

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini penulis akan membahas beberapa teori yang mendukung penelitian ini. Teori yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain adalah teori mengenai stres kerja, kepuasan kerja, *locus of control*, hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja, hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja yang dimoderasi oleh *locus of control*, hipotesis penelitian dan kerangka penelitian.

2.1. Stres Kerja

Stres dalam kehidupan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Manusia dalam hidupnya mempunyai banyak kebutuhan, namun dalam pemenuhannya kendala dan rintangan akan selalu menyertainya. Hal inilah yang merupakan pangsang terjadinya stres. Sebagai akibatnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan (Mardiana dan Muafi, 2001).

Hampir setiap kondisi pekerjaan dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi karyawan bagaimana menghadapinya. Sebagai contoh seorang karyawan akan dengan mudah menerima prosedur kerja baru, sedang karyawan lain tidak atau menolaknya. Akan tetapi, ada sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan.

2.1.1. Pengertian Stres

Beban kerja yang berlebihan dan desakkan waktu membuat karyawan tertekan dan mengalami stres. Berikut ini dipaparkan mengenai definisi dari stres kerja menurut beberapa ahli:

Definisi stres kerja menurut Gibson (1993) adalah sebagai berikut:

Stres kerja merupakan suatu tanggapan adaptif yang ditengahi oleh perbedaan individual dan atau proses psikologi yaitu konsekuensi setiap kegiatan, situasi, kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

Definisi stres kerja menurut Robbins (2003) adalah sebagai berikut:

Stres adalah suatu kondisi dinamik dalam mana seorang individu dikonfrontasikan dengan sumber peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting.

Definisi stres kerja menurut Keitner dan Kinicki (2005) adalah sebagai berikut:

Stres sebagai respon adaptif dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis/fisik khusus pada seseorang.

Definisi stres kerja menurut David dan Newstrom (1992) adalah sebagai berikut:

Stres adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Berdasarkan beberapa definisi mengenai stres kerja di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dimana karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang bersifat merusak kinerja seseorang pada tingkat stres yang tinggi dan berkepanjangan, dan meningkatkan kinerja karyawan pada tingkat stres tertentu atau dapat dikendalikan.

Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Orang yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* dan memiliki keawatiran yang kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan tidak dapat santai (*relax*), atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif, atau melarikan diri ke hal-hal yang bersifat negatif. Stres juga dapat menimbulkan gangguan fisik, sebab sistem tubuh bagian dalam mengalami perubahan untuk mengatasi stres. Gangguan fisik tersebut ada yang bersifat jangka pendek, dan ada pula yang bersifat jangka panjang. Sebagai akibatnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Stres dalam batas-batas tertentu dapat bersifat positif, atau dikenal dengan *eustres*, sedangkan stres yang negatif atau disebut dengan *distres*. Stres kerja dapat didefinisikan sebagai kesadaran karyawan atau perasaan disfungsi pribadi sebagai akibat dari kondisi yang dirasakan atau kejadian di tempat kerja, dan reaksi psikologis dan fisiologis karyawan disebabkan oleh ketidaknyamanan,

ketidak diinginkan, atau ancaman-ancaman dilingkungan tempat kerja karyawan (Montgomery *et al.*, 1996).

2.1.2. Penyebab Stres

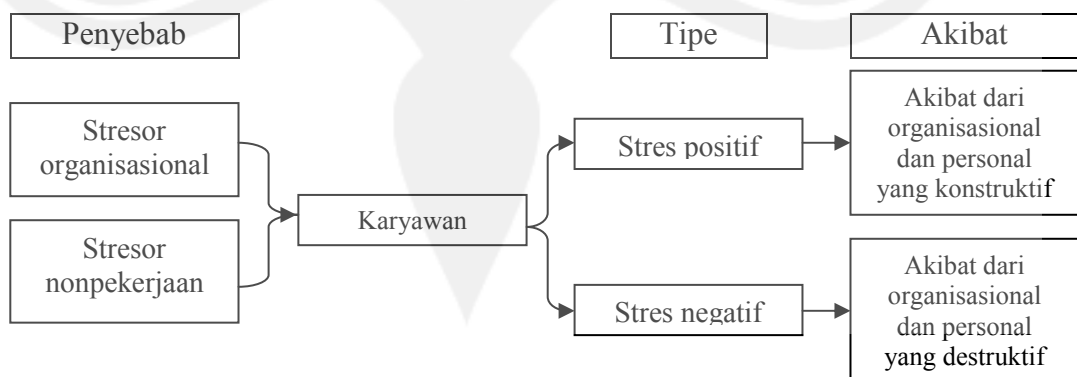
Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor*. Meskipun stres dapat disebabkan oleh hanya satu *stressor*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressor*. Davis dan Newstrom (1992) membagi penyebab atau sumber-sumber stres (*stressor*) menjadi dua yaitu:

