauh lagi, McClelland menemukan indikasi bahwa kebutuhan untuk berprestasi memiliki korelasi yang erat dengan pencapaian kinerja. Artinya sebuah instansi yang memiliki orang-orang yang berN-Ach tinggi, maka akan memiliki kinerja yang tinggi, adapun sebuah instansi yang memiliki orang-orang yang berN-Ach rendah akan cenderung memiliki kinerja yang rendah pula.
- Kebutuhan untuk berafiliasi (need for affiliation atau N-Aff). McClelland menjelaskan bahwa sekalipun seseorang dapat melakukan komunikasi dan interaksi

yang lebih cepat dan hemat melalui kemajuan teknologi seperti telepon serta berbagai alat telekomunikasi lainnya (kini ada teleconferencing dan sejenisnya), kebutuhan akan berinteraksi sosial tetap menjadi sesuatu yang tidak bisa dihilangkan artinya seseorang tetap memiliki kebutuhan akan interaksi sosial. Berdasarkan pandangan ini pula, itu sebabnya sebagian masyarakat barangkali masih sulit menerima proses-proses seperti onlinelearning, distance learning, online-interaction dan sejenisnya sebagai metode pembelajaran, pendidikan dan juga bekerja. Bukan karena tidak dapat diselesaikannya pekerjaan melalui media seperti itu, akan tetapi kebutuhan akan interaksi sosial (seperti kebutuhan untuk diperhatikan, disayangi dan lain-lain) ternyata tidak dapat digantikan oleh media-media berbasis informasi tersebut.

- Kebutuhan akan kekuasaan (need for power atau N-Pow). McClelland memandang bahwa kebutuhan ini terkait dengan tingkatan dari seseorang dalam melakukan kontrol atas situasi dan lingkungan yang dihadapinya. Hal ini terkait dengan apa yang dinamakan sebagai kesuksesan dan kegagalan bagi seseorang. Kekhawatiran akan kegagalan bagi seseorang barangkali dapat menjadi dorongan motivasi yang

sukses, sebaliknya bagi yang lain, begitu pula kekhawatiran terhadap kesuksesan mungkin merupakan dorongan motivasi baginya.

4. Teori Kebutuhan dari Alderfer.

Alderfer (dalam Koonts et al, 1996) mengajukan sebuah variasi dari teori motivasi hirarki kebutuhan Maslow. Teori Alderfer dan penelitian yang mendukungnya menemukan ERG yaitu E = Existency needs, R = Relatedness needs, G = Growth needs. Maksud kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah sebagai berikut:

- Kebutuhan keberadaan (Existency needs) mencakup seluruh bentuk hasrat material dan fisiologis dengan segala variasinya seperti makanan, air, gaji dan kondisi kerja.
- Kebutuhan berhubungan (Relatedness needs) mencakup kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain seperti dengan keluarga, atasan, bawahan, kawan atau lawan.
- Kebutuhan pertumbuhan (Growth needs) adalah kebutuhan-kebutuhan yang mendorong seseorang untuk memiliki pengaruh yang kreatif atau produktif terhadap diri sendiri atau lingkungan.

5. Teori X dan Y dari Mc Gregor

Mcgregor (dalam Irawan.dkk, 2002) membagi motivasi manusia dengan 2 (dua) asumsi, yang dikenal dengan teori X dan teori Y. Kedua teori ini secara kualitatif berbeda dalam memandang perilaku manusia dan mengarahkan perilaku kepemimpinan, kebijakan serta praktek sumber daya manusia. Asumsi dasar teori X adalah bahwa rata-rata manusia tidak menyukai kerja dan harus dipaksa, diawasi serta harus dituntun untuk menghasilkan atau tujuan organisasi. Menurut teori X kebanyakan manusia menyediakan dirinya untuk diperlakukan seperti itu, karenanya mereka dapat menghindar dari tanggung jawab. Asumsi perilaku kebanyakan manusia atau pegawai menurut teori X adalah:

- Malas dan tidak suka bekerja.
- Tidak mempunyai ambisi mencapai prestasi optimal dan selalu menghindar dari tanggung jawab.
- Lebih senang dibimbing, diperintah, diawasi dan diancam.
- Karyawan lebih mementingkan diri sendiri dan tidak memperdulikan tujuan organisasi.

