

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai beberapa landasan teori penelitian, yang digunakan sebagai acuan dalam pembahasan masalah yang diteliti. Pada bab ini juga akan dibahas lebih lanjut mengenai lingkungan kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja.

#### **2.1 Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika manusia melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan di sekitar tempat karyawan bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan setiap karyawan akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat di dalam lingkungan kerja.

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2001). Menurut Sedarmayati (2011) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar seseorang

bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat dampaknya dalam jangka waktu yang lama, lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik menuntut tenaga kerja lebih dan waktu yang lebih banyak sehingga tidak efisien (Sedarmayanti, 2001).

Menurut Sedarmayanti (2013) dalam Nurindasari (2017) adalah suatu tempat yang terdapat sebuah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Lingkungan kerja terdiri dari tujuh dimensi-dimensi antara lain: kejelasan peran kerja, gangguan hubungan personal, kerjasama, kepemimpinan, lingkungan kerja fisik, gangguan rutinitas harian, dan iklim tempat kerja. Peran dapat juga dipandang dari segi fungsi, tindakan, posisi, dan persepsi. Kejelasan peran kerja sebagai fungsi menurut Handoko (2011) adalah pembagian kerja kepada karyawan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai seorang karyawan. Mullins, Greenberg, dan Baron (2008) menyatakan peran adalah refleksi posisi seseorang di dalam sistem sosial dengan hak dan kewajibannya. Menurut Mullins, Greenberg, dan Baron (2008) peran adalah tingkah laku seseorang pada konteks sosial. Menurut Mullins (2005) peran adalah pola tingkah laku yang diharapkan dari orang yang menduduki posisi tertentu di dalam struktur organisasi dan peran

mencerminkan cara seseorang mempersepsi pekerjaannya. Menurut Mullins (2005) peran persepsi adalah cara seseorang yang berpikir dan bertindak sesuai dengan perannya sendiri dan cara sebaiknya orang lain berperan. Ketika seseorang mempunyai persepsi yang berbeda dengan yang diharapkan maka kecenderungannya orang tersebut akan menghadapi konflik peran. Mullins (2005) mendeskripsikan tentang beberapa konsep peran. Pertama adalah *person's role set* yaitu sekumpulan peran yang dimiliki individu dalam kaitan interaksinya dengan berbagai situasi kerjanya, misalnya: peran sebagai pemimpin kelompok, pelayan administrasi, bagian keuangan, *consumer*, kolega, senior manajer, teman dan sebagainya. Kedua adalah *role incongruent* yaitu persepsi terhadap peran yang tidak setara di dalam organisasi, misalnya peran dokter dan perawat. Ketiga adalah *role expectation* yaitu peran yang diharapkan untuk dilakukan individu pada tugas rutin yang menjadi kewajibannya. Peran ini sesuai dengan kontrak kerja, deskripsi kerja, peraturan, dan standar regulasi.

Kerjasama adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama merupakan interaksi yang sangat penting bagi kehidupan manusia karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan. Menurut Abdulsyani (2012) kerjasama adalah suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing. Kerjasama atau belajar bersama adalah proses beregu (berkelompok) dimana anggota-

anggotanya mendukung dan saling mengandalkan untuk mencapai suatu hasil mufakat.

Ada banyak definisi kepemimpinan yang dikemukakan oleh para pakar menurut sudut pandang masing-masing, definisi-definisi tersebut menunjukkan adanya beberapa kesamaan. Menurut Thoah (2010) kepemimpinan adalah kegiatan untuk memengaruhi perilaku orang lain, atau seni memengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Menurut Yamin dan Maisah (2010) kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola anggota kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2001) adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu: lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (seperti: pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya). Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia (seperti: penerangan, temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, tata warna, dekorasi, musik, keamanan, dan lain-lain. Menurut Moekijat (2005) lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin-mesin kantor yang dipergunakan, dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisi-kondisi pekerjaan harus dilakukan.