1. *Stressor* organisasional

Stressor organisasional merupakan salah satu jenis stres yang menimpa karyawan yang berhubungan dengan lingkungan organisasi dimana ia bekerja.

2. *Stressor* nonpekerjaan

Stressor nonpekerjaan lebih bersifat global, yaitu stres yang dialami oleh seseorang mengenai keadaan lingkungan, kondisi fisik, tekanan ekonomi, dan masih banyak lainnya yang tidak berhubungan organisasi.



Sumber: Davis dan Newstrom (1992)

Gambar 2.1
Sumber Stres

Gambar 2.1. di atas menunjukkan bahwa karyawan menanggapi stres baik dengan stres positif (yang merangsang mereka) maupun dengan stres negatif (yang menurunkan usaha mereka). Akibatnya, ada konsekuensi yang konstruktif maupun destruktif bagi organisasi dan karyawan. Pengaruhnya bisa bersifat jangka pendek dan menurun dengan cepat, atau bisa berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Oleh karena itu, untuk mengendalikan stres, biasanya organisasi mulai dengan mencari penyebab stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

2.1.3. Faktor-Faktor Stres Kerja

Davis dan Newstrom (1992) menyebutkan beberapa kondisi kerja yang potensial untuk menyebabkan stres dapat berasal dari beberapa faktor antara lain adalah:

1. **Beban kerja yang berlebihan**

Beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan seorang karyawan menjadi terbebani. Selain belum tentu pekerjaan tersebut dapat diselesaikan juga berdampak pada kualitas pekerjaan tersebut yang rendah.

2. **Tekanan dan desakan waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan**

Pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam tempo atau waktu yang singkat akan berdampak pada meningkatnya stres yang dialami karyawan.

3. Iklim politik yang tidak aman

Stres tidak hanya berasal dari dalam organisasi atau dari dalam diri karyawan. Stress dapat juga ditimbulkan oleh iklim politik yang tidak menentu. Kondisi politik yang tidak menentu berpengaruh pada meningkatnya stres yang dialami karyawan. Hal ini lebih disebabkan karena ketidakpastian yang terjadi, yang sewaktu-waktu dapat berdampak buruk bagi karyawan.

4. Wewenang yang tidak memadai untuk melaksanakan suatu tanggung jawab

Seorang karyawan yang tidak memiliki wewenang yang penuh atas suatu pekerjaan tentu saja akan berpengaruh terhadap psikologi karyawan yang bersangkutan. Ia merasa bahwa ia tidak memiliki kekuasaan yang dapat digunakan (melindungi dirinya) saat ia harus mengambil suatu keputusan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Hal ini tentunya akan menghambat kinerja karyawan yang bersangkutan, dan pada akhirnya berdampak pada rendahnya kinerja karyawan.

5. Konflik (*ambiguity*) peran yang dialami oleh karyawan

Pada situasi seperti ini, orang memiliki harapan yang berbeda akan kegiatan seorang karyawan pada suatu pekerjaan, sehingga karyawan tidak tahu apa yang harus dia lakukan dan tidak dapat memenuhi semua harapan. Sebagai tambahan, pekerjaan sering kali diartikan secara dangkal, sehingga karyawan tidak memiliki model sebagai tempat bergantung.

6. Perbedaan antara nilai perusahaan dan karyawan

Artinya, perbedaan ini mencabik-cabik karyawan dengan tekanan mental pada waktu suatu upaya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nilai perusahaan dan karyawan. Karyawan yang berorientasi pada prestasi kerja juga dapat menimbulkan dorongan stres dengan menetapkan nilai dan tujuan mereka sendiri yang jauh melebihi apa yang sanggup mereka kerjakan dalam pekerjaan.

7. Perubahan tipe

Perubahan tipe yang dianggap penting dan tidak lazim, misalnya pemberhentian sementara yang dilakukan pihak perusahaan pada karyawan.

