

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang teori dan penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam penelitian. Bagian pertama membahas tentang kepuasan kerja beserta faktor penyebab kepuasan kerja kemudian dibahas tentang *work from home* faktor yang mempengaruhi berikutnya membahas tentang stres kerja dan faktor yang mempengaruhi dan memediasi, kemudian membahas tentang hipotesis dan yang terakhir menjelaskan tentang kerangka penelitian.

#### **2.1 Kepuasan Kerja**

Setiap orang memiliki harapan terhadap keputusan dari tempat kerjanya. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi produktivitas pekerjaan dari para karyawan yang merupakan tanggung jawab manajer untuk memahami dan berusaha menciptakan kepuasan kerja karyawannya guna menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikap terhadap pekerjaan karyawan. Sikap ini dapat menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaannya. Yang dibebankan kepadanya.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai tingkat satu pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan hasrat. Kepuasan dapat dicapai jika keinginan seseorang dapat terpenuhi dalam hidupnya. Kepuasan kerja adalah tolak ukur dari seberapa bahagia seseorang karyawan terhadap pekerjaan dan jabatan yang dimilikinya (Rosmaini & Tanjung, 2019). Menurut Luthfi dalam (Poniasih & Dewi, 2015) kepuasan kerja adalah

salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Setiap orang memiliki harapan untuk memperoleh kepuasan dari tempat bekerja. Kepuasan dapat mempengaruhi produktivitas yang diharapkan oleh manajer.

menurut Mullins (2014) faktor kepuasan kerja terbagi menjadi 5 yaitu:

1. Faktor individual: faktor ini mencakup kepribadian, pendidikan dan kualifikasi, kecerdasan dan kemampuan, umur, status pernikahan, serta orientasi untuk bekerja.
2. Faktor sosial: faktor ini mencakup hubungan antara rekan kerja, kelompok dan norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi tidak resmi.
3. Faktor kultural: faktor ini didasari oleh sikap, kepercayaan dan nilai.
4. Faktor organisasi: faktor ini mencakup sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan HR dan prosedur, hubungan karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, pengawasan dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, kondisi bekerja.
5. Faktor lingkungan: faktor ini mencakup ekonomi, sosial, teknis dan pengaruh pemerintah.

Penelitian ini akan melihat faktor organisasi pada kepuasan kerja yaitu *work form home*, dan stres kerja, Pertama-tama akan dibahas *work from home*. *Telecommuting* atau WFH adalah sistem kerja yang membebaskan karyawan untuk bekerja dimana saja di luar tempat bekerja, konsep WFH merupakan konsep kerja yang tidak dapat dipisahkan dengan desain pekerjaan. Desain pekerjaan adalah cara perusahaan untuk mengatur elemen-elemen pekerjaan karyawan agar tidak terjadi bekerja berlebihan yang

dapat meningkatkan motivasi kerja serta dapat berdampak kepada kepuasan kerja. Stres kerja adalah kondisi dimana karyawan mengalami tekanan berlebihan di dalam pekerjaannya yang dapat mempengaruhi performa kerja dan kepuasan kerja karyawan.

## ***2.2 Work From Home***

Pada masa pandemi *Covid-19* yang melanda dunia pada awal tahun 2020 membuat perusahaan-perusahaan menggeser sistem kerja yang awalnya dapat bekerja di kantor menjadi sistem kerja WFH. Hal ini merupakan salah satu gerakan untuk mencegah dan memutus mata rantai penyebaran virus *Covid-19*, gerakan ini juga merupakan program pemerintah yang harus dilakukan oleh semua perusahaan di semua industri yang ada di Indonesia. WFH terbilang cukup cepat untuk diadaptasi yang membuat banyak perusahaan yang tidak siap dalam fasilitas serta sistem untuk menjalankan WFH, namun dengan berjalannya waktu sistem WFH dapat diadaptasi dengan baik dan dapat berjalan dengan efektif di Indonesia.

Teleworking atau WFH adalah bekerja dengan menggunakan teknologi telekomunikasi untuk kepentingan suatu perusahaan dengan memberikan izin kepada seluruh karyawan yang bersangkutan untuk mengakses berbagai data perusahaan dimanapun tanpa mengharuskan fisik karyawan tersebut berada di dalam kantor (Ye, 2012). Sistem kerja WFH dapat dijalankan dimanapun oleh karyawan mulai dari mengerjakan tugas pribadi hingga melakukan *meeting* dengan beberapa orang sekaligus, hal ini dapat terjadi dikarenakan kemajuan teknologi yang sangat pesat.