Sedangkan teori Y berasumsi sebaliknya. Menurut teori Y, rata-rata manusia pada hakekatnya tertarik pada pekerjaannya tertarik pada pekerjaannya, berhasrat untuk

membimbing dirinya secara langsung dan bertanggung jawab, serta berkreasi memecahkan permasalahan sesuai dengan kapasitasnya. Dengan perkataan lain, teori Y menyatakan bahwa manusia dapat belajar bertanggung jawab serta memiliki kreativitas dan kecerdikan rata-rata manusia atau pegawai menurut teori Y adalah:

- Karyawan rajin dan senang bekerja.
- Karyawan bertanggung jawab dan berambisi mencapai prestasi optimal.
- Karyawan selalu berusaha mencapai sasaran organisasi dengan mengembangkan dirinya.

6. Teori Harapan dari Victor H.Vroom

Vroom (dalam Hasibuan, 2001) menyatakan bahwa kekuatan yang memotivasi seseorang untuk bekerja giat dalam mengerjakan pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal balik antara apa yang diinginkannya dan dibutuhkan dari hasil pekerjaan itu.

Berapa besar pegawai yakin instansi akan memberikan pemuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukan itu. Jika keyakinan yang diharapkan cukup besar untuk memperoleh kepuasannya maka ia akan bekerja keras pula begitupun sebaliknya.

2.1.4 Kepuasan Kerja

Hal yang menjadi sarana penting pada manajemen sumber daya manusia pada sebuah organisasi yaitu terciptanya kepuasan kerja para karyawan. Dari beberapa penelitian ditemukan jika dampak kepuasan kerja lebih banyak pada produktivitas karyawan, tingkat absensi karyawan, dan tingkat pergantian karyawan. Sehingga hubungan antara kepuasan dengan kinerja dapat dikatakan secara singkat bahwa karyawan yang bahagia yaitu karyawan yang produktif. Jika karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, maka ia akan melaksanakan tugas pada tingkat yang lebih tinggi disbanding dengan karyawan yang kurang puas. Oleh karena itu, kepuasan kerja pada karyawan akan mempengaruhi tingkat produktivitasnya, di mana produktivitas kerja akan mempengaruhi tingkat keberhasilan maupun kemajuan organisasi.

Pada suatu organisasi atau perusahaan terdapat beberapa pegawai atau karyawan yang merasa tidak puas atau mengeluh. Keadaan ini tentunya tidak dikehendaki oleh organisasi karena dapat berdampak negative terhadap kinerja suatu perusahaan. Oleh sebab itu, pimpinan perlu mengetahui sebab atau akibat terjadinya ketidakpuasan ini dan bagaimana cara mengatasinya.

Ketidakpuasan yang disebabkan oleh masalah pembayaran atau masalah lingkungan kerja dan sebagainya, hal itu akan menyebabkan karyawan bereaksi dengan berbagai cara, seperti : bias menurunkan pola kinerjanya, mogok atau menyampaikan keluhannya secara terbuka. Sehingga terdapat beberapa karyawan pindah untuk mencari pekerjaan lain yang gajinya lebih jauh tinggi dari perusahaan sebelumnya. Kemudian terdapat karyawan yang selalu mengeluh terus-menerus yang dapat menyebabkan ia akan sering berkunjung ke rumah sakit atau stress, sering absen dan akhirnya keluar dari perusahaan.

Kepuasan kerja pada hakekatnya memiliki sesuatu yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system penilaian yang berlaku pada dirinya. Sehingga makin tinggi penilaian terhadap aktivitas atau kegiatan dirasakan sesuai keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap aktivitas tersebut.

Menurut (Parker dkk., 2016) Kepuasan kerja adalah topik perilaku organisasi tradisional yang telah mendapat banyak perhatian. Kepuasan kerja ditentukan oleh perasaan terhadap pekerjaan. Perasaan ini mendorong keadaan emosional yang positif dan menyenangkan ketika nilai-nilai pekerjaan yang positif dipromosikan.

Menurut Hartatik (2014:223) bahwa pada dasarnya kepuasan kerja menyangkut sikap seseorang terhadap

lingkungan di mana ia bekerja. Oleh karena itu, semakin positif sikapnya terhadap berbagai aspek lingkungan kerja, maka ia dapat semakin merasa puas. Sebaliknya, semakin negative sikapnya terhadap lingkungan kerja disekitarnya, maka ia merasa tidak puas. Maka dari itu, manajemen sumber daya manusia harus mengerti hakikat kepuasan kerja dan cara melakukan manajemennya.