8. Frustrasi

Frustrasi adalah suatu akibat dari motivasi (dorongan) yang terhambat yang mencegah orang mencapai tujuan yang diinginkan. Bila seorang karyawan mencoba untuk menyelesaikan laporan usai jam kerja pada sore hari, dan dia mengalami berbagai gangguan yang menyita waktunya, sehingga setelah larut sore, dia melihat bahwa target hari itu tidak tercapai, karyawan yang bersangkutan mungkin akan menjadi frustrasi.

Kim (1996) dalam penelitiannya mengidentifikasi dimensi stres kerja berdasarkan lima indikator. Kelima indikator/dimensi stres kerja tersebut adalah:

1. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) adalah ketidakpastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai

lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam.

2. Konflik pekerjaan (*work conflict*) adalah situasi dimana individu dihadapkan pada harapan peran (*role expectation*) yang berbeda. Peran didefinisikan sebagai seperangkat pola perilaku yang diharapkan sebagai atribut seseorang yang menduduki suatu posisi yang diberikan pada suatu unit sosial.
3. Beban pekerjaan (*workload*) adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu.
4. Keterbatasan sumber daya (*resource inadequacy*) adalah keterbatasan sumber daya sebagai fasilitas penunjang dalam melaksanakan tugas, pekerjaan yang menjadi tanggung jawab suatu unit organisasi atau pemegang jabatan tertentu.
5. Bahaya yang dirasakan karyawan adalah perasaan tidak aman yang dirasakan karyawan pada saat melaksanakan pekerjaannya.

2.1.4. Sumber Stres (*Stressor*) Organisasional

Robbins (2003) membagi sumber stres (*stressor*) yang berasal dari organisasional menjadi tiga macam jenis stres yaitu sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas,

tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik. Lini perakitan dapat memberikan tekanan pada seseorang apabila kesempatannya dirasakan berlebihan. Makin banyak kesaling-tergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, makin potensial stres. Tetapi otonomi cenderung mengurangi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Demikian juga bekerja dalam suatu kamar yang berjubel atau dalam lokasi yang dimana terjadi terus menerus gangguan (interupsi).

2. Tuntutan peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hampir tidak dapat dirujukkan atau dipuaskan. Jika hal itu terjadi pada karyawan dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan.

3. Tuntutan pribadi

Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurang dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, teristimewa di antara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

2.1.5. Ambang Stres

Setiap orang mempunyai toleransi terhadap beberapa situasi stres. Tingkat *stressor* yang dapat ditoleransi seseorang sebelum perasaan stres terjadi adalah ambang stres (*stres threshold*) seseorang. Sejumlah orang begitu mudah sedih atau kecewa hanya karena masalah sepele. Sebaliknya, beberapa orang lain bersikap dingin, tenang dan santai, terutama karena mereka mempunyai kepercayaan diri atas kemampuannya untuk menghadapi stres. Mereka hanya merasa sedikit stres, meskipun *stressor* besar atau berkepanjangan. (Davis dan Newstrom, 1992)

Berdasarkan reaksi terhadap situasi stres, kita dapat membedakan dua tipe karyawan dalam menghadapi stres kerja, kedua tipe tersebut adalah sebagai berikut (Davis dan Newstrom, 1992):

1. Tipe A

Orang tipe A, adalah mereka yang agresif dan kompetitif, menetapkan standar yang tinggi, menempatkan diri mereka di bawah tekanan waktu yang konstan. Mereka bahkan membuat permintaan yang berlebihan pada diri mereka sendiri dalam hal reaksi dan waktu luang. Mereka sering gagal menyadari bahwa banyak tekanan yang mereka rasakan adalah akibat perbuatan mereka sendiri dan bukan produk dari lingkungan mereka. Karena stres yang konstan yang mereka rasakan, mereka lebih mudah terserang penyakit yang berkaitan dengan stres, misalnya serangan jantung.

2. Tipe B

Orang tipe B, adalah mereka yang lebih bersikap santai dan tenang (*easygoing*). Mereka menerima situasi yang ada dan bekerja dengan situasi tersebut dan bukan melawan dengan berkompetisi. Orang-orang seperti ini bersikap santai sehubungan dengan tekanan waktu, sehingga mereka cenderung kurang mempunyai masalah yang berkaitan dengan stres.

