

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Kinerja Karyawan**

###### **A. Pengertian Kinerja Karyawan**

Secara konseptual peneliti menguraikan pada bab I Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja dari seseorang untuk suatu perusahaan yang telah dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Secara harfiah Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tahun 2009 kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Secara teoritis, menurut Baron (2016) kinerja merupakan terjemah dari bahasa Inggris “performance” yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis perusahaan, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja berkaitan dengan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Disisi lain, menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berbeda dengan kedua pengertian, Menurut Edison (2016) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendapat Edison (2016) tersebut menunjukkan bahwa, kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, menurut Amirullah (2015) kinerja adalah hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Dari keempat pendapat tentang pengertian kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang baik secara kualitas dengan tanggung jawab yang telah diberikan dan kuantitas yang dapat diukur dari proses dan hasil kerja secara langsung.

## **B. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja**

Faktor–faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Handoko (2011) yaitu:

### **1. Motivasi**

Merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

## 3. Tingkat Stres

Tingkat stres kerja yang merupakan suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

## 4. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.

## 5. Sistem Kompensasi

Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, kompensasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena itu pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat bekerja.

## 6. Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan bentuk pekerjaan yang memiliki fungsi penetapan kegiatan – kegiatan kerja seorang individu atau

kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas agar karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

### **C. Indikator Kinerja Karyawan**

Adapun indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Jakson (2012) sebagai berikut :

#### 1. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang diselesaikan.

#### 2. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.

#### 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

#### 4. Kehadiran

Kehadiran karyawan di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan itu.

## 5. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar – besarnya.

### **2.1.2. Motivasi Kerja**

#### **A. Pengertian Motivasi Kerja**

Motivasi kerja merupakan sesuatu dorongan untuk karyawan ataupun seseorang untuk memberikan kontribusi kepada perusahaan supaya bisa meraih tujuan dari perusahaan Siagian (2014). Menurut Syahyuti (2010) menjelaskan, bahwa motivasi adalah pemberian daya pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Motivasi merupakan pemberian energi penggerak yang menghasilkan kemampuan kerja seseorang supaya mereka ingin bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk meraih keputusan Hasibuan (2014).

Menurut Sutrisno (2011) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Berdasarkan definisi – definisi motivasi kerja menurut para ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan yang berasal dari seseorang maupun orang lain untuk melakukan pekerjaan lebih giat lagi untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

## **B. Faktor Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Menurut Sutrisno (2013) ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu:

### ***Faktor Intern***

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang meliputi :

#### **1. Keinginan untuk dapat hidup**

Keinginan untuk hidup merupakan kebutuhan manusia di dunia. Seseorang yang berkeinginan untuk hidup pasti akan melakukan apa saja demi kelanjutan hidupnya. Misalnya bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan makan. Keinginan untuk dapat hidup yang lainnya meliputi kebutuhan untuk memperoleh kompensasi yang memadai, keinginan untuk memperoleh pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai serta keinginan mengenai kondisi kerja yang aman dan nyaman.

#### **2. Keinginan untuk dapat memiliki**

Keinginan untuk memiliki dimaksud yaitu keinginan seseorang untuk dapat memiliki benda. Orang yang berkeinginan mendapatkan benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Sebagai contoh keinginan seseorang untuk membeli laptop atau barang dapat mendorong orang tersebut untuk bekerja.

### 3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang yang melakukan pekerjaan akan memiliki keinginan untuk dihargai, diakui dan dihormati orang lain. Untuk mendapat status sosial yang lebih tinggi seseorang akan mengerahkan segala.

### 4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Keinginan memperoleh pengakuan dapat dilihat secara rinci dari hal seperti adanya penghargaan terhadap prestasi, Perusahaan/organisasi tempat bekerja dihargai oleh masyarakat, Pimpinan yang adil dan bijaksana, dan Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak.

### 5. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Seseorang yang memiliki ambisi memiliki kekuasaan akan melakukan segala cara baik dengan kerja keras dalam melaksanakan pekerjaannya maupun dengan cara yang kurang terpuji.

### ***Faktor Extern***

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ektern meliputi :

#### 1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja menjadi faktor yang cukup penting dalam seseorang melaksanakan pekerjaan hal ini meliputi sarana dan prasarana bekerja. Jika sarana dan prasarana terpenuhi dengan baik maka motivasi kerja seorang karyawan akan lebih tinggi.

#### 2. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan hal penting bagi seorang karyawan. Jika suatu perusahaan atau organisasi memberikan kompensasi yang memadai maka dipastikan motivasi kerja seorang karyawan akan tinggi untuk melaksanakan pekerjaannya.

#### 3. Supervisi yang baik

Agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan supervisi dalam suatu pekerjaan memiliki fungsi untuk memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan.

#### 4. Adanya jaminan pekerjaan

Seseorang yang bekerja akan tentu membutuhkan adanya jaminan pekerjaan. Motivasi karyawan untuk bekerja akan semakin meningkat jika ada jaminan karir yang jelas. Orang-orang akan meninggalkan perusahaan bila jaminan karier ini kurang jelas dan kurang diinformasikan kepada mereka.

