

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan dibahas tentang teori-teori mengenai beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja yang akan mendasari dari penelitian ini. Pembahasan akan menjadi paduan dalam memahami secara mendalam untuk memecahkan permasalahan yang ada.

Untuk lebih memahami variabel-variabel dalam penelitian ini, serta untuk memperdalam pengetahuan tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja maka untuk dipaparkan berbagai macam teori yang melingkupi variabel-variabel penelitian tersebut. Dengan pemahaman yang lebih mendalam atas variabel-variabel penelitian dan hubungan variabel tersebut maka semakin akurat dan kongkrit hasil penelitian.

2.1 Pengertian Beban Kerja

Beban Kerja yang diterima oleh karyawan PT. BMB Eksport ini sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Suatu beban dapat dikatakan baik atau sesuai, apabila karyawan dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal, sesuai dengan jobdesk tiap posisi kerja karyawan. Kesesuaian beban kerja dapat dilihat dalam porsi pekerjaan atau sesuai planning harian atau bulanan, pekerjaan yang melebihi dengan planning akan membuat kepuasan kerja karyawan menurun.

Menurut Danang Sunyoto (2012:64), beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Gibson (2009) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

Menurut Soleman (2011:85), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, antara lain yaitu :

- a. Tugas (Task). Meliputi tugas bersifat seperti stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut beban yang diangkat. Sedangkan tugas bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
- b. Organisasi kerja. Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

- c. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

Beban kerja berlebih, timbul sebagai akibat dari kegiatan yang terlalu banyak diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Menurut Munandar (dalam Yo dan Surya, 2015:1154) bahwa beban kerja berlebih secara fisik dan mental adalah melakukan terlalu banyak kegiatan baik fisik maupun mental, dan ini dapat merupakan sumber stres pekerjaan. Beban kerja berlebih, akan membutuhkan waktu untuk bekerja dengan jumlah jam yang sangat banyak untuk menyelesaikan semua tugas yang telah ditetapkan, dan ini yang merupakan sumber tambahan beban kerja. Setiap pekerjaan diharapkan dapat diselesaikan secara cepat, dalam waktu sesingkat mungkin. Waktu merupakan salah satu ukuran namun bila desakan waktu dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan pekerja menurun, maka itulah yang merupakan cerminan adanya beban kerja berlebih. Adanya beban kerja berlebih mempunyai pengaruh yang tidak baik pada

kesehatan pekerja. Menurut Munandar (dalam Yo dan Surya, 2015:1154) menunjukkan bahwa desakan waktu tampaknya memberikan pengaruh tidak baik, pada sistem cardiovasculer terutama serangan jantung prematur dan tekanan darah tinggi.

2.2 Pengertian Stres Kerja

Menurut Robbins and Judge (2008:107), stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu di hadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang di hasratkan oleh individu itu dan hasilnya di pandang tidak pasti dan penting.

Stres adalah keadaan tegang yang dialami oleh seseorang ketika cara penanganan masalah yang biasa di gunakan tidak lagi memadai (Rae, 2008:152). Menurut Kreitner dan Kinicki (2005:351), stres adalah suatu respon yang adaptif, di hubungkan oleh karakteristik atau proses psikologis individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan fisik khusus pada seseorang.

Menurut Ivancevich et al. (2007: 441), stres adalah suatu respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Ivancevich, et al. (2007:441) juga menggolongkan stres dibagi menjadi dua kategori, yaitu stres sebagai suatu stimulus atau stres sebagai suatu respons. Stres sebagai suatu

stimulus menganggap stres sebagai sejumlah karakteristik atau peristiwa yang mungkin menghasilkan konsekuensi yang tidak beraturan. Stres sebagai suatu respons merupakan konsekuensi dari interaksi antara suatu stimulus lingkungan dan respons individual. Hal ini berarti, stres merupakan interaksi unik antara kondisi stimulus dalam lingkungan dan cara individu untuk merespons dengan cara tertentu.

Menurut Sopiah (2008: 87) penyebab stres adalah:

1. Lingkungan Fisik

Stressor karena terlalu bising, kurang baiknya penerangan ataupun risiko keamanan. *Stressor* yang bersifat fisik juga kelihatan pada pengaturan kantor, termasuk rancangan ruang kantor yang buruk, ketiadaan privasi, lampu penerangan yang kurang efektif dan kualitas udara yang buruk.

2. Stres karena peran atau tugas

Stressor karena peran atau tugas termasuk kondisi dimana para karyawan mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dimainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat mereka bekerja.

3. Penyebab stres antar pribadi

Stressor ini akan semakin bertambah ketika karyawan dibagi dalam divisi-divisi dalam suatu departemen yang dikompetisikan untuk memenangkan reward yang menggiurkan. Perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang, persepsi, dan lain-lainnya memungkinkan munculnya stres.