2.1.6. Tindakan Untuk Mengurangi Stres

Konseling atau bimbingan dan penyuluhan adalah pembahasan suatu masalah dengan seorang karyawan yang mempunyai masalah emosional dengan maksud untuk membantu karyawan tersebut agar dapat mengatasi masalah dengan lebih baik (Davis dan Newstrom, 1992). Konseling bertujuan untuk memperbaiki mental karyawan, kesehatan mental yang baik berarti bahwa orang-orang merasa nyaman akan mereka sendiri, baik terhadap orang lain, dan sanggup memenuhi kebutuhan hidup.

Definisi konseling secara tidak langsung menyatakan sejumlah karakteristik. Konseling adalah suatu pertukaran gagasan dan perasaan antara dua orang manusia, yakni antara *konselor* (penyuluh) dan yang diberi bimbingan (*counselee*), sehingga merupakan suatu tindakan berkomunikasi. Karena konseling membantu karyawan untuk mengatasi masalahnya, maka prestasi organisasai harus diperbaiki, sebab karyawan akan lebih kooperatif, tidak khawatir akan masalah pribadi, atau memperbaiki dengan cara lainnya. Konseling

juga membantu organisasi untuk lebih manusiawi dan memperhatikan masalah yang dihadapi anggotanya.

Konseling merupakan salah satu dari beberapa cara untuk mengurangi stres. Cara-cara lain yang dapat digunakan seseorang untuk mengurangi stres kerja antara lain manajemen suportif, partisipatif, pengembangan organisasi, pelatihan, perencanaan kerja, dan peningkatan komunikasi. Selain cara-cara tersebut masih terdapat tiga cara yang dapat mengurangi stres yaitu (Davis dan Newstrom, 1992):

1. *Meditasi*

Meditasi mencakup pemusatan pikiran untuk menenangkan fisik dan emosi. *Meditasi* membantu menghilangkan stres duniawi secara temporer dan mengurangi gejala-gejala stres.

2. *Biofeedback*

Biofeedback merupakan suatu pendekatan yang berbeda terhadap suasana kerja yang mengandung stres. Dengan *biofeedback* orang dibawah bimbingan medis belajar dari umpanbalik instrumen untuk mempengaruhi gejala stres seperti peningkatan detak jantung atau sakit kepala yang keras.

3. *Personal wellness*

Umumnya ada kecenderungan terhadap program pemeliharaan preventif bagi *personal wellness* yang didasarkan pada riset obat perilaku. Dokter spesialis dapat merekomendasi perubahan gaya hidup seperti pengaturan pernapasan, pelepasan otot, khayalan positif, pengaturan menu, dan latihan yang memungkinkan karyawan menggunakan lebih dari potensi penuhnya. Jelasnya, pendekatan preventif adalah lebih baik dalam

mengurangi penyebab stres, walaupun metode-metode penanggulangan membantu seseorang mengadaptasi *stressor* yang berada dibawah pengendalain langsung. Yang paling penting adalah menciptakan kenyamanan yang lebih baik antara orang-orang dengan lingkungan mereka, dan pendekatan alternatif bisa bermanfaat bagi karyawan yang berbeda.

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, artinya, tingkat kepuasan kerja dari masing-masing individu berbeda satu dengan yang lain sesuai dengan sistem yang berlaku pada dirinya.

Definisi kepuasan kerja menurut Rivai (2003) adalah sebagai berikut:

Kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja.

Definisi kepuasan kerja menurut Robbins (2003) adalah sebagai berikut:

Kepuasan kerja adalah sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.

Definisi kepuasan kerja menurut Spector (1997) seperti dikutip Brewer dan Landers (2009) adalah sebagai berikut:

Kepuasan kerja adalah keadaan nyaman atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja yang juga berkaitan dengan penghargaan/*rewards* yang diterima karyawan dalam pekerjaan mereka.

Dari beberapa definisi kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap manusia terhadap pekerjaan yang dilakukannya pada suatu masa. Kepuasan kerja juga merupakan kondisi emosi seseorang dalam memandang pekerjaannya yang setiap orang memiliki bobot yang berbeda.

2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak orang berpendapat bahwa gaji atau upah merupakan faktor utama untuk timbulnya kepuasan kerja. Sampai taraf tertentu hal ini memang dapat diterima, terutama dalam suatu negara yang sedang berkembang di mana uang merupakan kebutuhan yang vital untuk dapat memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Akan tetapi kalau masyarakat sudah dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan kebutuhan keluarganya secara wajar maka gaji atau upah ini tidak lagi menjadi faktor yang utama.