Menurut Wirawan (2007) iklim kerja adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menemukan kinerja organisasi. Menurut Dessler (1979) dalam Sumantri (2001) iklim kerja sebagai persepsi yang dimiliki individu tentang suatu organisasi tempat karyawan bekerja dan apa yang dirasakannya terhadap organisasi tersebut. Iklim kerja berhubungan dengan bidang persepsi, dalam hal ini merupakan sesuatu yang bukan bersifat objektif melainkan subjektif yang dihasilkan dari penilaian pegawai terhadap aspek-aspek lingkungan kerjanya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik berbentuk fisik maupun non fisik, langsung dan tidak langsung, yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut atau pekerjaannya.

## **2.2 Stres**

Secara umum stres adalah suatu kondisi atau situasi dimana seseorang mengalami beban pikiran dan mental yang dapat mempengaruhi kondisi tubuh. Menurut Handoko (2011) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Sedangkan menurut Hasibuan (2013) dalam Tri (2017), stres adalah suatu kondisi

ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Karyawan menjadi sering marah-marah, agresif, dan tidak dapat relaks.

Stres yang berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan kerjanya. Karyawan dapat menanggapi kondisi tekanan tersebut dengan cara positif maupun negatif. Akibatnya, ada konsekuensi yang konstruktif maupun destruktif bagi perusahaan dan karyawan. Pengaruh dari konsekuensi ini dapat menyebabkan penurunan atau peningkatan usaha dalam jangka waktu panjang maupun pendek.

Menurut Gibson (2011) stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi atau fisik berlebihan kepada seseorang. Menurut Soewondo dalam Suwatno dan Priansa (2011) stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Apabila stres dikaitkan dengan penelitian maka stres adalah suatu kondisi yang mempengaruhi keadaan fisik atau psikis seseorang karena adanya tekanan dari dalam ataupun dari luar diri seseorang yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja karyawan.

### 2.2.1 Jenis Stres

Terdapat dua jenis stres menurut Rivai dan Mulyadi (2010):

1. Stres buruk (*distress*): stres yang membuat menjadi marah, tegang, bingung, cemas, merasa bersalah atau kewalahan. Stres buruk (*distress*) dibagi lagi menjadi dua yaitu stres akut dan stres kronik, dimana stres akut dan stres kronik ini dapat memicu *hiperstress*.
2. *Eustress*: adalah jenis stres yang berguna bagi manusia karena membuat tubuh dan pikiran lebih waspada menghadapi berbagai tantangan sehingga dapat membuat keputusan terbaik dan memunculkan kekuatan tak disadari, bahkan bisa di bawah alam sadar.

Ada banyak faktor penyebab stres, baik dari diri sendiri maupun lingkungan. Secara garis besar penyebab stres adalah :

#### 1. Faktor Individu

Penyebab stres yang paling dominan berasal dari diri sendiri, keluarga, dan orang-orang terdekat yang sering berlangsung dalam waktu jangka panjang. Berikut beberapa penyebab stres karena faktor individu seperti: masalah ekonomi, perceraian atau perpisahan dan pertengkaran dengan pasangan, ditinggal oleh orang dikasihi, karakter atau kepribadian seseorang yang terbentuk dari keluarga, dan sakit keras yang tidak kunjung sembuh.

## 2. Faktor Lingkungan

Situasi dan kondisi lingkungan tempat tinggal juga dapat mempengaruhi tingkat stres seseorang. Kebiasaan orang-orang di lingkungan tempat tinggal dan peristiwa yang terjadi di sekitar tempat tinggal juga dapat membuat seseorang mengalami stres. Beberapa penyebab stres dari faktor lingkungan seperti: tingkat kriminalitas, pola hidup masyarakat, situasi politik, bencana alam, dan kemajuan teknologi.