WFH selalu dibahas karena batas-batas yang terbilang tidak jelas dikarenakan tidak adanya kehadiran secara fisik di pekerjaan, konsekuensi pribadi dan sosial, serta risiko dan manfaat dari jam kerja yang fleksibel (Irwanto, Novianti, & Roz 2021).

WFH memiliki tantangan dalam mengontrol lingkungan kerja yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dimana gangguan dalam melakukan pekerjaan dapat menimbulkan lingkungan pekerjaan yang kurang memuaskan, dalam menjalankan WFH harus dapat membedakan ruang kerja dan ruang sosial didalam rumah. jika pemisahan ini tidak dapat dilakukan, bekerja di ruang dengan gangguan lingkungan dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan stres kerja (Galanti, et all, 2021).

### **2.3 Stres Kerja**

Karyawan memiliki pekerjaan dan tanggung jawab yang berbeda-beda, jika pekerjaan dan tanggung jawab yang dimiliki karyawan melampaui batasan dirinya hal tersebut dapat memicu stres kerja. Stres kerja adalah kondisi dimana emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang yang tidak normal yang dipengaruhi oleh kondisi ketegangan (Safitri & Astutik, 2019). Stres kerja secara umum dapat diartikan sebagai masalah-masalah yang dapat menimbulkan stres dalam lingkungan pekerjaan, seperti dalam proses interaksi antara seorang karyawan dengan aspek-aspek pekerjaannya stres kerja terjadi diakibatkan oleh adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi

disegala kondisi pekerjaan (Rizkiyanti, Regi, 2019). Jika karyawan mengalami stres yang terlalu besar maka hal tersebut dapat mempengaruhi kemampuan karyawan tersebut untuk menghadapi lingkungan pribadi dan pekerjaan yang dilakukan, menurut Rivai dalam (Farisi, Pane, 2020) pendekatan stres dapat dilakukan dengan cara:

1. Pendekatan individu:
  - a. Meningkatkan keimanan
  - b. Melakukan meditasi dan pernapasan
  - c. Melakukan kegiatan olahraga
  - d. Melakukan relaksasi
  - e. Mendapatkan dukungan sosial dari lingkungan sekitar
  - f. Menghindari kebiasaan yang berulang-ulang dan membosankan
2. Pendekatan perusahaan:
  - a. Memperbaiki suasana organisasi
  - b. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
  - c. Merestrukturasi tugas
  - d. Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran.

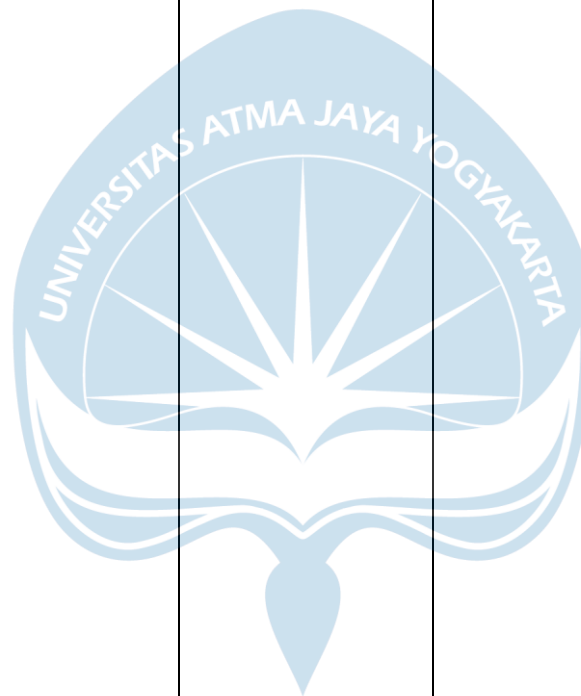
## 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu**

No	Judul Penelitian, Tahun	Variabel	Alat Penelitian	Hasil Penelitian
1	Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life	<i>Working from home</i>	SPSS	1. <i>Working from home</i> memiliki hubungan yang signifikan dan

	Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia	<i>Work-life Balance</i> <i>Stress work</i> <i>Job satisfaction</i>		<p>negatif terhadap kepuasan kerja.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Working from home</i> memiliki hubungan signifikan dan negatif terhadap <i>Work-life Balance</i>.</li> <li>3. <i>Working from home</i> memiliki hubungan signifikan dan negatif terhadap <i>work stress</i>.</li> <li>4. <i>Work-life balance</i> memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap <i>job satisfaction</i>.</li> <li>5. <i>Work stress</i> memiliki hubungan signifikan dan negatif terhadap <i>job satisfaction</i>.</li> <li>6. Hubungan antara <i>working from home</i> terhadap <i>job satisfaction</i> yang di mediasi oleh <i>work-life balance</i>.</li> <li>7. Hubungan antara <i>working from home</i> terhadap <i>job satisfaction</i> yang di mediasi oleh <i>work stress</i>.</li> </ol>
2	Work From Home During the COVID-19 Outbreak: The Impact on Employees' Remote Work Productivity, Engagement, and Stress	<i>Working from home</i> <i>Productivity</i> <i>Engagement</i> <i>Stress</i> <i>Family-work conflict</i> <i>Social isolation</i> <i>Self-leadership</i> <i>Autonomy</i>	IBM AMOS & SPSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konflik keluarga dan pekerjaan memiliki hubungan yang negatif terhadap Produktifitas WFH</li> <li>2. Konflik keluarga dan pekerjaan memiliki hubungan yang negatif terhadap WFH <i>engagement</i></li> </ol>