Kepuasan kerja adalah keterlibatan pekerjaan, tingkat dimana orang mengidentifikasi secara psikologis dengan pekerjaan mereka dan menganggap tingkat kinerja yang dianggap penting bagi harga diri mereka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan (Robbins dan Judge, 2018:50).

Oleh karena itu, batasan-batasan mengenai kepuasan kerja tersebut dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini berarti bahwa kepuasan kerja diartikan sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya. Di samping itu, perasaan seseorang terhadap pekerjaan merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap beberapa hal, sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Hartatik (2014:234) diantaranya :

- Terhadap Produktivitas.

Seseorang yang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja mungkin merupakan penyebab dari produktivitas atau sebaliknya. Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang mereka terima (gaji/upah), yang adil dan wajar, serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul.

- Ketidakhadiran (*absenteeism*)

Ketidakhadiran bersifat lebih spontan dan kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan ketidakhadiran. Sebab terdapat 2 faktor dalam perilaku hadir yaitu motivasi dan kemampuan untuk hadir. Disisi lain, ada pendapat yang menyatakan bahwa antara kepuasan dan ketidakhadiran menunjukkan kolerasi negative. Contohnya, perusahaan memberikan cuti sakit atau cuti kerja dengan bebas tanpa sanksi atau denda, termasuk kepada pekerja yang sangat puas.

- Keluarnya Pekerja (*turnover*)

Keluar dari pekerjaan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinannya hal ini berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja dapat diungkapkan dalam berbagai cara, seperti meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik

perusahaan/organisasi, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka, dan lainnya.

- Respon terhadap ketidakpuasan kerja

Terdapat 4 cara mengungkapkan ketidakpuasan kerja, yaitu:

d. Keluar (*exit*), yaitu meninggalkan pekerjaan dan mencari pekerjaan lain.

e. Menyuarakan (*voice*), yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki keadaan.

f. Mengabaikan (*neglect*), yaitu sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, contohnya sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.

g. Kesetiaan (*loyalty*), yaitu menunggu secara pasif sampai kondisi menjadi lebih baik, termasuk tetap membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

Menurut Wexley dan Yuki dalam Badriah (2015) teori-teori tentang kepuasan kerja terdiri atas tiga yaitu sebagai berikut:

a. Teori Perbandingan Interpersonal (*Discrepancy Theory*)

Kepuasan atau ketidakpuasan individu merupakan hasil perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut apabila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dan sesuatu

yang diperoleh dari pekerjaannya kecil. Sebaliknya, ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu apabila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan sesuatu yang diperoleh dari pekerjaan besar.

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Tingkat kepuasan seseorang bergantung pada caranya merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* atau *inequity* terhadap suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, ataupun ditempat lain.

c. Teori Dua Factor (*Two Factor Theory*)

Prinsip teori ini adalah kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu *dissatisfier (hygiene factors)* dan *satisfier (motivators)*.

Satisfier (motivators) adalah factor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri atas presentasi, pengakuan, wewenang, tanggung jawab dan promosi. Sekalipun demikian, ketidakadaan kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas. Keberadaan kondisi-kondisi tersebut membentuk motivasi kuat

yang menghasilkan prestasi yang baik. Oleh sebab itu, factor ini disebut sebagai pemuas.

Hygienefactors adalah factor-faktor yang terbukti menjadi sumber kepuasan, yaitu gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi, kondisi kerja, dan status. Keberadaan kondisi ini tidak selalu menimbulkan kepuasan bagi karyawan dan sebaliknya ketidakberadaannya dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi karyawan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil suatu kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut.

Kinerja karyawan dalam organisasi mengarah kepada kemampuan karyawan dalam melakukan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas itu biasanya dilakukan berdasarkan indicator keberhasilan yang telah ditetapkan. Sehingga hasilnya akan diketahui bahwa seorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Kinerja ialah suatu kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan hal apa yang akan dikerjakan. Agar menghasilkan kinerja yang baik seorang karyawan harus mempunyai kemampuan, kemauan usaha untuk serta dalam

setiap kegiatan yang akan dilakukan tidak mendapatkan hambatan yang berat dalam lingkungannya.

