

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna untuk mengetahui bagaimana metode dan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian sebelumnya menjadi referensi bagi para peneliti yang menulis dan menganalisis penelitian ini. Tujuan dari pencarian sebelumnya itu sendiri adalah untuk menemukan hasil yang diperoleh oleh para pencari sebelumnya. Pada bagian ini, peneliti membuat daftar banyak temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan kemudian merangkumnya. Dari beberapa peneliti tentang variabel-variabel yang berhubungan dengan proposal ini yaitu, variabel stres kerja dan kinerja karyawan, diantaranya yang berjudul:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Tri Wartono (2017)	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah mother and baby)	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan
2	Nadia Antonita Christy (2017)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan The Influence of Job Stres on Employees job Performance	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini adalah ada pengaruh negatif yang signifikan dan signifikan terhadap stres kerja terhadap

				kinerja pegawai produksi di PT Catur Kartika Jaya
3	Cross Ogohi Daniel (2019)	Effects of Job Stress on employee's Performance	X: Job Stress Y: Kinerja employee's performance	Stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan berdasarkan kapan stres tidak ditangani dengan baik, ketidakhadiran, pergantian dan kompensasi medis meningkat dan produktivitas menurun.
4	Sharmilee Bala Murali (2017)	Impact of job Stress on employee Performance	X: Job Stress Y: Kinerja employee's Performance	Kami menemukan tekanan waktu itu dan ambiguitas peran mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pegawai.
5	Rachel Natalya Massie, William A. Areros, Wehelmina Rumawas (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil penelitian, didapat hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado, hal ini menjelaskan bahwa jika stres kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya stres kerja menurun

				maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan.
6	Endang Sugiarti (2018)	PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA BINTARO TANGSEL	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti stres kerja pada karyawan PT.PLN (Persero) Area Bintaro diantaranya yaitu beban kerja yang cukup banyak serta kurangnya adanya apresiasi jenjang karir bagi karyawan yang menimbulkan stres kerja. Terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Area Bintaro.
7	Nabila Rifqayani Ilham, Arif Partono Prasetio (2022)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Penelitian ini memperoleh hasil yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3. Berdasarkan hasil penelitian ini, pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3 adalah cukup kuat.

				Hal ini berarti bahwa semakin besar stres kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin besar pula tingkat kinerja karyawan.
8	Hendra Gunawan (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus pada PT. Semen Bosowa Maros)	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut : stres kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT.Semen Bosowa Maros, sedangkan hubungan (korelasi) stres kerja dengan kinerja karyawan dikategorikan hubungan cukup kuat.
9	Usailan Oemar, Leo Gangga (2017)	PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MUSI MANYUASIN	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Besarnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuasin stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten

				Musi Banyuasin menunjukkan adanya hubungan/ korelasi yang bersifat kuat dan positif.
10	Wisnu Bimantoro, Chimajah Noor (2012)	PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT TONGA TIUR PUTRA	X: Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	1. Setiap perubahan faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu akan meningkatkan kinerja karyawan 2. Terdapat pengaruh yang rendah antara faktor lingkungan dan pengaruh yang sedang antara faktor organisasi terhadap kinerja karyawan. 3. Sedangkan faktor individu mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan. 4. Faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu berpengaruh secara bersama-sama yang sedang terhadap kinerja karyawan.

2.2. Tinjauan Pustaka

2.2.1. Kinerja Karyawan

2.2.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut (Mangkunegara A. P, 2015) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja, stres kerja dan kepuasan kerja. Sesuai dengan kondisi tersebut, perusahaan harus mampu menyesuaikan dengan adanya perubahan-perubahan. Organisasi selaku induk kerja harus menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif yang mampu memancing para karyawan untuk bekerja dengan produktif. Sedangkan menurut pendapat (Moeheriono, 2012) kinerja adalah gambaran sejauh mana suatu kegiatan telah dicapai untuk mencapai tujuan, sasaran, visi dan misi suatu perusahaan yang dituangkan dalam rencana strategi dari suatu perusahaan.

Dari sejumlah penafsiran para ahli diatas mengenai pengertian dari kinerja karyawan, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil pencapaian dari kegiatan para karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan serta hasil yang diperoleh dari aktivitas pekerja dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab

dan standar yang telah ditetapkan baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

2.2.1.2. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Moeheriono, 2012) menyatakan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada 3 (tiga) kelompok yaitu faktor individu orang yang bersangkutan, faktor organisasi, dan faktor psikologis.

1. Faktor Individu

Faktor individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Faktor individu setiap orang mempengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam 6 (enam) golongan yaitu.

a. Kemampuan dan keterampilan kerja

Keahlian yang menggambarkan tentang kerja karyawan berdasarkan sejauh mana pengetahuan tentang hal yang mereka tangani lebih baik dari pada orang yang lain di bidang yang sama.

b. Kebutuhan yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan pada hal-hal yang menggerakkan karyawan pada aktivitas-aktivitas dan menjadi dasar alasan berusaha.