Akibatnya, seringkali cara-cara yang ditempuh manajemen untuk meningkatkan produktifitas kerja karyawannya dengan cara menaikkan gaji atau upah kerja. Menurut pendapat mereka, gaji merupakan faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja. Pendapat ini tidak seluruhnya salah sebab dengan mendapatkan gaji, karyawan akan dapat melangsungkan kehidupan sehari-hari.

Tetapi, kenyataannya gaji yang tinggi tidak selalu menjadi faktor utama penyebab kepuasan kerja. Gaji sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan nilai orang yang bersangkutan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor ini sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan tergantung pada pribadi masing-masing karyawan.

Smith *et al.*, (1969) seperti yang dikutip oleh Igbaria dan Guimaraes (1999) mengembangkan skala pengukuran kepuasan kerja yang dikenal dengan istilah *Job Discription Indeks* (JDI) terdiri dari:

Komponen kepuasan kerja menurut Igbaria dan Guimaraes (1999) terdiri dari:

1. Kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri

Kepuasan yang dirasakan oleh seorang karyawan atas pekerjaan dimana pekerjaan yang dilakukannya telah sesuai dengan keinginan, bakat atau kemampuannya hingga hasil dari pekerjaan itu sendiri menjadi maksimal.

2. Kepuasan kerja terhadap supervisi

Kepuasan yang dirasakan oleh seorang karyawan atas cara pengawasan, kepemimpinan, pemberian penghargaan yang diterapkan oleh pihak manajemen perusahaan.

3. Kepuasan kerja terhadap rekan kerja

Kepuasan yang dirasakan oleh seorang karyawan atas hubungan dengan rekan kerja dimana rekan kerja dalam tim atau kelompok dapat saling bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Kepuasan kerja terhadap gaji

Kepuasan yang dirasakan oleh seorang karyawan atas besar maupun sistem pemberain gaji yang diterapkan oleh pihak manajemen perusahaan.

5. Kepuasan kerja terhadap promosi

Kepuasan yang dirasakan oleh seorang karyawan atas penghargaan yang diberikan oleh pihak manajemen perusahaan dalam bentuk pemberian tanggungjawab yang lebih tinggi (promosi jabatan) yang dilakukan secara adil.

Brayfield dan Rothe (1951) seperti dikutip oleh Jamal dan Baba (2000) mengukur kepuasan kerja berdasarkan 19 indikator yang dikelompokkan pada empat dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Ketertarikan pada pekerjaan, yang diukur berdasarkan ketertarikan karyawan pada pekerjaan yang lebih tinggi dibandingkan karyawan yang lainnya.
2. Senang dengan pekerjaan, yang diukur berdasarkan pekerjaan sebagai hobi, mampu menikmati pekerjaannya saat ini, dan senang dengan pekerjaan yang ditekuni saat ini.
3. Puas dengan pekerjaan, yang diukur berdasarkan kemampuan memperbaiki pekerjaan dengan kualitas yang lebih baik, dan puas dengan pekerjaannya saat ini.
4. Suka dengan pekerjaan saat ini, yang diukur berdasarkan menyukai pekerjaannya saat ini, memiliki semangat yang tinggi untuk berangkat bekerja, lebih menyukai pekerjaan dibandingkan orang/karyawan lain.

2.3. Locus of Control (LOC)

Locus of control adalah istilah dalam psikologi yang mengacu pada keyakinan seseorang tentang apa yang menyebabkan hasil yang baik atau buruk dalam hidupnya, baik secara umum atau di daerah tertentu seperti kesehatan atau akademik. Pemahaman tentang konsep ini dikembangkan oleh Julian Rotter (1954) seperti dikutip Aji (2010) dan sejak itu menjadi aspek penting dari studi kepribadian. Menurutnya *locus of control* mengacu pada sejauh mana orang percaya bahwa mereka dapat mengendalikan peristiwa-peristiwa yang mempengaruhi mereka. Individu dengan tinggi *locus of control* internal percaya bahwa peristiwa terutama akibat dari perilaku mereka sendiri dan tindakan.

