

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Stres Kerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja**

Menurut Handoko (2000: 82) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang.

Stres adalah kondisi dinamis dengan rasa tegang dan cemas pada individu atau kumpulan individu dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan respons yang dihadapkan dengan kesempatan dan pembatas yang diinginkannya dengan ditandai oleh ketegangan emosional yang berpengaruh kondisi mental dan fisik. Agoes dkk, (2003: 15).

Sedangkan menurut Robbins (2003: 376) menyatakan konflik adalah suatu kondisi dinamika yang didalamnya seorang individu dihadapkan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai suatu yang tidak pasti.

Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian diatas bahwa stres merupakan kondisi ketegangan dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu yang akan berpengaruh pada emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

###### **2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Mangkunegara (2005:157) berpendapat bahwa penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar pegawai dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Handoko (1998:193) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah

kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi pegawai, diantaranya adalah:

1. Beban kerja yang berlebihan.
2. Tekanan atau desakan waktu.
3. Kualitas supervisor yang jelek.
4. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
5. Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
6. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan pegawai.
7. Berbagai bentuk perusahaan.

#### **2.1.1.3 Indikator Stres Kerja**

Indikator dari stres kerja menurut Robbins (2006) yaitu:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang perankan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurang kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggungjawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi, beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

## **2.1.2 Konflik Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Konflik Kerja**

Pada dasarnya konflik dapat diartikan sebagai segala bentuk interaksi pertentangan atau antagonistic antara dua atau lebih pihak.

Konflik adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain, Kreitner dan Kinichi dalam Silaban (2012:2).

Menurut Winardi (2007:384) konflik merupakan sebuah situasi dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang di antara mereka.

Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian konflik diatas bahwa konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan.

### **2.1.2.2 Penyebab konflik kerja**

Konflik dapat ditimbulkan oleh berbagai macam hal. Secara umum penyebab konflik yaitu :

1. Adanya sebuah tindakan yang bertentangan dengan hati nuraninya, ketidakpastian mengenai kebutuhan yang harus dipenuhi, konflik peranan, konflik kepribadian, dan konflik tugas di luar kemampuannya.
2. Perbedaan peranan (atasan dengan bawahan), kepribadian, dan kebutuhan (konflik vertikal).

3. Individu mendapat tekanan dari kelompoknya atau individu bersangkutan telah melanggar norma-norma kelompok sehingga dimusuhi atau dikucilkan oleh kelompoknya.
4. Karena ambisi salah satu atau kedua kelompok untuk lebih berkuasa, ada kelompok yang menindas, ada kelompok yang melanggar norma-norma budaya kelompok lainnya (konflik primordial).

### **2.1.2.3 Indikator konflik kerja**

Menurut Fitriana (2013:192) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

1. Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang menerima informasi yang berbeda dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

2. Perbedaan tujuan

Apabila seseorang memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai.

3. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi.

4. Interpedensi aktifitas kerja

Apabila seseorang saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka mereka masing-masing.

5. Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

### **2.1.3 Semangat Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Semangat Kerja**

Malayu SP. Hasibuan (2004) mengemukakan bahwa semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

Selain itu, Haddock dalam Ngambi (2011) juga mendefinisikan semangat kerja sebagai suatu konsep yang mengacu pada seberapa positif perasaan kelompok terhadap organisasi.

Diperkuat oleh Seroka dalam Ngambi (2011) juga mendefinisikan semangat kerja sebagai kepercayaan atau keoptimisan individu atau kelompok terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kedisiplinan dan kesediaan individu dalam kegiatan organisasi.

Dapat diambil kesimpulan bahwa semangat kerja adalah sikap mental dari individu maupun kelompok yang menunjukkan kesungguhannya di dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mendorong untuk bekerja lebih baik.

#### **2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi semangat kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya atau melemahnya semangat kerja Menurut Alex S. Nitisemito (2010:167) yaitu:

a. Upah yang rendah

Upah yang terlalu rendah akan mengakibatkan pegawai lesu didalam bekerja, karena kebutuhan atau hidupnya tidak terpenuhi dari yang ia kerjakan sehingga semangat kerja akan menurun.

b. Lingkungan kerja yang buruk

Lingkungan kerja yang buruk akan mengganggu konsentrasi pegawai dalam bekerja, sehingga apa yang mereka kerjakan tidak sesuai yang diharapkan perusahaan.

c. Kurangnya disiplin kerja

Kurangnya kedisiplinan akan mempengaruhi terhadap penyelesaian kerja, sehingga pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.

d. Gaya kepemimpinan yang buruk

Hal tersebut akan mempengaruhi semangat kerja pegawai dalam bekerja, karena apabila pemimpin terlalu otoriter dan hanya mementingkan kepentingan perusahaan tanpa memperdulikan pegawai, maka semangat kerja pegawai akan menurun.

e. Kurang informasi

Kurangnya informasi yang diberikan kepada pegawai akan mengakibatkan lambatnya penyelesaian pekerjaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, karena informasi yang dibutuhkan pegawai sangat kurang.