4. Organisasi

Pengurangan jumlah karyawan merupakan salah satu penyebab stres yang tidak hanya untuk mereka yang kehilangan pekerjaan, namun juga untuk mereka yang masih tinggal. Menurut Rivai dan Mulyadi (2010: 313), penyebab stres organisasi terdiri dari kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.

Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Menurut Sopiah (2008: 89) stres kerja karyawan dapat dilihat tiga aspek, yaitu:

1. Gejala psikologis dengan indikator : Sikap apatis terhadap pekerjaan, luapan emosional, komunikasi tidak efektif, merasa tersaingi, kebosanan, ketidakpuasan kerja, kehilangan daya konsentrasi dan problem tidur.
2. Gejala fisik dengan indikaor : mudah lelah dan menunda pekerjaan atau tugas.
3. Gejala prilaku dengan indikator : menurunnya produktivitas, meningkatnya penggunaan obat-obatan dan meningkatnya prilaku absensi.

2.3 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Mila Badriah (2015:209), kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Adapun pengertian kepuasan kerja menurut Robbins Dan

Judge (2008:107) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Menurut Handoko (dalam Purbanigrat, 2015:1152) menyebutkan kepuasan kerja adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami di lingkungan kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Hariandja (2002:291), kepuasan kerja memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi dalam beberapa aspek, yaitu :

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan rasa adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, yaitu seorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang

besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.

6. Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Mangkunegara, 2011) ada dua faktor yaitu :

1. Faktor karyawan. Kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja. Setiap pekerjaan yang berkembang dalam lingkungan yang memberikan tantangan konstan, perlu adanya sesuatu yang membuat karyawan terus menerus berfikir dan menggunakan kekuatan pikiran, keterampilan, pendidikan dan keahliannya untuk mencaai solusi. Sebuah pekerjaan yang tidak monoton dan memberikan lingkungan yang menantang, memungkinkan karyawan untuk membuktikan dirinya mengarah pada kepuasan kerja yang lebih besar.
2. Faktor pekerjaan. Jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja. Banyak faktor yang mempengaruhikepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada

pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan blum dalam Wibowo (2015):

- a. Faktor individual: meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
- b. Faktor sosial: meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan bekerja, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama dalam pekerjaan: meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

2.4 Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Pada era globalisasi sekarang ini kepuasan kerja karyawan sangatlah penting, karena kepuasan kerja karyawan merupakan hasil akhir dari pekerjaan yang sudah tercapai memenuhi target. Terlepas dari kepuasan kerja, beban kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Altaf dan Mohamad Atif (dalam Yo dan Surya, 2015:1151) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Beban kerja karyawan juga juga dapat menimbulkan stres kerja karyawan yang dapat mengganggu pekerjaan karyawan, menurut Dhaniala (dalam Yo dan Surya, 2015:1151) menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi stres kerja karyawan. Jika dilihat dari variabel stres kerja berpengaruh atau tidak terhadap

kepuasan kerja, maka tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan antara lain sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan I Gede Mahendrawan dan Ayu Desi Indrawati (2015: 3936-3961) meneliti Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja PT. Panca Dewata Denpasar. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada PT. Panca Dewata sedangkan variabel kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Panca Dewata dan juga menghasilkan bahwa variabel kompensasi memberi pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel beban kerja.

Penelitian yang dilakukan Putu Melati Purbaningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015: 1149-1165) meneliti Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja PT. Lianinti Abadi di Denpasar. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada PT. Lianinti Abadi di Denpasar. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada PT. Lianinti Abadi di Denpasar.

Penelitian yang dilakukan Dhini Rama Dhanika (2010) meneliti Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical

Representatif di Kota Kudus). Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan medical representatif di kota Kudus. Terdapat banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Berdasarkan wawancara awal didapat bahwa salah satu alasan merasa nyaman dengan pekerjaan yang dijalani saat ini adalah meskipun berat tetapi mereka sangat mengharapkan menapat insentif guna menambah untuk kebutuhan keluarga.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian
1	I Gede Mahendrawan dan Ayu Desi Indrawati (2015: 3936-3961)	Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja PT. Panca Dewata Denpasar	variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan variabel kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja	Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja	Analisis regresi linear berganda
2	Putu Melati Purbaningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015: 1149-1165)	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi	Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	Untuk mengetahui besar pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi	Metode kuantitatif

3	Dhini Rama Dhanial (2010)	Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	Stres kerja tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja.	Untuk mengetahui pengaruh stres kerja, beban kerja terhadap kepuasan kerja	Analisis multiple linear regression
---	---------------------------	---	--	--	-------------------------------------