## 3. Faktor Organisasi atau Pekerjaan

Lingkungan organisasi, baik formal maupun informal, dapat mengakibatkan stres pada seseorang. Beberapa penyebab stres dari faktor organisasi atau pekerjaan seperti: target pekerjaan yang tinggi, tekanan dari atasan, persaingan yang tidak sehat antar pekerja di kantor, karier yang tidak kunjung meningkat, dan fasilitas kantor yang tidak memadai.

### 2.3 Kepuasan Kerja

Kebutuhan setiap manusia pasti berbeda-beda dan apabila kebutuhan tersebut terpenuhi maka akan menimbulkan rasa puas, begitu pula dalam bekerja. Karyawan yang merasa kebutuhannya dapat terpenuhi karena pekerjaan yang dilakukan maka akan timbul rasa kepuasan kerja. Kepuasan

kerja adalah kondisi psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja atau pegawai di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik.

Menurut Sopiah dalam Hanim (2016) kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Tanggapan emosional dapat berupa perasaan puas atau tidak puas terhadap pekerjaan seseorang. Apabila berupa perasaan puas maka kepuasan kerja tercapai, tetapi apabila berupa perasaan tidak puas maka kepuasan kerja belum tercapai. Menurut Handoko (2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

Ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor individu meliputi usia pegawai, kesehatan, kecerdasan (*IQ/intelligence quotient*), latar belakang pendidikan, emosi, sikap kerja, pola pikir, dan kepribadian.
2. Faktor intrinsik pekerjaan meliputi atribut kerja yang mengharuskan pegawai memiliki *skill* khusus, tingkat kesulitan pekerjaan, kebanggaan atas suatu pekerjaan.
3. Gaji dan fasilitas meliputi gaji pokok, jaminan kesehatan, jaminan hari tua, dan rumah.

4. Pengawasan/ Penyeliaan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja seorang pekerja. Supervisi yang buruk dapat mengakibatkan hasil kerja yang tidak maksimal dan tingginya *turnover*.
5. Rekan Kerja dan Sosial berperan terhadap tingkat kepuasan kerja seseorang, seringkali kualitas hubungan dengan rekan kerja berpengaruh pada hasil kerja pegawai.
6. Kondisi Kerja meliputi situasi dan kondisi kerja, ventilasi, kantin, tempat parkir, dan lain-lain. Keamanan kerja juga menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan kerja karena mempengaruhi perasaan selama bekerja di suatu tempat.

Nelson and Quick (2006) mengungkapkan kepuasan kerja dipengaruhi 5 dimensi spesifik dari pekerjaan yaitu :

1. Gaji  
Gaji merupakan sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain di dalam organisasi. Karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi pegawai terhadap perusahaan.
2. Promosi  
Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karier selama

bekerja. Kesempatan inilah yang memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja.

3. Supervisi

Supervisi merupakan kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku kepada bawahan yang mengalami permasalahan dalam pekerjaan.

4. Rekan kerja

Rekan kerja merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara sosial merupakan faktor yang berhubungan antara karyawan dengan atasannya dan dengan karyawan lainnya baik yang sama maupun yang berbeda divisi atau pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2009) ada empat teori kepuasan kerja, antara lain:

1. Teori keseimbangan

Teori ini dikemukakan oleh Wexley dan Yukl (1977) mengatakan semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja, misalnya: pendidikan, pengalaman, *skill*, usaha, peralatan pribadi, dan jam kerja.

2. Teori perbedaan

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961) yang berpendapat mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Sedangkan Locke (1996) dalam

Mangkunegara (2009) mengemukakan kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh karyawan.

3. Teori pemenuhan kebutuhan

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, semakin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai akan merasa tidak puas.

