

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan dalam Sri Larasati (2018:6) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Gary Dessler dalam Saihudin (2019:2) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Menurut Mondy dan Martocchio dalam Ni Kadek Suryani dan John Foeh (2019:2) manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada di dalamnya. Individu atau karyawan yang dikelola agar memiliki kompetensi dan keahlian sesuai yang dibutuhkan dalam mendukung

pekerjaannya. Menurut Hani Handoko dalam Sri Larasati (2018:6) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu dan organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan sehingga tercapai tujuan bersama.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hilman Firmansyah (2016:9) didalam fungsi manajemen sumber daya manusia dibedakan menjadi dua yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional, yaitu :

a. Fungsi manajemen terbagi atas :

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah untuk menentukan program kerja yang akan membantu tercapainya sasaran yang telah disusun oleh perusahaan. Dan juga menjadi langkah awal yang bisa berpengaruh secara total dalam perusahaan untuk kedepannya.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Hal ini dibentuk untuk menyesuaikan tindakan yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana yang sudah ditentukan. Dengan penyusunan organisasi, seorang manajer dapat merencanakan struktur hubungan kerja, kepegawaian dan faktor fisik.

3) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan pengaturan kegiatan agar sesuai dengan rencana personalia yang sebelumnya telah dirumuskan berdasarkan analisis terhadap sasaran dasar organisasi.

b. Fungsi operasional, terdiri dari :

1) Pengadaan Tenaga Kerja (*Procurement*)

Pengadaan tenaga kerja adalah suatu proses untuk mendapatkan tenaga yang berkualitas dan memberikan harapan yang baik pada calon tenaga kerja tersebut untuk membuat lamaran kerja guna bekerja pada instansi atau perusahaan.

2) Pengembangan (*Development*)

Melalui sarana diklat, peningkatan kecakapan pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan untuk meningkatkan prestasi.

3) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi yaitu fungsi pemberian penghargaan atau balas jasa yang memadai dan layak kepada personalia untuk sumbangan mereka kepada tujuan organisasi.

4) Integrasi (*Integration*)

Integrasi merupakan usaha untuk menghasilkan suatu rekonsiliasi (kecocokan) yang layak atas kepentingan-kepentingan perorangan (individu), masyarakat dan organisasi.

5) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan merupakan usaha untuk mempertahankan dan menjaga karyawan yang telah ada, serta memperbaiki kondisi kerja untuk meningkatkan prestasi yang lebih baik, yang menekankan kepada program pelayanan karyawan, keselamatan dan Kesehatan serta kesejahteraan karyawan.

6) Kedisiplinan (*Discipline*)

Kedisiplinan adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin yang baik, sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

7) Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*)

Pemutusan hubungan kerja adalah untuk memutuskan hubungan kerja dan mengembalikan orang-orang tersebut kepada masyarakat dan organisasi bertanggung jawab, sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan dan menjamin bahwa warga masyarakat itu berada dalam keadaan sebaik mungkin.

Berdasarkan uraian fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia diatas, maka dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Larasati (2018:10) didalam tujuan manajemen sumber daya manusia dibedakan menjadi 4 tujuan, yaitu tujuan sosial, organisasional, fungsional dan individual.

a. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggungjawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

b. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

2.1.2 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Menurut Mudayana dalam Hannani dkk (2016:4), beban kerja adalah sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Menurut Siswanto dalam Ellyzar (2017:38), beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit seorganisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja

suatu unit organisasi. Sedangkan menurut Munandar (2014:20), beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja adalah sesuatu yang muncul yang dikarenakan jumlah kegiatan atau tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan secara sistematis dengan menggunakan keterampilan yang harus diselesaikan berdasarkan waktu.