### **2.1.3.3 Indikator Semangat Kerja**

Berikut adalah beberapa indikator semangat kerja yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013: 156 ), diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Naiknya Produktivitas pegawai

Pegawai yang semangat kerjanya tinggi cenderung melaksanakan tugas sesuai waktu , tidak menunda pekerjaan dengan sengaja, serta mempercepat pekerjaan, dan sebagainya.

b. Tingkat absensi rendah

Tingkat absensi rendah merupakan salah satu indikasi meningkat atau menurunnya semangat kerja, karena nampak bahwa persentase absen seluruh pegawai rendah.

c. Labour Turn Over

Tingkat pegawai keluar masuk, pegawai yang menurun merupakan salah satu indikasi meningkatnya semangat kerja. Hal ini dapat disebabkan oleh kesenangan mereka bekerja pada perusahaan tersebut.

d. Berkurangnya kegelisahan

Semangat kerja pegawai akan meningkat apabila mereka tidak gelisah. Kegelisahan dapat dilihat melalui bentuk keluhan, ketidaktenangan dalam bekerja, dan hal-hal lainnya.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dibawah ini hasil-hasil penelitian terdahulu guna memperkuat penelitian yang sedang peneliti lakukan, antara lain:

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti            | Judul   | Variabel Penelitian                                  | Metode Penelitian                       | Hasil   |
|-----|--------------------------|---|--|---|---|
| 1.  | Rismaya Noviyanti (2017) | Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Pada | Stres kerja (X), Konflik Kerja (x)Semangat kerja (Y) | Menggunakan metode regresi linier ganda | stress kerja dan konflik kerja berpengaruh signifikan dalam semangat kerja. |

|    |                              |   |  |   |  |
|----|------------------------------|---|--|---|--|
|    |                              | PT. Nidec Sankyo Precision Indonesia bagian Office/Indirect   |  |   |  |
| 2. | Syaifuddin Fahmi (2016)      | Pengaruh Stress Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Pada Pt. Omega Mas Pasuruan           | Stres kerja (X), Konflik Kerja (x) Semangat kerja (Y)                              | Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey, regresi linier ganda.                          | Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap semangat kerja, konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap semangat kerja, adapun konflik kerja berpengaruh berpengaruh lebih dominan yang berpengaruh paling lebih dominan terhadap semangat kerja. |
| 3. | Ria Puspita Sari (UNY, 2015) | Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta | Stres Kerja (X <sub>1</sub> ), Konflik Kerja (X <sub>2</sub> ), Semangat Kerja (Y) | Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif | Stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif terhadap Semangat Kerja Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta Terbukti  |

|    |   |   |  |   |   |
|----|---|---|--|---|---|
| 4. | Poundra Rizky Afrizal, Mochammad Al Musadieg, Ika Ruhana (2014) | Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Malang                     | Konflik Kerja ( $X_1$ ), Stres Kerja ( $X_2$ ), Kepuasan Kerja (Y) | Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif | Konflik Kerja ( $X_1$ ) dan Stres Kerja ( $X_2$ ) memberikan pengaruh negatif secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) pegawai pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang, mengacu pada nilai t hitung untuk masing-masing variabel tersebut. |
| 5. | Sampson dan Akyeampong (2014)                                   | <i>Work-Related Stress In Hotels An Analysis Of The Causes And Effect Among Frontline Hotel Employees In The Kumasi Metropolis, Ghana</i> | Stress Kerja (X), Kinerja (Y)                                      | Metode analisis regresi linier sederhana  | Penelitian yang dilakukan terhadap 296 responden pegawai hotel kumasi Metropolis 28 Ghana pada tahun 2014. Penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan negatif antara stress kerja dengan kinerja  |

Dari beberapa judul penelitian terdahulu memiliki beberapa kemiripan dan perbedaan dengan judul yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu:

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti antara lain: Rismaya Noviyanti (2017) variabel yang diteliti yaitu stres

kerja, konflik kerja dan semangat kerja pada PT. Nidec Sankyo Precision Indonesia bagian Office/Indirect, Syaifuddin Fahmi (2016) variabel yang diteliti yaitu stres kerja, konflik kerja dan semangat kerja pada Pt. Omega Mas Pasuruan, Ria Puspita Sari (UNY, 2015) variabel yang diteliti yaitu stres kerja, konflik kerja dan Semangat Kerja Pegawai Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta, Poundra Rizky Afrizal, Mochammad Al Musadieg, Ika Ruhana (2014) variabel yang diteliti yaitu konflik kerja, stres kerja dan kepuasan kerja studi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Malang. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti variabel yang diteliti yaitu Stres kerja, Konflik Kerja, dan Semangat kerja pegawai RSUD Kertosono, Nganjuk.

