

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Stres Kerja

Stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan tidak penting (Robbins & Judge, 2008). WHO menyatakan stres bukan hanya menyerang Negara Amerika Serikat, tapi juga merupakan masalah yang menyebar ke seluruh dunia, laporan PBB menunjukkan stres kerja sebagai penyakit abad 20 (Losyk, 2007). Quick & Quick (1984) dalam Waluyo (2009) mengategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu : *Eustres dan Distres*.

- *Eustres* adalah respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan membangun. Hal ini termasuk kesejahteraan individu, kemampuan adaptasi, dan tingkat performa yang tinggi.
- *Distres* adalah respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan merusak. Hal tersebut termasuk tingkat ketidakhadiran yang tinggi, penurunan prestasi, dan kondisi kesehatan tubuh yang menurun.

Stres dapat mempengaruhi siapa saja di tempat kerja, tak peduli apapun jenis pekerjaannya, baik kaya maupun miskin, tua maupun muda, pria maupun wanita, tak seorang pun kebal akan stres. Stres di tempat kerja berdampak pada kesehatan dan keadaan kita, juga terhadap kualitas dan kehidupan di rumah (Losyk, 2007).

Cooper percaya stres dapat terjadi akibat ketidakcocokan antara individu dan lingkungan kerja mereka (Cooper *et al*, 1994 dalam Jehangir *et al* 2011). Stres adalah perasaan gembira, cemas, atau ketegangan fisik yang terjadi ketika terdapat tuntutan di tempat kerja yang diperkirakan melebihi kemampuan individu untuk melaksanakannya (Hellriegel & John, 2004 dalam Jehangir *et al* 2011).

Menurut Luthans (1989) dalam Ayupp dan Nguok (2011), stres didefinisikan sebagai suatu respon adaptif atas kondisi yang menekan di lingkungan kerja sehingga mempengaruhi kondisi fisik, psikologis, serta perilaku. Sementara stres di tempat kerja didefinisikan sebagai kondisi yang timbul dari interaksi individu dengan pekerjaan mereka dan ditandai dengan perubahan yang memaksa mereka menyimpang dari fungsi normal (Beehr dan Newman, 1989).

Menurut Anoraga (1998) seperti dikutip Airmayanti (2010), stres kerja adalah ketegangan dalam lingkungan kerja yang sering dialami oleh karyawan yang mengganggu situasi kerja serta konsentrasi dalam menyelesaikan tugas, keadaan ini bisa mengakibatkan menurunnya prestasi kerja yang tentunya merugikan karyawan dan perusahaan. Setiap aspek dari lingkungan kerja dapat dirasakan sebagai stres oleh tenaga kerja, tergantung dari pendapat tenaga kerja terhadap lingkungan, apakah ia merasakan stres atau tidak, hal ini berarti pada situasi kerja yang sama seorang tenaga kerja dapat mengalami stres, sedangkan yang lainnya tidak (Wahyuningsih, 2007, seperti dikutip Airmayanti, 2010).

Sumber penyebab stres disebut *stressor*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ayupp dan Nguok (2011) sumber dari stres kerja adalah:

1. Peran karyawan dalam organisasi dapat menjadi *stressor* ketika karyawan mengalami konflik peran. Konflik peran terjadi ketika seseorang melakukan hal-hal yang sebenarnya tidak ingin dilakukan, bertentangan atau tidak menjadi bagian dari pekerjaannya. Ketika seseorang tidak memiliki gambaran jelas tentang tujuan kerja dan tanggung jawab pekerjaannya maka akan muncul ambiguitas peran dalam pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran karyawan dalam pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat stres di tempat kerja. Situasi yang dapat menimbulkan ambiguitas peran misalnya : hari pertama kerja, promosi, bos baru, tempat kerja baru, dan perubahan struktur yang ada (Invanchevich & Matteson, 1994 dalam Ayupp dan Nguok 2011). Ambiguitas peran tidak hanya dapat dialami oleh karyawan baru namun juga oleh karyawan lama. Indikator stres kerja yang berhubungan dengan ambiguitas peran adalah mengalami keadaan yang tertekan, ketidakpuasan pada kehidupan, ketidakpuasan pada pekerjaan, rendahnya motivasi kerja, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan dan rasa menghargai diri sendiri yang semakin rendah.
2. Hubungan sosial karyawan di tempat kerja merupakan sumber kedua stres di tempat kerja. Bos, mentor, rekan kerja, dan bawahan memainkan peran utama dalam peran kehidupan pekerjaan di semua tingkat. Mereka dapat menjadi sumber utama stres dan dukungan, dan dapat secara drastis mempengaruhi perasaan kita sepanjang hari (Cartwright & Cooper, 1997; Lu dan Shiau, 1997