4. Teori pandangan kelompok

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah tergantung pada pemenuhan kebutuhan, tetapi sangat tergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan lebih merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

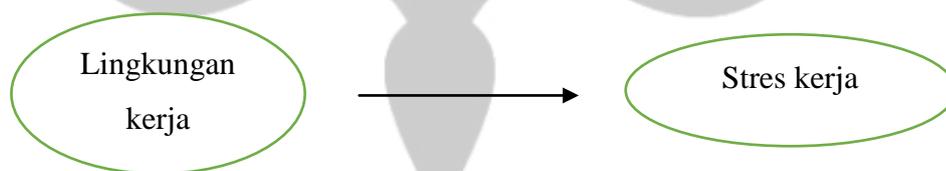
## 2.4 Kerangka Penelitian

Karyawan adalah aset penting bagi perusahaan, karena sumber daya manusia yang akan membawa perusahaan pada tujuannya. Oleh karena itu

penting adanya pengelolaan pada lingkungan kerja agar stres kerja karyawan dapat ditekan, sehingga menciptakan kepuasan kerja bagi setiap karyawan. Lingkungan kerja yang buruk dapat menimbulkan stres pada karyawan, yang berarti kepuasan kerja karyawan menjadi rendah karena karyawan merasa tidak nyaman saat melakukan suatu pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kerry Fairbrother dan James Warn (2002) mengkaji hubungan antara lingkungan kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja. Penelitian tersebut menyatakan lingkungan kerja dapat mempengaruhi stres kerja dan kepuasan kerja. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja tidak mengalami kepuasan kerja.

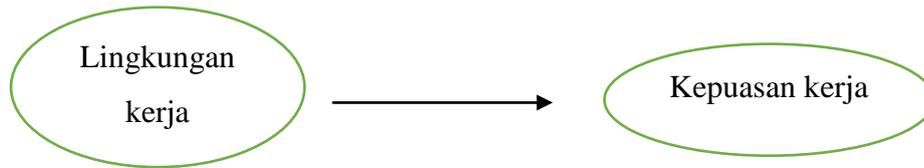
Pada uraian tersebut penulis dapat menarik kesimpulan tentang adanya: 1) pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja; 2) pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Maka dapat digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1

Pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja.

Sumber: Modifikasi peneliti (2018)



Gambar 2.2

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Sumber: Modifikasi peneliti (2018)

## 2.5 Hipotesis

### 2.5.1 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika manusia melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan di sekitar tempat kerja. Selama melakukan pekerjaan setiap karyawan akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat di dalam lingkungan kerja.

Salah satu faktor penyebab stres kerja pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja dapat dilihat dari dimensi-dimensi lingkungan kerja yang meliputi: kejelasan peran kerja, gangguan rutinitas sehari-hari, iklim tempat kerja, gangguan hubungan pribadi, kerjasama, kepemimpinan, dan lingkungan fisik. Ketidaksesuaian antar apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawan, seperti kurangnya dukungan dari

atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya stres kerja dalam diri karyawan.

Dalam jurnal *Workplace Stress, Etiology and Consequences* Colligan and Higgins (2005) mengutarakan bahwa ada banyak indikator yang berkaitan dengan lingkungan kerja yang dapat menimbulkan stres kerja karyawan. Kondisi ruang kerja yang kurang kondusif, fasilitas kerja yang tidak sesuai standar, dan rendahnya kualitas keamanan dari pihak perusahaan merupakan penyebab munculnya stres kerja karyawan. Pada penelitian Kerry Fairbrother dan James Warn (2002) ditemukan bahwa lingkungan kerja yang baik akan menurunkan stres kerja. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengajukan H1 sebagai berikut: **Lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap stres kerja.**

### **2.5.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2015), kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang mendukung (Robbins, 2015). Karyawan peduli akan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan karyawan dalam mengerjakan tugas yang baik.

Kondisi lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik merupakan dua faktor yang menjadi tolak ukur kepuasan kerja karyawan. Kedua faktor lingkungan kerja tersebut dapat berupa kerja yang secara mental menantang, imbalan yang pantas, budaya organisasi, rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian pribadi dengan pekerjaan. Pada penelitian Kerry Fairbrother dan James Warn (2002) ditemukan bahwa lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengajukan H2 sebagai berikut: **Lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja.**