2. Dimensi Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33), terdapat beberapa indikator yang mampu mengetahui besarnya beban kerja pada suatu perusahaan yang harus diterima oleh karyawan, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Seperti contoh, karyawan yang berada pada divisi produksi tentunya akan berhubungan dengan mesin-mesin produksi. Sejauh mana kemampuan dan pemahaman karyawan dalam penguasaan mesin-mesin produksi untuk membantu mencapai target produksi yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan memberikan sosialisasi SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada semua unsur di dalam lembaga sehingga karyawan yang bekerja di dalamnya dapat :

- 1) Mudah mengoperasikan pekerjaan yang telah didelegasikan.
- 2) Meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan.
- 3) Meminimalisir kecelakaan kerja.
- 4) Memudahkan evaluasi setiap proses kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 5) Memudahkan karyawan dalam mengambil keputusan apabila terdapat perubahan dalam prosedur kerja sehingga kualitas kerja yang ditetapkan akan jauh lebih mudah dicapai.
- 6) Memudahkan karyawan untuk memiliki komunikasi yang baik dengan atasan ataupun rekan kerja.

b. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

c. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Suci Koesomowidjojo (2017:24), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah :

a. Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status Kesehatan (faktor somatis) dan motivasi, kepuasan, keinginan atau persepsi (faktor psikis).

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti :

1) Lingkungan kerja

Lingkungan yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik.

Lingkungan yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja dalam hal ini penerangan cahaya yang kurang optimal, suhu ruang yang panas, debu, asap, paparan zat kimia selama bekerja, kondisi sirkulasi udara dalam ruang kerja karyawan/ruang produksi, rendahnya kesadaran untuk melakukan manajemen ruangan sehingga bisikan akibat suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, membuat ketidaknyamanan bagi karyawan.

Pada puncaknya karyawan akan melakukan pekerjaan tidak sesuai standar atau target yang ditetapkan sebelumnya akibat dari kondisi lingkungan yang kurang mendukung.

2) Tugas tugas fisik

Hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab

pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.

3) Organisasi kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karier hingga penggajian atau pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan. Jadwal kerja karyawan dalam shift kerja bukanlah hal yang menyenangkan untuk dilakukan. Aturan organisasi untuk mengatur shift kerja sesuai periode tertentu, akan sangat melelahkan bagi karyawan yang menjalaninya.

2.1.3 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Handoko (2017:200), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Menurut Saam dan Wahyuni (2017:126), stres kerja adalah ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaannya sehingga merasa tidak nyaman dan tidak senang. Perasaan tertekan yang dialami karyawan

dalam menghadapi pekerjaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:157), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Salah satu penyebab timbulnya stres kerja pada karyawan adalah waktu kerja yang mendesak. Hal tersebut tentunya menyebabkan karyawan membutuhkan jam kerja yang lebih lama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Akibat dari waktu kerja yang mendesak yang ditimbulkan dari stres kerja dapat mempengaruhi tingkat keselamatan dan kesehatan karyawan pada perusahaan.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang serta perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Hal tersebut tentunya menyebabkan karyawan membutuhkan jam kerja yang lebih lama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

2. Dimensi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017:597), menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi stres kerja yaitu stres lingkungan, stres organisasi dan stres individu :

a. Stres lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

b. Stres organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

c. Stres individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. Adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

3. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Cooper dalam Rivai (2017:314) faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu :

a. Kondisi pekerjaan

Hal-hal yang mempengaruhi kondisi pekerjaan meliputi kondisi pekerjaan, beban kerja yang berlebihan secara kualitatif dan kuantitatif, keputusan yang dibuat oleh seseorang, bahaya fisik dan jadwal bekerja.

b. Stres karena peran

Stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidakpuasan bekerja. Ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Misalnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

c. Faktor interpersonal

Faktor interpersonal hubungan kerja sama antar teman, hubungan dengan pimpinan. Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk karena kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

d. Pengembangan karir

Setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Pengembangan karir meliputi : penurunan jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, kenaikan jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, keamanan pekerjaannya, ambisi yang berlebihan sehingga menimbulkan frustrasi.

e. Struktur organisasi

Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan struktur organisasi yang kaku dan tidak bersahabat, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, ketidakterlibatan karyawan dalam membuat keputusan.

f. Tampilan rumah pekerjaan.

Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, kurangnya dukungan dari pasangan hidup, konflik pernikahan, stres karena memiliki dua pekerjaan.

4. Jenis-Jenis Stres Kerja

Menurut Quick dalam Rivai (2017:310) mengemukakan stres kerja menjadi dua, yaitu :

a. *Eustress* (stres positif)

Eustress merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan,

fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.

b. *Distress* (stres negatif)

Distress merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan *destruktif* (bersifat merusak).