#### 5. Status dan tanggung jawab

Seseorang yang bekerja khususnya disuatu perusahaan akan menginginkan status atau jabatan tertentu. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan- kegiatan yang akhirnya akan menimbulkan motivasi kerja yang tinggi pada diri karyawan.

#### 6. Peraturan yang fleksibel

Peraturan tentu sangat mempengaruhi motivasi kerja. Jika peraturan sangat otoriter pasti akan sangat membebani karyawan dalam bekerja. Peraturan dalam perusahaan perlu diinformasikan se jelas-jelasnya kepada para karyawan, sehingga tidak lagi bertanya-tanya, atau merasa tidak mempunyai pegangan dalam melakukan pekerjaan.

### **C. Indikator Motivasi Kerja**

Teori motivasi yang sangat terkenal adalah teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Pada teori kebutuhan Maslow menurut Rivai (2011) terdiri dari 5 indikator :

a) Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan nyata berupa perlindungan fisik, makan, minum, dan kebutuhan.

b) Kebutuhan rasa aman.

Kebutuhan rasa aman berupa kebutuhan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup.

c) Kebutuhan sosial

Kebutuhan sosial ditandai dengan rasa memiliki, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

d) Penghargaan diri

Kebutuhan akan harga diri, kebutuhan dihormati dan dihargai orang lain.

e) Aktualisasi diri

Kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, dalam diri seseorang dan kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

### **2.1.3. Stres Kerja**

#### **A. Pengertian Stres Kerja**

Setiap manusia pernah mengalami stres karena suatu masalah yang sedang dihadapi di lingkungannya, baik di lingkungan sosial maupun di lingkungan kerja. Stres kerja juga menyebabkan kinerja seseorang menjadi rendah. Menurut Triatna (2015), menyatakan bahwa stres adalah suatu keadaan seseorang, dimana kondisi fisik dan psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis. Menurut Handoko (2014) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Menurut Nursyamsi (2012) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah reaksi kerja terhadap karakteristik lingkungan yang akan dihadapi oleh karyawan, termasuk di dalamnya ancaman dan rasa tidak nyaman bekerja pada suatu organisasi. Dalam penelitiannya mendefinisikan stress kerja adalah suatu kondisi karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaan baik dari tugas, pimpinan dan lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja Artha (2014).

Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi seseorang secara fisik atau psikis yang mengalami tekanan dalam bekerja dan tidak

mampu mengelola pekerjaan secara optimal sehingga dapat memberikan tekanan dalam menjalankan pekerjaan.

## **B. Indikator Stres Kerja**

Menurut Hasibuan (2014) menyatakan bahwa indikator stress kerja sebagai berikut :

### 1. Beban kerja

Diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.

### 2. Sikap pemimpin

Diukur dari persepsi responden yang mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.

### 3. Waktu kerja

Diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan

### 4. Konflik

Diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan.

### 5. Komunikasi

Diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.

### 6. Otoritas kerja

Diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Judul Artikel>Nama Peneliti/Tahun	Variabel Bebas (X)	Variabel Terikat (Y)	Metode	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Stres Kerja dan konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan Oleh Cristine Julivia (2016)	-Stres Kerja (X1) -Konflik Kerja (X2)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan signifikan berpengaruh negatif, yang artinya bila tingkat stres dikurangi maka kinerja akan meningkat.
2	Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Oleh Artikha Dwi Yuliyanti (2016)	-Motivasi Kerja (X1) -Disiplin Kerja (X2)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3	Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Central Asia (BCA) KCP	-Stres Kerja (X1) -Motivasi Kerja (X2)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan

**Lanjutan Tabel 2.1**

	Cibubur Oleh Sonny Wicaksono Anugrah Putra (2021)				signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang) Oleh Ferdian Fatikhin, Djamhur Hamid, M. Djudi Mukzam (2017)	-Konflik Kerja (X1) -Stres Kerja(X2)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Kantor Cabang Bandung	-Stres Kerja (X1) -Motivasi Kerja (X2)	Prestasi Kerja	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

**Lanjutan Tabel 2.1**

	Oleh Riri Ayu Lestari (2018)				
6	Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. DEW Indonesia Oleh Nopi Oktavianti (2020)	-Motivasi Kerja (X1) -Kepuasan Kerja (X2)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud Oleh Cokorda Istri Ari Sintya Dewi (2016)	-Stres Kerja (X1) -Motivasi Kerja (X2)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil dari peneliti menunjukkan bahwa stres kerja dan kinerja karyawan memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, serta motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
8	<i>Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan</i> Oleh Ashfaq Ahmed dan Dr. Muhammad Ramzan (2013)	-Stres Kerja (X1)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasilnya signifikan dengan korelasi negatif antara stres kerja dan kinerja kerja menunjukkan bahwa stres kerja secara signifikan mengurangi kinerja individu.

**Lanjutan Tabel 2.1**

9	<i>The effect of work motivation on the employee performance with organization citizenship behavior as intervening variable at Bank Aceh Syariah Oleh Yulius Dharma (2017)</i>	-Motivasi Kerja (X1)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil peneliti menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
10	<i>The effect of work family conflict on employee performance through work Stress (Study on Employees of Operational Division at PT.Bank BRI Syariah, Central Tbk) Oleh Adintya Nabila, Hamidah Nayati Utami, Edlyn Khurotul Aini (2019)</i>	-Konflik Kerja (X1) -Stres Kerja (X2)	Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan dengan variabel intervensi stres kerja.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan variabel motivasi kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Serta

menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu mengenai objek yang diteliti dari beberapa penelitian terdahulu, dimana objek pada penelitian ini akan berfokus ke karyawan marketing PT. BPR Bank Jombang Perseroda. Serta perbedaan lainnya adalah variabel penelitian ini juga tidak menggunakan mediasi atau variabel intervening.

## **2.3. Hubungan Antar Variabel**

### **2.3.1. Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi kerja sangat penting bagi seorang karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik – baiknya. Semakin kuat motivasi atau dorongan yang diberikan oleh pimpina kepada karyawan maka akan semakin maksimal kinerja yang dihasilkan oleh karyawan itu sendiri.

Menurut Mangkunegara (2009) yang menjelaskan bahwa motivasi berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan, bahwa semakin tinggi motivasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian oleh Artikha Dwi Yuliyanti (2016) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **2.3.2. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Stres kerja sangat berhubungan dengan kinerja karyawan. Stres yang terlalu tinggi akan menyebabkan kinerja menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Hal ini didukung pendapat Tallo (2015) apabila seorang karyawan mengalami stres akan berdampak pada penurunan

kinerja, untuk itu beban kerja yang berlebihan sebaiknya dikurangi, sehingga tidak terjadi stres kerja pada karyawan yang akan berakibat pada kinerja yang dihasilkannya. Berdasarkan penelitian oleh Julvia (2016) stres kerja terhadap kinerja karyawan signifikan berpengaruh negatif, yang artinya bila tingkat stres dikurangi maka kinerja akan meningkat.

Lebih lanjut menurut Robbins (2010) stres berpengaruh pada kinerja, ini dibuktikan dengan hubungan U terbalik antara stress kerja dan kinerja. Dibawah ini hubungan stres kerja dan kinerja yang digambarkan dengan U terbalik :



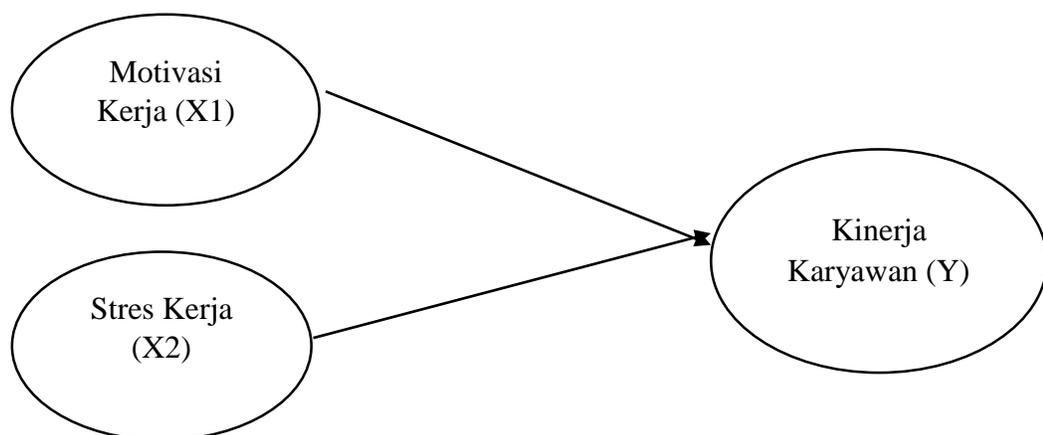
Gambar 2.1. Hubungan U Terbalik antara Stress dan Kinerja

Stres tingkat sedang justru dapat berpengaruh negatif pada kinerja atau prestasi jangka panjang karena intensitas stres yang berkelanjutan itu dapat meruntuhkan individu dan melemahkan sumber daya energinya.

## 2.4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan kajian teori serta dukungan penelitian terdahulu maka dapat dijelaskan bahwa kerangka konseptual peneliti tentang stres kerja dan motivasi kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seseorang yang mengalami stres kerja pasti tidak dapat melaksanakan maupun menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Sebaliknya seseorang yang stres kerjanya rendah maka kinerjanya semakin tinggi. Begitu pula dengan motivasi kerja, jika seorang kurang memiliki motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya maka kinerja akan menurun. Demikian sebaliknya jika motivasi tinggi maka kinerja akan meningkat.

Adapun penjelasan diatas maka dapat digambarkan dalam model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Keterangan :

X1 : Variabel Independen (Motivasi Kerja)

X2 : Variabel Independen (Stres Kerja)

Y : Variabel Dependen (Kinerja Karyawan)

## **2.5. Hipotesis**

Berdasarkan dari kerangka konseptual yang telah peneliti buat, maka formulasi hipotesis yang diajukan untuk diuji kebenarannya dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- H2 : Diduga terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.