Mereka yang tinggi *locus of control* eksternal percaya bahwa kekuatan orang lain, takdir, atau kebetulan terutama menentukan peristiwa. Mereka yang tinggi *locus of control* internal memiliki kontrol yang lebih baik dari perilaku mereka, cenderung menunjukkan lebih banyak perilaku politik, dan lebih mungkin untuk mencoba mempengaruhi orang lain daripada mereka yang tinggi *locus of control* eksternal, mereka lebih cenderung untuk menganggap bahwa usaha mereka akan berhasil. Mereka lebih aktif dalam mencari informasi dan pengetahuan tentang situasi mereka. Rotter (1990) seperti dikutip Aji (2010) mendefinisikan *locus of control* internal yaitu sejauh mana orang-orang mengharapkan bahwa sebuah penguatan atau hasil perilaku mereka bergantung pada perilaku mereka sendiri atau pribadi karakteristik, sedangkan *locus of control* eksternal yaitu sejauh mana orang-orang mengharapkan bahwa penguatan atau

hasil adalah bukan muncul dari dalam diri orang tersebut, namun dari suatu kesempatan, keberuntungan, atau takdir, berada di bawah kontrol yang kuat orang lain, atau sesuatu yang tidak terduga.

Mereka yang yakin dapat mengendalikan tujuan mereka dikatakan memiliki *locus of control* internal, sedangkan yang memandang hidup mereka dikendalikan oleh kekuatan pihak luar disebut memiliki *locus of control* eksternal (Robbins, 2003). Internal kontrol mengacu pada persepsi terhadap kejadian baik positif maupun negatif sebagai konsekuensi dari tindakan ataupun perbuatan sendiri dan berada dibawah pengendalian dirinya. Eksternal kontrol mengacu pada keyakinan bahwa suatu kejadian tidak memiliki hubungan langsung dengan tindakan yang telah dilakukan oleh dirinya sendiri dan berada di luar kontrol dirinya (Lefcourt, 1966, seperti dikutip Aji, 2010).

Brownell (1981) seperti dikutip Aji (2010) mendefinisikan *locus of control* sebagai tingkatan dimana seseorang menerima tanggung jawab personal terhadap apa yang terjadi pada diri mereka. Beberapa orang meyakini bahwa mereka menguasai nasib mereka sendiri. Sementara itu, ada juga orang yang memandang diri mereka itu sebagai 'boneka' nasib, dengan meyakini bahwa apa yang terjadi pada mereka itu disebabkan oleh kemujuran atau peluang (Susanti, 2001 dalam Soraiifi, 2005).

Dengan menggunakan *locus of control*, perilaku kerja dapat dilihat melalui penilaian karyawan terhadap hasil mereka saat dikontrol secara internal ataupun secara eksternal. Karyawan yang merasakan kontrol internal merasa bahwa secara personal mereka dapat memengaruhi hasil melalui kemampuan, keahlian, ataupun

atas usaha mereka sendiri. karyawan yang menilai kontrol eksternal merasa bahwa hasil yang mereka capai itu di luar kontrol mereka sendiri, mereka merasa bahwa kekuatan-kekuatan eksternal seperti keberuntungan atau tingkat kesulitan terhadap tugas yang dijalankan, itu lebih menentukan hasil kerja mereka.

Beberapa studi telah dilakukan pada jenis LOC dan dampaknya terhadap aspek-aspek pekerjaan seperti stres, kepuasan dan komitmen organisasi. Secara khusus, studi telah mengidentifikasi interaksi antara *locus of control* dan stress kerja (Srivastava, 2009), kepuasan kerja, dan kinerja (Hakim *et al.*, 2003).

Dalam penelitian perilaku pengusaha dan manajer, Srivastava (2009) menyimpulkan bahwa, seseorang dengan LOC internal yang tinggi percaya bahwa mereka dapat mengatasi stress fungsional dan lebih afektif daripada seseorang dengan LOC eksternal. LOC adalah prediksi yang signifikan dari kepuasan kerja dan kinerja pekerjaan (Hakim *et al.*, 2003.). Orang dengan LOC internal disimpulkan lebih tinggi tingkat kepuasan kerja (Martin *et al.*, 2005).

2.4. Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan nyaman atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja (Spector, 1997 dalam Brewer dan Landers, 2009). Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Karyawan yang mengalami stres kerja akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, begitu juga sebaliknya (Robbins, 2003). Stress yang dikaitkan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan

dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress itu.