dalam Ayupp dan Nguok, 2011). Schultz & Schultz (1990) dalam Ayupp dan Nguok (2011) menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi stres di tempat kerja adalah dukungan sosial, jaringan ikatan sosial dan keluarga. Orang yang menyendiri baik secara fisik atau psikologis lebih rentan terhadap stres daripada seorang yang memiliki hubungan sosial yang kuat. Stres juga dapat timbul karena tenaga kerja harus bekerja sama dengan tenaga kerja lain yang berkepribadian “kasar”, orang yang tidak memperhatikan perasaan dan kepekaan dalam interaksi sosial, dan orang yang “dingin”. Dilain pihak mereka biasanya orang yang berorientasi prestasi, selalu bekerja keras dan pandai.

3. Iklim dan struktur organisasi dirasa menjadi salah satu potensi sumber stres akibat berada dalam organisasi. Menurut Sutherland and Cooper (1993) dalam Ayupp dan Nguok (2011), kepuasan atau ketidakpuasan kerja akhirnya terkait dengan persepsi dan evaluasi struktur dan iklim organisasi. Dalam sebuah organisasi akan ada kebijakan baru, tujuan, prosedur dan penambahan karyawan dalam rangka bersaing dengan perubahan lingkungan. Semua perubahan ini dapat menyebabkan rasa tidak aman dalam pekerjaan, yang kemudian akan menciptakan stres diantara karyawan jika tidak ditangani dengan benar.
4. Aspek pengembangan karir dilihat sebagai *stressor* ketika seorang karyawan merasa kurangnya keamanan kerja yang mereka dapat, promosi yang diajukan tidak memadai atau umumnya tidak puas dengan kesesuaian antara karir dan tingkat pencapaian saat ini (Matteson & Ivancevich, 1987 dalam Ayupp dan Nguok, 2011).

5. Aspek intrinsik yang menjadi sumber stres adalah beban kerja. Ketika karyawan merasa tuntutan pekerjaan mereka lebih besar dari kemampuan mereka, mereka akan cenderung merasa stres (Haris & Arendt, 1998 dalam Ayupp dan Nguok, 2011). Beban kerja berlebih secara fisik maupun mental merupakan sumber stres kerja. Beban kerja psikologis dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Sejumlah tuntutan yang diberikan melebihi kemampuan individu.
- b. Tingkat kewaspadaan atau gairah yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas di tempat kerja.
- c. Kecepatan dan tekanan waktu tugas yang harus diselesaikan.

Kelebihan beban kerja dikaitkan dengan keluhan kesehatan seperti sakit kepala dan kelelahan. Menurut Dubrin (1994) dalam Ayupp dan Nguok, (2011) peran yang berlebihan, terlalu banyak yang dikerjakan, dapat membuat stres pada seseorang dalam dua cara yaitu :

- a. Individu mungkin menjadi lelah dan dengan demikian mudah terserang penyakit.
- b. Individu tunduk pada tuntutan pekerjaan yang tidak masuk akal.

Akibat dari stres bagi karyawan adalah sebagai berikut (Robbins & Judge, 2008) :

1. Gejala Fisiologi : stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung, dan tarikan nafas, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan memicu serangan jantung.

2. Gejala psikologis : ketidakpuasan kerja adalah efek psikologis paling sederhana dan paling nyata dari stres, namun stres juga muncul dalam kondisi psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, kejengkelan, kejenuhan, dan sikap suka menunda-nunda.
3. Gejala perilaku : gejala-gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, kemangkiran dan perputaran karyawan, selain itu juga perubahan dalam kebiasaan makan, pola merokok, konsumsi alkohol, kegelisahan, serta ketidakteraturan waktu tidur.