Tujuan ini dapat memberikan arah dan dapat mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi dari setiap karyawannya. Akan tetapi ternyata tujuan saja tidak cukup, sehingga itu diperlukan ukuran apakah seorang karyawan telah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk penilaian kuantitatif dan kualitatif standar kerja untuk setiap tugas dan jabatan karyawan memegang peranan yang sangat penting. Akhir ini proses kinerja ialah penilaian kinerja itu sendiri yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan. Menurut Edison, dkk (2016:190) menyatakan bahwa kinerja ialah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Sutrisno (2014:172) menyatakan bahwa definisi kinerja ialah sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama dalam mencari tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. Sedangkan Kinerja yaitu hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas secara tanggung jawab dan dapat diukur baik secara kuantitas maupun kualitas (Masram, 2017).

Dari berbagai uraian di atas dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan ialah perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang sudah ditentukan. Kinerja dapat diartikan hasil yang telah dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pekerja. Darajat (2015:105) menyimpulkan bahwa kinerja

merupakan suatu catatan yang dihasilkan dalam fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas selama periode waktu tertentu.

Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu hal yang kebetulan. Tentunya telah melewati tahapan dengan manajemen kinerja yang sangat baik, dan usaha yang semaksimal mungkin dalam mencapainya. Tanpa melalui manajemen kinerja yang baik, dapat memungkinkan hasil yang dibanggakan sesungguhnya hanya semu. Oleh karena itu, keberhasilan ialah sebuah kebetulan yang tidak didasarkan pada kondisi yang kuat.

Berdasarkan uraian di atas menyatakan bahwa dengan hasil kinerja yang akan dicapai oleh seorang pekerja atau karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang dapat dievaluasi tingkat kinerja pekerjaannya, oleh karena itu kinerja karyawan harus ditentukan terhadap pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

Davis dalam Darodjat (2015:113) menyatakan factor-faktor yang mempengaruhi pencapaian suatu kinerja ialah :

1. *Human performance* = *Ability + Motivation*
2. *Motivation* = *Attitude + Situation*
3. *Ability* = *Knowledge and Skill*

Faktor Kemampuan (*Ability*), secara psikologis kemampuan karyawan terdiri beberapa kemampuan seperti kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Karyawan atau pekerja yang memiliki IQ di atas rata-rata (antara 110 sampai dengan 120) dengan Pendidikan yang

memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka itu akan lebih mempermudah mencapai kinerja yang diinginkan. Dengan demikian, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*). Faktor motivasi terbentuk melalui sikap (*attitude*) seorang pekerja atau karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan dari karyawan yang teararah dalam mencapai suatu tujuan perusahaan (tujuan kerja).

Sikap mental ialah keadaan mental yang mendorong diri karyawan dalam berusaha mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Sikap mental seorang karyawan diperlukan bersikap mental yang secara psiko fisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Sehingga seorang karyawan dalam perusahaan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang dapat dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja. Sudarmanto (2015:11) menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu produktivitas hubungan antara jumlah barang dan jasa yang diperoleh dengan jumlah tenaga kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam proses produksi tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain. Peneliti yang berhubungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<p>Javad Khalatbaria, Shohreh Ghorbanshiroudia, Mehdi Firouzbakhsha (2013)</p> <p>Correlation of Job Stress, Job Satisfaction, Job Motivation and Burnout and Feeling Stress</p> <p>Javad Khalatbari et al. / Procedia - Social and Behavioral Sciences 84 (2013) 860 – 863</p>	<p>Analisis Regresi Bertahap</p> <p>160 Responden</p>	<p>Hasil esai mendefinisikan bahwa burnout berkorelasi positif dan bermakna dengan stres kerja tetapi burnout tidak berkorelasi bermakna dengan motivasi kerja. juga stres dalam korelasi yang berarti dengan stres kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja.</p>
2.	<p>Toman Romanco Sormin, dkk (2017)</p> <p>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Di PT Panin Bank Banjarmasin.</p>	<p>Path Analysis</p> <p>102 Responden</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa stres kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Z). kepuasan kerja (Z) berpengaruh positif</p>

	Jurnal Wawasan Manajemen, <i>Vol. 5, Nomor 1, Februari 2017</i>		signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Kepuasan kerja (Z) sebagai variabel intervening memperkuat pengaruh stres kerja (X) terhadap kinerja karyawan (Y).
3.	Ipan Hilmawan (2021) Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Buana Centra Swakarsa Cilegon Banten. Jurnal Rekaman, Vol. 5, No.2, Juni 2021 e-ISSN: 2598:8107 p-ISSN: 2620-9500	Analisis Regresi Berganda 82 Responden.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Buana Centra Swakarsa, Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Buana Centra Swakarsa, Kepuasan Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Buana Centra Swakarsa.
4.	Hakman, Suhadi dan Nani Yuniar (2021) Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Terhadap	Uji chi-square 77 Responden	Hasil dari penelitian ini yaitu ada pengaruh beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja terhadap terhadap kinerja perawat perawat