- c. Tanggung jawab yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan keadaan wajib menanggung terhadap tugas-tugasnya.
- d. Latar belakang. Yang menggambarkan tentang kinerja karyawan dilihat dari titik tolak masa lalunya yang memberikan pemahaman kepada pekerjaannya apa yang ingin dia lakukan.
- e. Etos kerja yang menggambarkan kinerja karyawan berdasarkan sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem organisasi orientasi nilai budaya terhadap kinerja.

2. Faktor Organisasi

Faktor organisasi adalah kondisi dan syarat kerja meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan (*reward system*). Setiap seseorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian yang dimaksud disini adalah untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran tersebut. Penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang, penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk

meningkatkan kinerja, akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.

3. Faktor Psikologis

Faktor psikologis adalah kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.

2.2.1.3. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Koopmans, 2014) perilaku atau tindakan karyawan yang sejalan dengan tujuan perusahaan akan menghasilkan pekerjaan yang membentuk kinerja. Kemampuan karyawan untuk merencanakan sebelum melakukan pekerjaan mereka, bagaimana mereka mengelola waktu mereka saat bekerja, dan seberapa baik mereka dapat beradaptasi dengan situasi baru di tempat kerja adalah semula faktor yang berkontribusi pada kinerja karyawan yang optimal, yang juga membutuhkan keterampilan interpersonal dan komunikasi yang baik. Beberapa aspek kinerja sebagai berikut:

1. *Task Performance (TP)*

Berkaitan dengan perilaku karyawan yang ditunjukkan dengan penyelesaian kerja yang sesuai dengan rencana, tepat waktu, dan juga optimal.

2. *Contextual Performance (CP)*

Berkaitan dengan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari tujuan yang akan dicapai, profesional karyawan di tempat kerja.

3. *Productive Work Behavior (PWB)*

Perilaku kerja yang ditunjukkan dengan produktivitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang baik dengan waktu dan usaha yang efisien.

2.2.2. **Stres Kerja**

2.2.2.1. **Definisi Stres Kerja**

Menurut (Nadiyah, 2022) Stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkaran, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi atau fisik berlebihan kepada seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi (nervous) dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Menurut (Hidayati, 2022) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*Job Stres*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

Menurut (Herawati, 2022) Stres kerja adalah sebuah kemampuan seseorang yang berbeda beda untuk menyelesaikan masalah mengatasi intensitas dalam dirinya. Artinya bukan sesuatu yang aneh karena hal itu juga berhubungan pada keadaan orang yang normal dan stres tidak semua bersifat negatif, stres yang dihadapi oleh karyawan dikarenakan lingkungan kerja yang dialami akan berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan keadaan yang terjadi ketika pegawai dihadapkan oleh peluang dan tantangan yang dapat memberikan ketegangan dan perubahan perilaku. Stres kerja juga dapat mengakibatkan perubahan emosi, mempengaruhi ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan dapat memberikan pengaruh terhadap performa.

2.2.2.2. Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut (Ayuningtyas, 2020) faktor-faktor yang menyebabkan stres antara lain:

1. Stressor ekstra organisasi, mencakup perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi kerja, kondisi ekonomi, ras dan kelas, perbedaan persepsi serta perbedaan kesempatan bagi karyawan atas penghargaan atau promosi.

2. Stressor organisasi, mencakup kebijakan dan strategi administratif, struktur organisasi, kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, serta penghargaan yang tidak memadai.
3. Stressor kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok seperti karyawan tidak memiliki kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, serta kurangnya dukungan sosial pada individu.
4. Stressor individu, mencakup disposisi individu seperti kepribadian, persepsi kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

2.2.2.3. Jenis-Jenis Stres Kerja

Menurut (Dewi, 2018) mengungkapkan ada empat jenis stres, sebagai berikut:

1. *Eustress (good stres)*, yaitu stres yang menimbulkan stimulus dan kegairahan. Stres ini dapat meningkatkan kreativitas dan antusiasme.
2. *Distres*, yaitu stres yang memunculkan efek membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan tidak menyenangkan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.

3. *Hyperstres*, yaitu stres terjadi ketika seseorang dipaksa untuk mengatasi tekanan yang melampaui kemampuan dirinya.
4. *Hypostres*, yaitu stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

2.2.2.4. Gejala Stres Kerja

Menurut (Sophia, 2008) Stresor adalah penyebab stres, yakni apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Terdapat banyak stresor dalam organisasi dan aktivitas hidup lainnya. Stres yang berhubungan dengan tuntutan pekerjaan terdapat empat elemen antara lain :

1. Lingkungan Fisik
2. Stres karena peran dan tugas
3. Penyebab stres antar pribadi
4. Organisasi

2.2.2.5. Indikator Stres Kerja

Indikator – indikator stres kerja menurut (Robbins, 2008) dapat dibagi dalam 3 aspek yaitu :

1. Indikator pada psikologis, meliputi :
 - a. Cepat tersinggung, mudah marah jika menghadapi sesuatu.
 - b. Tidak komunikatif, lebih banyak diam.

- c. Banyak melamun, duduk terdiam seakan memikirkan sesuatu.
 - d. Lelah mental, kondisi Ketika batin kita berada dalam keadaan tertekan.
2. Indikator pada fisik, meliputi :
- a. Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, denyut jantung yang berdetak kencang.
 - b. Mudah Lelah secara fisik, terlihat capek dan lelah.
 - c. Pusing kepala.
 - d. Problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur), susah tidur.
3. Indikator pada perilaku, meliputi :
- a. Merokok berlebihan, merokok dengan intensitas berlebihan.
 - b. Menunda atau menghindari pekerjaan, malas melakukan pekerjaan.
 - c. Perilaku sabotase, melakukan Tindakan pengrusakan yang dilakukan secara terencana dan disengaja.
 - d. Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan), malas untuk makan.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Hubungan Antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Moeheriono, 2012) menyatakan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor yang diantaranya adalah faktor psikologis. Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, stress dan kepuasan kerja.

Menurut (Herawati, 2022) Stres kerja adalah sebuah kemampuan seseorang yang berbeda beda untuk menyelesaikan masalah mengatasi intensitas dalam dirinya. Artinya bukan sesuatu yang aneh karena hal itu juga berhubungan pada keadaan orang yang normal dan stres tidak semua bersifat negatif, stres yang dihadapi oleh karyawan dikarenakan lingkungan kerja yang dialami akan berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja.

Stres kerja merupakan faktor yang dapat berpengaruh dalam menentukan kinerja karyawan. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stress kerja dan kinerja karyawan. Ketika stres kerja rendah, kinerja karyawan cenderung meningkat, karena stres adaptif dapat memotivasi karyawan untuk menghadapi tantangan dengan lebih efektif. Namun, stres yang berlebihan dapat mengarah pada perilaku stagnan dan mengurangi kinerja.

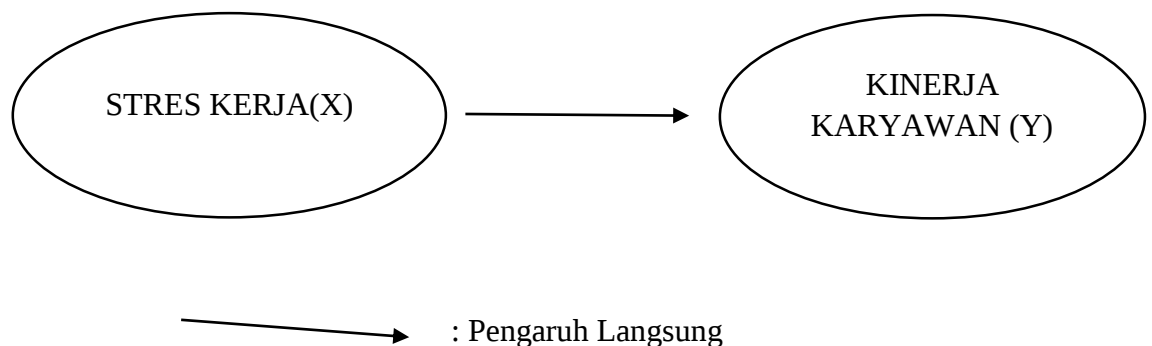
Berdasarkan hasil penelitian wartono (2017) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Sharmilee Bala Murali, 2017) yang berjudul *Impact Of Job Stres On Employee Performance* mereka memperoleh hasil dengan kesimpulan bahwa *Job Stres* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada penelitian tersebut menemukan stress kerja tidak mampu mempengaruhi kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Christy (2017) hasilnya menunjukkan hasil yang diperoleh melalui penelitian ini adalah ada pengaruh negatif yang signifikan dan signifikan terhadap stres kerja terhadap kinerja pegawai produksi di PT Catur Kartika Jaya

2.4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori serta dukungan dari penelitian terdahulu maka dapat disajikan kerangka konseptual sebagai berikut yang ditunjukkan pada gambar 2.1. Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam melakukan pekerjaannya.

Kinerja karyawan mempengaruhi stres kerja Menurut (Herawati, 2022) stres kerja adalah sebuah kemampuan seseorang yang berbeda beda

untuk menyelesaikan masalah mengatasi intensitas dalam dirinya. Artinya bukan sesuatu yang aneh karena hal itu juga berhubungan pada keadaan orang yang normal dan stres tidak semua bersifat negatif, stres yang dihadapi oleh karyawan dikarenakan lingkungan kerja yang dialami akan berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini, penulis uraikan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau suatu kesimpulan awal dan masih bersifat sementara tentang adanya hubungan antara dua variabel atau lebih yang akan dibuktikan kebenarannya setelah data lapangan (empiris) dapat diperoleh. Adapun hipotesis penelitian pada skripsi ini yang penulis uraikan, sebagai berikut:

H1 : Diduga stres kerja berpengaruh terhadap negatif signifikan terhadap kinerja karyawan bagian marketing pada PT. Indosat Ooredoo Perdana Tri (3) cabang Jombang.