Dampak stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya (Rice, 1999 dalam Waluyo, 2009). Bagi perusahaan, konsekuensi yang timbul dan bersifat tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi hingga *turnover* (Greenberg & Baron, 1993; Quick & Quick, 1984; Robbins, 1993 dalam Waluyo, 2009).

Faktor-faktor yang mengakibatkan perawat mengalami stres di unit perawatan kritis menurut Hudak (1997) dalam Kristianto. *et.al.*, adalah :

- a. Hubungan kurang baik dengan penyelia, dokter, rekan perawat, pasien dan keluarga pasien.
- b. Perawat menciptakan harapan yang tinggi atas diri mereka sendiri sebagai cara untuk mempertahankan keseimbangan emosional.

c. Kejenuhan, sebab kejenuhan antara lain:

- pekerjaan rutin yang diulang-ulang,
- setiap langkah harus ditulis,
- perpindahan perawat dari tempat lain,
- situasi akut yang sering terjadi,
- bahaya fisik antara lain karena ancaman tertusuk jarum suntik dan terpapar sinar radiasi,
- mengangkat beban yang terlalu berat,
- pasien yang tidak sadar,
- teman sejawat yang bingung,
- bunyi maupun suara yang terus-menerus dari alat monitor maupun dari pasien yang menjerit, menangis, merintih, dan
- terlalu sering melihat dan mencium bau tubuh pasien yang mengeluarkan darah, muntahan, urin juga feses yang mengotori tubuh dan ranjang pasien.

## **2.2. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja berkontribusi terhadap prestasi kerja, ketika individu merasakan puas terhadap pekerjaannya, maka dia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan atau organisasi.

Menurut Hoppecl dalam Waluyo (2009), kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerjaan yaitu seberapa jauh pekerjaan tersebut memuaskan kebutuhan karyawan. Menurut Tiffin dalam Waluyo (2009), kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pemimpin dan karyawan. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya upah, kondisi fisik dan psikologis (Waluyo, 2009).

Robbins dan Judge (2008) menyatakan, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, karyawan yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen.

Menurut Porter dan Steers, seperti dikutip oleh Ahari *et al* (2013) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Faktor umum organisasi, yaitu seberapa besar karyawan mendapatkan upah dan peluang promosi.
2. Faktor lingkungan kerja, terdiri dari pengawasan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan kondisi tempat kerja.

3. Faktor Konten atau kegiatan yang sebenarnya seperti dilingkup pekerjaan, tingkat variasi, independensi dan akuntabilitas.
4. Faktor pribadi, yaitu yang membedakan satu orang dengan orang lain seperti usia, pengalaman kerja, dan kepribadian.

Menurut Robbins dan Coulter (2002), dalam Sarjono & Julianita (2011) penyebab kepuasan kerja adalah :

1. Pekerjaan yang sesuai dengan keahlian.

Pekerjaan yang sesuai dengan keahlian karyawan akan membuat karyawan mampu mengerjakan tugas-tugas dengan baik sehingga tercipta kepuasan kerja.

2. Pekerjaan yang secara mental menantang.

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan yang mereka miliki. Karakteristik ini membuat pekerjaan menjadi menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak tantangan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

3. Imbalan yang pantas.

Bila upah dilihat sudah adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan, dan sudah sesuai dengan standar pengupahan kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

4. Kondisi kerja yang mendukung.

Karyawan peduli akan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik.

5. Rekan kerja yang mendukung.

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial, oleh karena itu tidak mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah akan membuat kepuasan kerja meningkat.

Dampak dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja berdasarkan Waluyo (2009) adalah :

1. Dampak terhadap produktivitas.
2. Dampak terhadap ketidakhadiran (*absenteisme*) dan keluar tenaga kerja (*turnover*).
3. Dampak terhadap kesehatan.