	<p>Kinerja Perawat Pasien Covid-19.</p> <p>Nursing Care and Health Technology Journal Volume 1 Nomor 2.</p>		<p>pasien covid-19 di RSUD Kota Kendari. variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat Pasien Covid-19 adalah motivasi kerja.</p>
5.	<p>Berandi Suaryansyah (2021)</p> <p>Pengaruh Stres Kerja, Motivasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Lemabang Palembang.</p> <p>Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi, & Bisnis</p> <p>e-ISSN: 2745-7273 Vol. 2, No. 1, Februari 2021.</p>	<p>Analisis regresi linear berganda 33 Responden</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat pengaruh positif dan signifikan Stres kerja, Motivasi dan Kepemimpinan secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Lemabang Palembang - Terdapat pengaruh positif dan signifikan Stres kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Lemabang Palembang. - Terdapat pengaruh positif dan signifikan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

			<p>Tbk Unit Lemabang Palembang.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Lemabang Palembang. - Variabel Stres kerja mempunyai nilai koefisien regresi yang lebih dominan terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Lemabang Palembang dibandingkan dengan variabel Motivasi dan Kepemimpinan.
6.	<p>I Dewa Gede Yoga Sugama (2017)</p> <p>Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Unit Layanan Pengadaan (UIP) Provinsi Bali</p>	<p>Analisis SEM 30 Responden</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah (1) Stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, (2) Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan</p>

	JAGADHITA:Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 4, No 1. Maret 2017, Hal 11-26		kerja, (3) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan (5) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (6) Kepuasan kerja sebagai mediasi yang sempurna antara stress kerja dan kinerja pegawai dan (7) Kepuasan kerja bukan sebagai mediasi antara motivasi dan kinerja pegawai.
7.	I Nyoman Resa Adhika, dkk (2021) Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Samudera Gemilang Denpasar. Jurnal Satyagraha Vol.04, No.02, Agustus 2021 – Januari 2022 ISSN : 2620-6358	Analisis regresi linear berganda 86 Responden	Hasil penelitaian yang didapat adalah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Samudera Gemilang Denpasar, sedangkan kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Samudera Gemilang Denpasar.

8.	<p>Rini Rahmawati, dkk (2021)</p> <p>Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indomaret Co Cabang Nangka.</p> <p>Jurnal Emas Vol 2 Nomor 3 Maret 2021 E-ISSN : 2774-3020</p>	<p>Analisis regresi linear berganda</p> <p>53 Responden</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi kerja secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Indomaret Co Cabang Nangka. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan ini dengan menggunakan variabel bebas seperti Gaya Kepemimpinan, Semangat Kerja dan Kompensasi.</p>
9.	<p>Dharmawan Widiyanto (2020)</p> <p>Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.</p> <p>Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 9, Nomor 1, Januari 2020. e-ISSN: 2461-0593</p>	<p>Analisis regresi linear berganda</p> <p>54 Responden</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>
10.	<p>Hartono dan Arif (2020)</p> <p>Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.</p>	<p>Analisis deskriptif dan analisis jalur.</p> <p>190 Responden</p>	<p>Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja</p>

	Jurnal Penelitian Ipteks p- ISSN:2459-9921 E-ISSN:2528- 0570 Vol. 5 No. 1 Januari 2020 Hal: 78-79		karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara.
11.	Kadek Mellyana Teja Utami dan I Gusti Ayu Dewi (2021) The Effect Of Reward System, Job Motivation, and Job Satisfaction on Employee Retention. American Journal Of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR) e-ISSN: 2378-703X Volume-5, Issue-6, pp-58-65 www.ajhssr.com	87 Responden	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem reward berpengaruh positif signifikan terhadap retensi karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap retensi karyawan, kepuasan kerja berpengaruh signifikan efek positif pada retensi karyawan.
12.	N. Hoboubi, A.R. Choobineh, F. Kamari Ghanavati,S. Keshavarzi, A.A. Hosseini (2016) The Impact Of stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian Petrochemical Industrty.	Regresi 125 Responden	Tingkat stres kerja dan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan masing-masing adalah sedang-tinggi dan sedang. Juga, produktivitas mereka dievaluasi sebagai sedang. Meskipun hubungan antara stres kerja dan indeks produktivitas tidak