				<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Konflik keluarga dan pekerjaan memiliki hubungan negatif terhadap <i>WFH stress</i></li> <li>4. Isolasi sosial memiliki hubungan yang negatif terhadap produktifitas <i>WFH</i></li> <li>5. Isolasi sosial memiliki hubungan negatif terhadap <i>WFH engagement</i></li> <li>6. Isolasi sosial memiliki hubungan negatif terhadap <i>WFH stress</i></li> <li>7. <i>Self-leadership</i> memiliki hubungan yang positif terhadap produktifitas <i>WFH</i></li> <li>8. <i>Self-leadership</i> memiliki hubungan yang positif terhadap <i>WFH engagement</i></li> <li>9. <i>Self-leadership</i> memiliki hubungan yang negatif terhadap <i>WFH stress</i></li> <li>10. <i>Autonomy</i> memiliki hubungan yang positif terhadap produktifitas <i>WFH</i></li> <li>11. <i>Autonomy</i> memiliki hubungan yang positif terhadap <i>WFH engagement</i></li> <li>12. <i>Autonomy</i> memiliki hubungan yang negatif terhadap <i>WFH stress</i></li> </ol>
--	--	--	--	--



3	The Effect of Work From Home on Work Life Balance and Work Stress on Female Workers	<i>Work from home</i> <i>Work-life balance</i> <i>Work stress</i>	SPSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WFH memiliki pengaruh terhadap <i>work-life balance</i></li> <li>2. WFH memiliki pengaruh terhadap <i>work stress</i></li> <li>3. 48% responden memberikan tanggapan meragukan atas kepuasan mereka dalam mengerjakan pekerjaan kantor dan rumah selama WFH</li> <li>4. 35% tidak merasakan stress dalam menjalani peran selama WFH</li> <li>5. 19% responden mengalami stress terhadap situasi kerja</li> </ol>
4	Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan	Stres kerja Kepuasan kerja Komitmen organisasional	SMART PLS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stres kerja memiliki hubungan yang negatif terhadap komitmen organisasional</li> <li>2. Stres kerja memiliki hubungan yang negatif terhadap kepuasan kerja</li> <li>3. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional</li> </ol>

## 2.5 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan teori-teori yang menjadi landasan pada penelitian ini dengan itu penulis Menyusun sesuai variabel-variabel yang diteliti.

### 2.5.1 Pengaruh *work from home* terhadap kepuasan kerja



WFH merupakan konsep kerja dimana karyawan dapat melakukan pekerjaannya dari rumah atau dimana saja dengan memberikan jam kerja secara fleksibel bagi karyawan, hal ini dapat memiliki pengaruh yang positif maupun negatif (Schieman & Galvin, 2017) tergantung dari cara mengatur waktu oleh masing-masing karyawan, sistem kerja yang fleksibel dapat memberikan kebebasan terhadap jadwal kerja karyawan. WFH mengubah cara kerja dan kebiasaan yang sangat signifikan, dengan berubahnya lingkungan kerja yang disatu tempat yang sama dengan tempat istirahat yang membuat tidak semua lingkungan rumah yang baik juga menjadi lingkungan yang baik untuk melakukan pekerjaan. Perubahan ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terhadap tempat bekerja dalam penelitian terhadulu ditemukan bahwa WFH memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja (Irwanto, Novianti, & Roz 2021).