### **2.3. Penelitian Terdahulu**

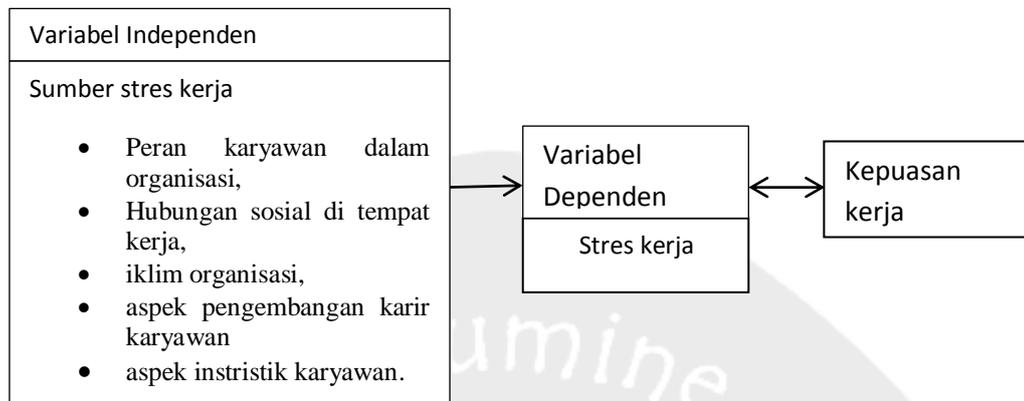
Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayupp dan Nguok (2011) tentang stres di tempat kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja diantara karyawan di sektor perbankan Malaysia. Disini sumber-sumber stres terdiri dari faktor dalam organisasi. Sumber stres dalam penelitian ini terdiri dari peran karyawan dalam organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, iklim dan struktur organisasi, aspek pengembangan karir karyawan, dan aspek intrinsik karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ayupp dan Nguok (2011) menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam hal stres di tempat kerja, dan semua-sumber stres saling berhubungan secara signifikan dengan stres kerja. Iklim dan struktur organisasi menjadi sumber stres kerja paling dominan yang berpengaruh terhadap stres kerja dan dalam hal hubungan dengan kepuasan kerja, sumber-sumber stres secara signifikan berkorelasi positif dengan kepuasan kerja.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Russeng *et al.*, (2007) mengenai stres kerja pada perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Dr. Tadjudin Chalid Makasar yang menemukan adanya perbedaan stres kerja yang dialami perawat laki-laki dan perempuan, perawat yang sudah menikah dan belum menikah, dan perawat yang baru bekerja dan sudah lama bekerja. Sumber stres paling dominan yang mempengaruhi stres kerja berasal dari beban kerja.

#### **2.4. Kerangka Penelitian**

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayupp dan Nguok (2011) dimana pada penelitian ini disusun kerangka penelitian sebagai berikut :



Sumber : Ayupp & Nguok (2011)

Gambar 2. 1

### Kerangka Penelitian

Mengingat pentingnya sumber stres di tempat kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja, maka dirasa penting untuk mengidentifikasi sumber-sumber stres dan dampaknya pada organisasi. Sumber-sumber stres terdiri dari peran karyawan dalam organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, iklim dan struktur organisasi, aspek pengembangan karir, dan aspek intrinsik.

Dalam kerangka penelitian diatas semua sumber stres berpengaruh terhadap stres kerja, yang nantinya dapat berhubungan dengan terjadinya kepuasan dan ketidak puasan kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayupp dan Nguok (2011) semua sumber stres berpengaruh terhadap terjadinya stres kerja. Terdapat hubungan yang terjadi antar sumber stres dengan kepuasan kerja dimana semua sumber stres satu sama lain berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja para karyawan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Arimayanti (2009) menunjukkan dari kelima variabel sumber stres, hanya variabel aspek intrinsik yaitu beban yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

## 2.5. Hipotesis

Russeng *et al.*, (2007) dalam penelitiannya menemukan adanya perbedaan stres kerja perawat bangsal berdasarkan karakteristik demografi yaitu jenis kelamin, status perkawinan, usia, dan masa kerja. Hasil penelitian tersebut mengatakan perawat yang berumur dibawah 40 tahun lebih banyak mengalami stres kerja daripada yang berumur 40 tahun keatas, stres kerja juga lebih besar dialami oleh perawat perempuan dari pada laki-laki, dan para perawat mengalami stres kerja pada awal masa kerja mereka, serta perawat yang sudah menikah lebih banyak mengalami stres kerja dibandingkan dengan yang belum menikah. Dari hasil penelitian tersebut penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**Hipotesis 1 :** Ada perbedaan signifikan stres kerja yang dialami perawat bangsal Rumah Sakit Panti Rapih berdasarkan karakteristik demografi.