## **2.3 Hubungan antar Variabel**

### **2.3.1 Hubungan stres kerja dengan semangat kerja**

Stress pekerjaan adalah bagian dari stress kehidupan disamping itu stress yang begitu hebat hingga melampaui batas-batas toleransi akan berkaitan langsung dengan gangguan psikis dan ketidaknyamanan fisik (Anoraga, 2006).

Jadi sebenarnya stress merupakan sesuatu yang sangat ilmiah.

Kondisi pekerjaan yang tidak dimungkinkan bisa menyebabkan stress tergantung seberapa besar kemampuan pegawai dalam menerimanya.

Ketika stres kerja muncul maka akan ada dua kemungkinan yaitu semangat kerja menurun dan atau semangat kerja meningkat tergantung dari pengendalian pegawai.

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaifuddin Fahmi (2016) yang membuktikan bahwa Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap semangat kerja.

### **2.3.2 Hubungan konflik kerja dengan semangat kerja**

RSUD Kertosono merupakan salah satu rumah sakit daerah di Indonesia ini menyerap tenaga kerja yang memiliki berbagai kemampuan dan bidang keahlian dengan tingkat pendidikan yang beragam. Sehingga lingkungan kerja yang muncul merupakan lingkungan kerja yang dinamis, dan memiliki interaksi tinggi di mana seringkali terjadi kesalahpahaman karena adanya perbedaan persepsi tentang harapan dan tujuan masing-masing pihak. Dengan konflik yang tinggi dan tidak diselesaikan secara cepat dan tepat maka semangat kerja pegawai akan menurun. Sesuai dengan penelitian Rismaya Noviyanti (2017) yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja pegawai.

## **2.4 Kerangka Konseptual**

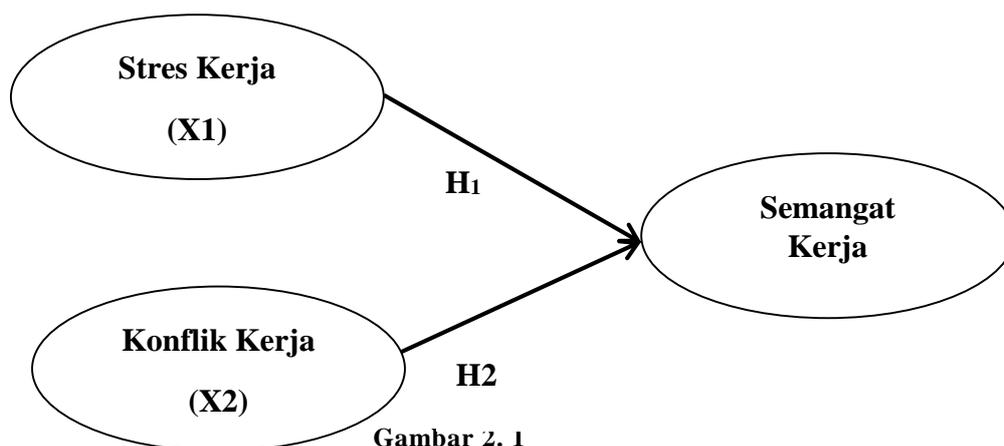
Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, peneliti berpendapat bahwa terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi turunnya semangat kerja, salahsatunya yaitu stres kerja dan konflik kerja.

Terjadinya stres kerja terhadap semangat kerja pegawai tergantung dari reaksi reaksi pegawai itu sendiri apabila mereka beranggapan bahwa stres kerja ini adalah sebagai tantangan maka mereka harus lebih kuat dan tahan banting dalam situasi apapun dan kondisi seperti apapun. Pernyataan tentang hubungan stres kerja terhadap semangat kerja mengacu pada teori yang dikemukakan oleh winardi (2015) yang menyatakan bahwa stres kerja dalam jumlah tertentu dapat mengarah gagasan yang inisiatif dan mampu merangsang seseorang

untuk bekerja pada tingkat yang optimal dan menunjukkan semangat yang tinggi.

Begitu pula konflik kerja apabila konflik didalam pekerjaan terus menerus menimpa pegawai maka pegawai merasa kurang bergairah dalam melaksanakan pekerjaannya. Tetapi semua kembali lagi pada reaksi pegawai itu bagaimana menanggapi atau menyikapi keadaan-keadaan seperti ini. Adapun teori yang menyatakan hubungan konflik kerja terhadap semangat kerja mengacu pada teori Winardi (2015:169), yang menyatakan bahwa konflik kerja yang positif akan mengacu pada semangat kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan bersama.

Berikut adalah kerangka konsep yang dapat peneliti gambarkan dalam model analisis sebagai berikut:



Gambar 2. 1  
Kerangka Konseptual

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Arikunto (2006: 67) bahwa yang dimaksud dengan hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan yang sedang diteliti sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_1$  = Diduga ada pengaruh antara stress kerja terhadap semangat kerja pegawai di RSUD Kertosono.

$H_2$  = Diduga ada pengaruh antara konflik kerja terhadap semangat kerja di RSUD Kertosono.