	<p>Safety and Health at Work (2016), doi: 10.1016/j.shaw.2016.07.002.</p>		<p>signifikan secara statistik, tetapi korelasi positif antara kepuasan kerja dan indeks produktivitas signifikan secara statistik. Pemodelan regresi menunjukkan bahwa produktivitas secara signifikan terkait dengan jadwal shift, dimensi kedua dan ketiga stres kerja (insufisiensi peran dan ambiguitas peran) dan dimensi kedua kepuasan kerja (pengawasan).</p>
--	---	--	--

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

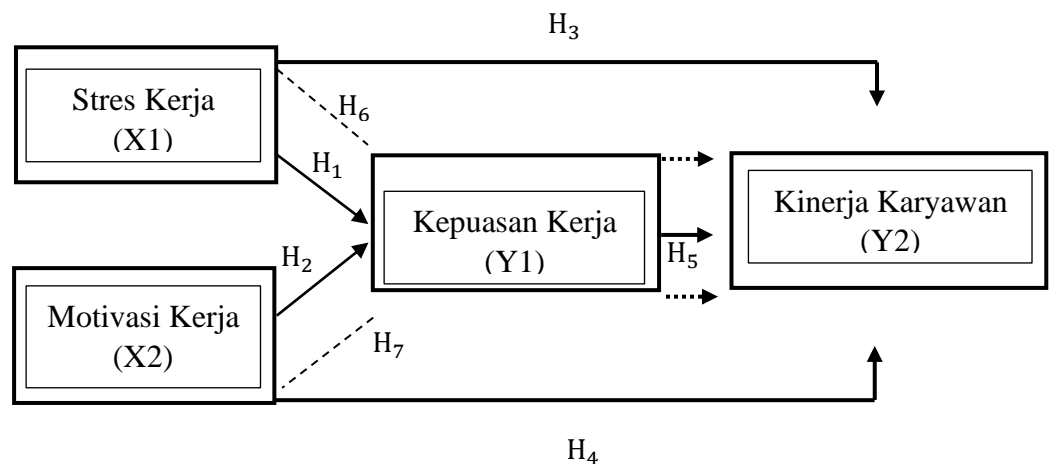
3.1 Kerangka Konseptual

Kinerja karyawan didefinisikan oleh Hamali (2016) yaitu hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja yang dicapai oleh setiap karyawan selama periode tertentu. Namun permasalahan yang terjadi selama ini bahwa kinerja karyawan belum optimal. Kurang optimalnya kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa hal yakni stress kerja, motivasi dan kepuasan kerja. Menurut Fahmi (2013) mengatakan bahwa stress kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka akan berdampak terhadap kepuasan dan kinerja karyawan.

Motivasi merupakan serangkaian proses yang dimulai dengan kebutuhan dalam diri manusia yang menciptakan kekosongan dalam diri seseorang. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Chukwuna & Obiefuna (2014) bahwa motivasi merupakan suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang jika berhasil dicapai akan

memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Selanjutnya kepuasan kerja. Menurut I Dewa Gede Yoga Sugama (2017) menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Unit Layanan Pengadaan (UIP) Provinsi Bali, yang berarti bahwa jika performa motivasi kerja meningkat maka akan meningkatkan kinerja karyawan pada Unit Layanan Pengadaan Provinsi Bali, demikian sebaliknya.

Kemudian factor lain yang memengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja, Menurut Hamali (2016) bahwa kepuasan kerja merupakan variabel tergantung, karena dua alasan yaitu kepuasan kerja menunjukkan hubungan dengan factor kinerja dan kepuasan kerja menunjukkan preferensi nilai yang dipegang banyak peneliti perilaku organisasi. Berdasarkan tinjauan tersebut agar hubungan antara variabel pengaruh stress kerja, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang terlihat jelas, maka dituangkan dalam kerangka konseptual sebagai berikut:



Sumber: Peneliti (2021)

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

3.2 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan kerangka konseptual yang dijelaskan, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai jawaban atau dugaan sementara atas masalah yang telah dikemukakan:

H₁ = Stres kerja berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

H₂ = Motivasi berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

H₃ = Stres kerja berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

H₄ = Motivasi berpengaruh secara langsung positif dan terhadap signifikan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

H₅ =Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pare-Pare.

H₆ =Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

H₇ = Motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.