Ayupp dan Nguok (2011) dalam penelitiannya menyatakan hubungan antara sumber-sumber stres dengan stres kerja berkorelasi secara signifikan. Semakin tinggi permintaan pekerjaan yang bertentangan dengan kemampuan karyawan, ambiguitas peran dan tanggung jawab yang tidak jelas mengakibatkan semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**Hipotesis 2 :** Ada hubungan signifikan antara stres kerja dengan peran perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih.

Dalam hal hubungan sosial di tempat kerja ditemukan hubungan yang signifikan antar stres di tempat kerja dengan hubungan sosial di tempat kerja, ini berarti bahwa bos dan rekan kerja merupakan salah satu dari sumber stres karyawan di tempat kerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**Hipotesis 3 :** Ada hubungan signifikan antara stres kerja dengan hubungan sosial perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih.

Dalam penelitian Ayupp dan Nguok (2011) korelasi tertinggi antara stres di tempat kerja dengan sumber-sumber stres kerja adalah pada iklim organisasi, ini menunjukkan bahwa kondusifitas lingkungan seperti budaya, prosedur, struktur, kebijakan dan lain-lain adalah penyumbang utama penyebab stres yang dialami karyawan ditempat kerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut penulis mengajukan hipotesis :

**Hipotesis 4 :** Ada hubungan signifikan antara stres kerja dengan iklim organisasi yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih.

Ayupp dan Nguok (2011) dalam penelitiannya mengemukakan adanya hubungan yang moderat antara pengembangan karir dengan stres kerja, hal ini menunjukkan bahwa semakin karyawan merasa perusahaan tidak memiliki perencanaan karir yang sistematis untuk karyawannya dan promosi serta sistem

yang mengabaikan dan tidak menghargai kinerja akan menyebabkan stres dalam pekerjaan. Berdasarkan penelitian tersebut penulis mengajukan hipotesis :

**Hipotesis 5 :** Ada hubungan signifikan antara stres kerja dengan perkembangan karir perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih.

Sumber terahir dari stres di tempat kerja berdasarkan penelitian Ayupp dan Nguok (2011) adalah aspek intrinsik dari pekerjaan, dimana aspek intrinsik yang menjadi sumber stres adalah beban kerja. Ketika karyawan merasa tuntutan pekerjaan mereka lebih besar dari kemampuannya, karyawan akan cenderung merasa stres (Haris & Arendt). Steffy, Jones dan Noe (1990). Berdasarkan penelitian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis :

**Hipotesis 6 :** Ada hubungan signifikan antara stres kerja dengan aspek intrinsik perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih

Dari hasil penelitian Ayupp dan Nguok (2011) diketahui bahwa semua sumber stres berpengaruh terhadap terjadinya stres di tempat kerja. Iklim organisasi memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap stres di tempat kerja, faktor yang berpengaruh kedua adalah pengembangan karir, diikuti oleh aspek intrinsik pekerjaan, peran dalam organisasi, dan hubungan di tempat kerja. Dari hasil penelitian tersebut penulis mengajukan hipotesis:

**Hipotesis 7 :** Ada pengaruh sumber-sumber stres terhadap stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih.

Dalam penelitian Ayupp dan Nguok (2011) mayoritas karyawan merasa puas dengan tempat kerja mereka, dalam hal hubungan antara kepuasan kerja dan sumber stres ditemukan bahwa semua variabel yang diteliti secara signifikan berkorelasi satu sama lain. Berdasarkan penelitian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis :

**Hipotesis 8 :** Ada hubungan signifikan antara sumber-sumber stres dengan kepuasan kerja perawat bangsal Rumah Sakit Panti Rapih.