Penyebab stres bisa dilihat dari dimensi stres kerja berdasarkan sumbernya, seperti: ketidakjelasan peran, konflik pekerjaan, beban pekerjaan, ketidaktersediaan sumberdaya, bahaya yang dirasakan karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kemery, Mossholder, dan Bedeian (1987) dalam Sullivan dan Bragat (1992) ditemukan bahwa konflik peran dan kerancuan peran mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan gejala fisik (*physical symptoms*) yang pada gilirannya akan memperngaruhi niat untuk pindah (*turnover intention*).

Stres kerja dapat mengurangi produktivitas, meningkatkan kesalahan dan kecelakaan ditempat kerja, mendorong ketidakhadiran, moral rendah, peningkatan konflik dengan orang lain dan menyebabkan masalah fisik dan emosional (Pflanz dan Ogle, 2006). Berdasarkan penemuan tersebut di atas, maka dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Dimensi-dimensi stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bank di Kota Klaten.

2.5. Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh *Locus of Control*

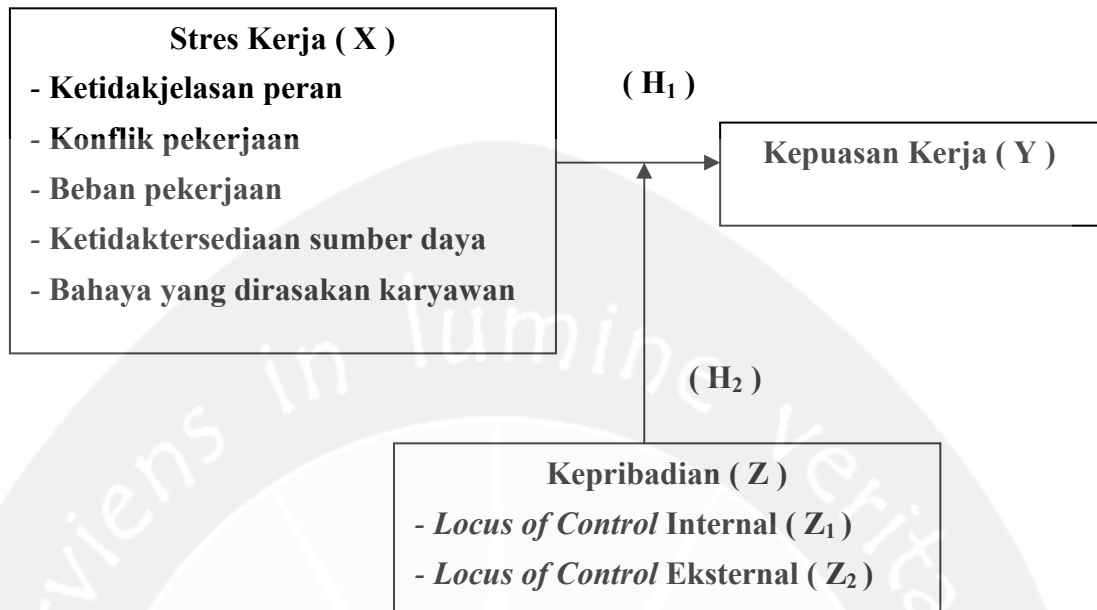
Dalam penelitian perilaku pengusaha dan manajer, Srivastava (2009) menyimpulkan bahwa, seseorang dengan LOC internal yang tinggi percaya bahwa mereka dapat mengatasi stress fungsional dan lebih afektif daripada seseorang

dengan LOC eksternal. LOC adalah prediksi yang signifikan dari kepuasan kerja dan kinerja pekerjaan (Hakim *et al.*, 2003). Orang dengan LOC internal disimpulkan lebih tinggi tingkat kepuasan kerja (Martin *et al.*, 2005). Sebaliknya karyawan dengan LOC yang internal rendah (lebih dominan LOC eksternal) memiliki kepercayaan keberhasilan yang diperoleh saat ini berkat kekuatan orang lain, takdir, atau kebetulan terutama menentukan peristiwa-peristiwa tertentu. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis kedua adalah sebagai berikut:

H2: *Locus of control* (LOC) memoderasi pengaruh dimensi-dimensi stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bank di Kota Klaten.

2.6. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini adalah penelitian replikasi dengan beberapa modifikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chen dan Silverthorne (2008). Dalam penelitian ini penulis menggambarkan model penelitian dalam suatu kerangka penelitian sebagai berikut:



Sumber: Chen dan Silverthorne (2008)

Gambar 2.1.
Kerangka Penelitian