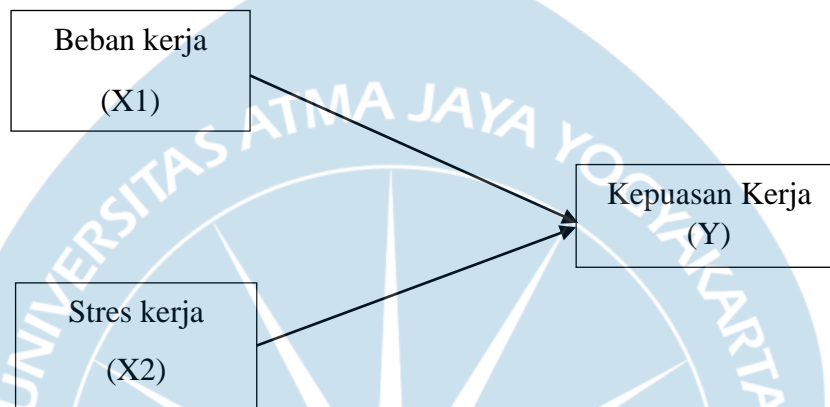
2.6 Kerangka Penelitian

Penelitian ini menguji Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja, berdasarkan penelitian yang dilakukan (Yo dan Surya, 2015), dan dikembangkanlah seperti berikut:

Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan (Dhanial, 2010:17) menyatakan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Kumar (dalam Yo dan Surya, 2015:1153) menemukan bahwa beban kerja dan gaya manajemen merupakan faktor kunci yang mempengaruhi perasaan dan menciptakan stres di kalangan karyawan. Faktor stres secara spesifik langsung berkaitan dengan bagaimana beban kerja karyawan. Menurut Altaf dan Mohama Atif (dalam Yo dan Surya, 2015:1154) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja. Mustapha dan Ghee (dalam Yo dan Surya, 2015:1154)) memberikan hasil, ada hubungan negatif

signifikan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Menurut Putra (2012:74) menemukan kepuasan kerja dipengaruhi secara negatif oleh stres kerja.

Dari pemaparan yang telah dijelaskan di halaman sebelumnya, maka kerangka pemikiran yang dapat digambarkan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

Sumber: Jurnal Penelitian Theresia Retno P.H

2.7 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menguji pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Beban kerja dan stres kerja merupakan komponen yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan atas hasil dari tugas-tugas yang telah dilakukan demi menunjang produktivitas dalam perusahaan. Dua hal tersebut merupakan permasalahan yang sering muncul dalam manajemen sumber daya manusia, peranan pemimpin dalam memberikan tugas sesuai dengan kapasitas dan sesuai porsi jabatan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sebaliknya jika dalam pemberian tugas di luar kapasitas

karyawan dapat menurunkan kepuasan kerja karyawannya. Setiap individu memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Sebaliknya semakin rendah penilaian individu terhadap pekerjaannya maka semakin rendah kepuasan kerjanya.

Kepuasan kerja menunjukkan suatu perasaan senang atau tidak senang yang dimiliki seorang individu terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan adanya harapan-harapan yang lebih baik terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menguntungkan perusahaan tersebut, karena dengan kepuasan yang tinggi, maka akan memiliki semangat kerja yang tinggi kemudian menunjukkan kualitas kerja yang baik. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan merugikan perusahaan tersebut, karena karyawan akan tidak semangat dalam melakukan pekerjaannya serta terkadang tidak serius mengerjakan apa yang menjadi tugasnya. Adapun beban kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja, akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Beban kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja

karyawan (Dhania, 2010:17) menyatakan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Wibowo (2011: 54) stres yang terjadi di tempat kerja menyebabkan organisasi menanggung beban, rendahnya kualitas pelayanan, pergantian staff yang tinggi, reputasi perusahaan menjadi buruk, citra perusahaan menjadi buruk, ketidakpuasan pekerja. Menurut Luthans (2008: 298) sumber stres kerja meliputi, sumber stres di luar organisasi, sumber stres dari organisasi, sumber stres kelompok, sumber stres individu.

Altaf dan Mohama Atif (dalam Yo dan Surya, 2015:1154) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja. Mustapha dan Ghee (dalam Yo dan Surya, 2015:1154) memberikan hasil, ada hubungan negatif signifikan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Pada penelitian Mustapha (2013:117) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja sehari-hari, karyawan lebih puas ketika mereka diberikan beban kerja yang lebih rendah. Kepuasan kerja yang lebih rendah ditemukan pada beban kerja yang lebih tinggi dalam penelitian Mansoor, dkk. (2011).

H1 : Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja.

Putra (2012:74) menemukan kepuasan kerja dipengaruhi secara negatif oleh stres kerja. Mostofa dkk (dalam Dhania, 2010:18) menyatakan terdapat hubungan signifikan stres dengan kepuasan kerja. Khalidi and Waalify (dalam

Dhania, 2010:18) ditemukan bahwa ada banyak faktor stres yang berhubungan dengan pekerjaan yang menyebabkan penurunan kepuasan antara apoteker.

H2 : Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan kerja.