### **H1. *Work from home* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.**

#### **2.5.2 Pengaruh *work from home* terhadap stres kerja**

WFH membuat bias antara tempat kerja dan tempat karyawan untuk beristirahat dimana hal tersebut dapat membuat jam kerja karyawan dapat menjadi bias juga, hal ini dapat terjadi dikarenakan pekerjaan yang dilakukan di rumah tidak dapat diawasi secara langsung yang membuat karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya di luar dari jam kerja semestinya dikarenakan tuntutan yang tinggi oleh perusahaan sehingga menimbulkan kerja berlebih oleh karyawan. Dalam menjalankan WFH juga dapat menimbulkan konflik antara karakter-karakter yang harus dijalankan dalam satu waktu oleh para karyawan, hal-hal ini dapat memicu stres kerja yang dapat mempengaruhi

kinerja karyawan, WFH banyak mempengaruhi terhadap tingkat stres karyawan (Contreras, et all, 2020). Dalam penelitian terdahulu ditemukan bahwa WFH memiliki pengaruh terhadap stres kerja (Irwanto, Novianti, & Roz 2021; Galanti, et all, 2021). WFH banyak mempengaruhi terhadap tingkat stres karyawan (Contreras, et all, 2020).

## **H2. *Work from home* berpengaruh positif terhadap stres kerja.**

### **2.5.3 Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja**

Stres kerja dapat digambarkan sebagai masalah-masalah yang terjadi atau berhubungan dengan lingkungan pekerjaan yaitu dalam proses interaksi antara karyawan dengan aspek-aspek dalam pekerjaannya, stres kerja dapat terjadi dikarenakan terjadinya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya yang dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan (Rizkiyanti, 2019). Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan hingga mempengaruhi kepuasan kerja terhadap suatu perusahaan, dalam beberapa penelitian terdahulu dapat ditemukan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Irwanto, Novianti, & Roz 2021; Wibowo, Riana, & Putra 2015).

## **H3. Stres kerja berpegeruh negatif terhadap kepuasan kerja.**

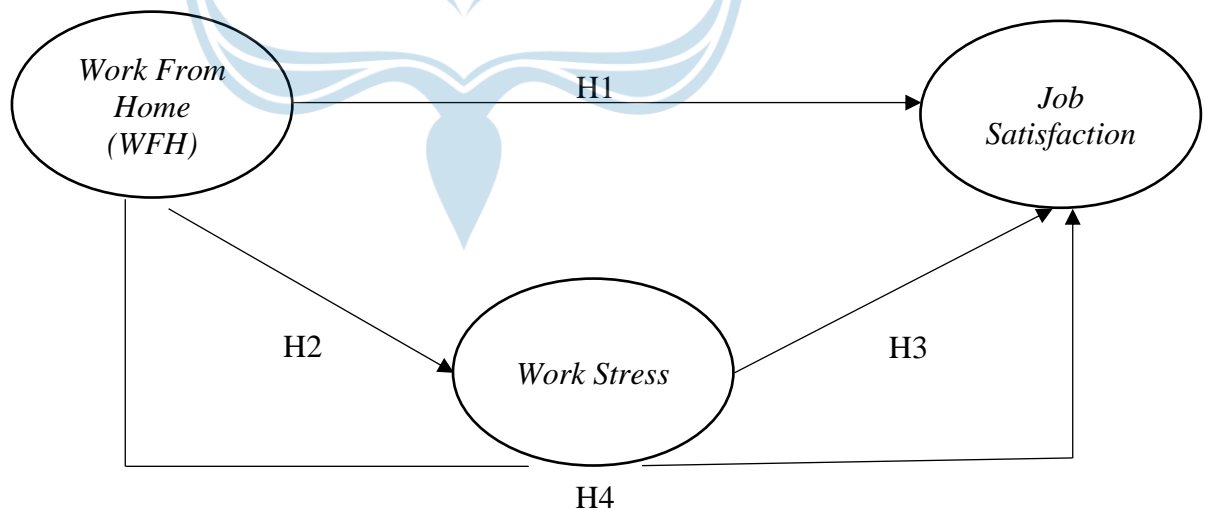
### **2.5.4 Stres kerja memediasi *work from home* terhadap kepuasan kerja**

Stres kerja dapat dipicu oleh beban pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya yang melebihi batas kemampuan karyawan tersebut, stres kerja

juga dapat terjadi dikarenakan perusahaan tidak dapat memberikan rasa puas dengan memenuhi kebutuhan para karyawan. WFH dapat memicu stres kerja dimana dengan keadaan ekonomi yang sulit akibat pandemi membuat banyak karyawan mengalami pemotongan pendapatan dan juga dapat memeberikan pekerjaan yang lebih dikarenakan karyawan bekerja di rumah dan juga membebaskan karyawan dengan system kerja yang fleksibel. Stres kerja yang terjadi di dalam suatu perusahaan dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja, yang membuat stres kerja dapat memediasi *work from home* terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian terdahulu menemukan bahwa stres kerja berhasil memediasi *work from home* terhadap kepuasan kerja (Irwanto, Novianti, & Roz 2021).

**H4. Stres kerja memediasi pengaruh *work from home* terhadap kepuasan kerja.**

## 2.6 Kerangka Penelitian



**Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian**