

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stres Kerja

Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2004:108). Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2012:204). Hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya (Handoko, 2008:200). Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang (Handoyo, 2001:63).

Terdapat dua faktor penyebab stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal (Dwiyanti, 2001:75). Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa/pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri. Menurut Hasibuan (2012:204) faktor-faktor penyebab stres karyawan, antara lain sebagai berikut:

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

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

2.2 Konflik Kerja

Menurut Winardi (2004:384), “Konflik merupakan suatu situasi, dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri beberapa individu atau antara beberapa individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan”.

Menurut Newstrom dan Davis (2000), konflik merupakan warisan kehidupan sosial yang boleh berlaku dalam berbagai keadaan akibat daripada berbangkitnya keadaan ketidaksetujuan, kontroversi, dan pertentangan diantara dua pihak atau lebih secara berkesinambungan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara beberapa individu yang disebabkan oleh ketidaksetujuan, kontroversi dan pertentangan.

Secara garis besar, konflik kerja terbagi atas dua jenis, yaitu :

- a. *Substantive conflicts* / konflik antar individu dengan kelompok

Konflik jenis ini sering terjadi karena berkaitan antara individu dengan kelompok/perusahaan. Hal ini dikarenakan masing-masing individu mempunyai pendirian yang dianggap benar.

b. *Emotional conflicts* / konflik karena dalam diri individu sendiri

Terjadi akibat adanya perasaan marah, tidak percaya terhadap orang lain/lingkungan sekitar, tidak simpatik terhadap seseorang, takut dengan alasan yang kurang jelas dan penolakan terhadap lingkungan karena tidak sesuai dengan harapannya, serta adanya pertentangan antar pribadi. Konflik pribadi ini lebih bersifat individual.

Menurut Ivancevich (2007:43) beberapa bentuk konflik berdasarkan akibatnya terhadap perusahaan dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Konflik fungsional (*functional conflict*), adalah konfrontasi antarkelompok yang dapat meningkatkan dan menguntungkan kinerja organisasi. Konflik fungsional dapat meningkatkan kesadaran organisasi akan masalah-masalah yang harus diatasi, mendorong pencarian solusi-solusi secara lebih luas dan lebih produktif, dan lazimnya memfasilitasi perubahan yang positif, adaptif dan inovatif.
- b. Konflik disfungsional (*dysfunctional conflict*), adalah setiap konfrontasi atau interaksi antarkelompok yang membahayakan organisasi atau menghambat organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Manajemen harus mencari cara untuk menghilangkan konflik disfungsional.

Menurut Flippo (2003) yang menjadi indikator-indikator didalam konflik kerja adalah :

- 1) Percekcokan atau perdebatan (kontroversi)
- 2) Ketegangan masalah pribadi
- 3) Visi yang berbeda dalam pekerjaan

- 4) Perbedaan pendapat
- 5) Perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan
- 6) Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan
- 7) Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik
- 8) Konflik emosional
- 9) Perselisihan pribadi
- 10) Lelah secara mental dengan pekerjaan

2.3 Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

Sedangkan Dessler (2000:41) menyatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 1999:27).

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (Prawirosentono, 1999:27). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku (Prawirosentono, 1999:27). Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

1. **Kualitas.** Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. **Kuantitas.** Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. **Ketepatan waktu.** Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. **Efektivitas.** Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. **Kemandirian.** Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya
6. **Komitmen kerja.** Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Manfaat penilaian kinerja Sumber Daya Manusia, menurut Handoko (1992) adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan kinerja
2. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi

3. Keputusan-keputusan penempatan
4. Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karir
6. Penyimpangan-penyimpangan proses staffing
7. Ketidak akuratan informasi
8. Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan

2.4 Penelitian Sebelumnya

2.4.1 Penelitian Natalia P. R. M. Betari (2014)

Betari, Natalia Puteri Rembulan Mayang (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh Stres Kerja, Kelelahan, Stres Fisiologis Terhadap Kinerja Manajer Proyek, yang bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja manajer proyek konstruksi, serta untuk menganalisis pengaruh stres kerja, kelelahan, stress fisiologis terhadap kinerja manajer proyek. Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja manajer proyek adalah pada perspektif kelelahan yaitu “Saya bekerja keras tetapi mencapai sedikit”. Dengan persamaan regresi $Y = 38,675 + 0,521x$, persamaan regresi ini juga menunjukkan bahwa kelelahan berpengaruh terhadap kinerja manajer proyek. Apabila setiap ada peningkatan kelelahan maka akan terjadi peningkatan efektivitas kinerja manajer proyek.

2.4.2 Penelitian Ria Puspita Sari (2015)

Sari, Ria Puspita (2015) melakukan penelitian tentang Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel

Yogyakarta yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan konflik kerja baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pada Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. Dari analisis disimpulkan bahwa stress kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta, dengan ΔR^2 stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta adalah sebesar 0,095.

2.4.3 Penelitian Anggit Astianto (2014)

Astianto, Anggit (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan beban kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan uji F yang menunjukkan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil uji t menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai signifikan semua variabel bebas lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,047 untuk variabel stres kerja dan 0,005 untuk variabel beban kerja. Dari hasil pengujian dengan uji t juga dapat diketahui bahwa variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah beban kerja karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil daripada variabel stres kerja.