Distress sering menghasilkan emosi yang intens, seperti kemarahan, rasa takut dan kecemasan atau panik.

2.1.4 Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Locke dalam Wijono (2015:120), kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Menurut Robbins (2017:170), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasannya pun berbeda-beda pula, tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Sedangkan menurut Handoko dalam Sutrisno (2016:75), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional

menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

2. Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dalam Sinambela (2016:324) menyatakan bahwa ada empat dimensi kepuasan kerja, diuraikan sebagai berikut :

a. Pekerjaan yang Menantang Secara Mental

Pegawai cenderung memiliki pekerjaan yang memberikan kesempatan mereka menggunakan keahlian dan kemampuan, serta menawarkan variasi tugas, kebebasan, dan umpan balik seputar sebaik mana pekerjaan yang mereka lakukan. Pekerjaan yang kurang menantang cenderung membosankan, sementara pekerjaan yang terlalu menantang cenderung membuat frustrasi dan rasa gagal. Dibawah

kondisi moderat menantang, Sebagian besar pekerja akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

b. *Reward* yang Memadai

Kecenderungan pekerja dalam menginginkan sistem penghasilan dan kebijakan promosi yang diyakini adil, tidak mendua, dan sejalan dengan harapannya. Saat pekerja menganggap bahwa penghasilan yang diterima setimpal dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keahlian, dan sama berlaku bagi pekerja lainnya, kepuasan akan muncul. Tidak semua pekerja mencari uang, dan sebab itu promosi merupakan alternatif lain kepuasan kerja. Banyak pula pekerja yang mencari kewenangan, promosi, perkembangan pribadi, dan status sosial.

c. Kondisi Kerja yang Mendukung

Perhatian pekerja pada lingkungan kerja, baik kenyamanan ataupun fasilitas yang memungkinkan mereka melakukan pekerjaan secara baik. Studi-studi membuktikan bahwa pekerja cenderung tidak memiliki lingkungan kerja berbahaya atau tidak nyaman. Temperatur, cahaya, dan faktor-faktor lingkungan lain tidaklah terlampau ekstrim. Mereka juga cenderung bekerja dilokasi yang dekat rumah, menggunakan fasilitas modern, serta peralatan kerja yang mencukupi.

d. Kolega yang Mendukung

Pekerja selain bekerja juga mencari kehidupan sosial. Tidak mengejutkan bahwa dukungan rekan kerja mampu meningkatkan kepuasan kerja seseorang. Studi membuktikan bahwa kepuasan kerja meningkat Ketika supervisor dianggap bersahabat dan mau memahami, melontarkan pujian untuk kinerja bagus, mendengarkan pendapat kerja, dan menunjukkan minat personal terhadap mereka.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena kepuasan yang tinggi merupakan ciri suatu organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil kepemimpinan yang efektif. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, banyak faktor-faktor yang memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan.

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2016:77), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

a. Kesempatan untuk maju

Karyawan akan diberi kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.

Apabila karyawan mampu meningkatkan kerjanya dengan baik akan diberikan gaji tambahan sesuai dengan hasil kerjanya.

b. Keamanan kerja

Faktor ini merupakan keyakinan bahwa posisi seseorang karyawan relatif aman. Jika karyawan aman dalam bekerja tentunya karyawan merasa puas dan terus bekerja dalam organisasi tersebut.

c. Gaji

Gaji merupakan sebagai penentu dari kepuasan kerja, karena bagi setiap karyawan yang bekerja tentunya mengharapkan balas jasa dari perusahaan tersebut.

d. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen mampu memberikan situasi dan kondisi stabil akan menentukan karyawan merasa puas melakukan aktivitasnya dalam bekerja.

e. Pengawasan

Jika atasan bersifat acuh tak acuh dan supervise yang buruk terhadap bawahannya, itu dapat berakibat karyawan bisa *turn over* dan sering absen waktu kerja.

f. Faktor intrinsik dan pekerjaan

Antribut yang ada dalam pekerjaan masyarakat ketrampilan tertentu sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g. Kondisi kerja

Sejauh mana lingkungan kerja fisik memberikan kenyamanan dan lingkungan kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya.

h. Aspek sosial dalam pekerjaan

Aspek sosial dalam pekerjaan merupakan faktor yang penting karena faktor ini bisa menentukan karyawan puas atau tidak puasnya karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

i. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen merupakan bagian penting karena melalui komunikasi karyawan berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja. Kesiediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami pendapat ataupun prestasi karyawannya berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerjanya.

j. Fasilitas

Di dalam suatu perusahaan apabila fasilitas yang ada di organisasi tersebut terpenuhi akan menimbulkan karyawan merasa puas. Yang termasuk dalam fasilitas itu merupakan fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun dan perumahan.

4. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2017:416) menyatakan bahwa teori kepuasan kerja terdiri dari 2 (dua), yaitu *Two-Factor Theory* dan *Value Theory* :

a. Teori Dua Faktor (*Two-Factor Theory*)

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas, pengawasan, dan hubungan dengan orang lain. Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini

berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivator.

b. Teori Nilai (*Value Theory*)

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan di terima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Value theory memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang. Implikasi teori ini mengundang perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja. Secara khusus teori ini menganjurkan bahwa aspek tersebut tidak harus sama berlaku untuk semua orang, tetapi mungkin aspek nilai dari pekerjaan tentang orang-orang yang merasakan adanya pertentangan serius. Dengan menekankan pada nilai-nilai, teori ini menganjurkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor. Oleh karena itu, cara yang efektif untuk memuaskan pekerjaan adalah dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya.

2.1.5 Prestasi Kerja

1. Pengertian Prestasi Kerja

Menurut Hasibuan (2016:94) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Sutrisno (2016:150), prestasi kerja adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu.

Sedangkan menurut Sikula (2015:57) prestasi kerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk pengembangan.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah evaluasi dan untuk mengukur seberapa besar pengaruh karyawan terhadap tugas-tugas pekerjaan yang telah dicapai.

2. Dimensi Prestasi Kerja

Menurut Sutrisno (2014:152) dimensi dalam prestasi kerja adalah sebagai berikut:

a. Hasil kerja

Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.

b. Pengetahuan Pekerjaan

Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.

c. Inisiatif

Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.

d. Kecekatan Mental

Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.

e. Sikap

Tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

f. Disiplin Waktu dan Absensi

Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

3. Manfaat Prestasi Kerja

Menurut Sedarmayanti (2016:264) menyatakan bahwa penilaian prestasi kerja adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan prestasi kerja

- b. Dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya.
- c. Memberi kesempatan kerja yang adil
- d. Penilaian yang akurat dapat menjamin karyawan dalam memperoleh kesempatan menempati pekerjaan sesuai kemampuannya.
- e. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
- f. Melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
- g. Penyesuaian kompensasi melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan pemberian kompensasi dan sebagainya.
- h. Keputusan promosi dan demosi.
- i. Hasil penelitian kinerja dapat dipergunakan sebagai dasar pengambilannya keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan.
- j. Mendiagnosa kesalahan desain pekerjaan.
- k. Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

4. Faktor-Faktor Penilaian Prestasi Kerja Karyawan

Ukuran terakhir keberhasilan dari suatu departemen personalia adalah prestasi kerja. Karena baik departemen itu sendiri maupun karyawan memerlukan umpan balik atas upayanya masing-masing, maka prestasi kerja dari setiap karyawan perlu dinilai.

Steers dalam Sutrisno (2015:151) menyatakan bahwa pada umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor, yaitu sebagai berikut :

- a. Kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja.
- b. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja.
- c. Tingkat motivasi kerja.

2.2 Landasan Empiris

Dalam penelitian ini penulis mencari sumber-sumber lain dari berbagai sumber informasi penelitian yang berkaitan dengan judul. Baik jurnal maupun skripsi yang sudah ada sebelumnya. Adapun hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan peneliti yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Bachmid dkk /2017/Pengaruh Stres kerja dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado	Stres kerja (X1) Beban kerja (X2) Prestasi Kerja (Y)	Metode Kuantitatif Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres kerja dan Beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai.
No	Nama Peneliti/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
2	Sulistiyani dkk, /2017/Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT.	Stres kerja (X1) Konflik kerja (X2) Kepuasan kerja (X3)	Metode Kuantitatif Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun

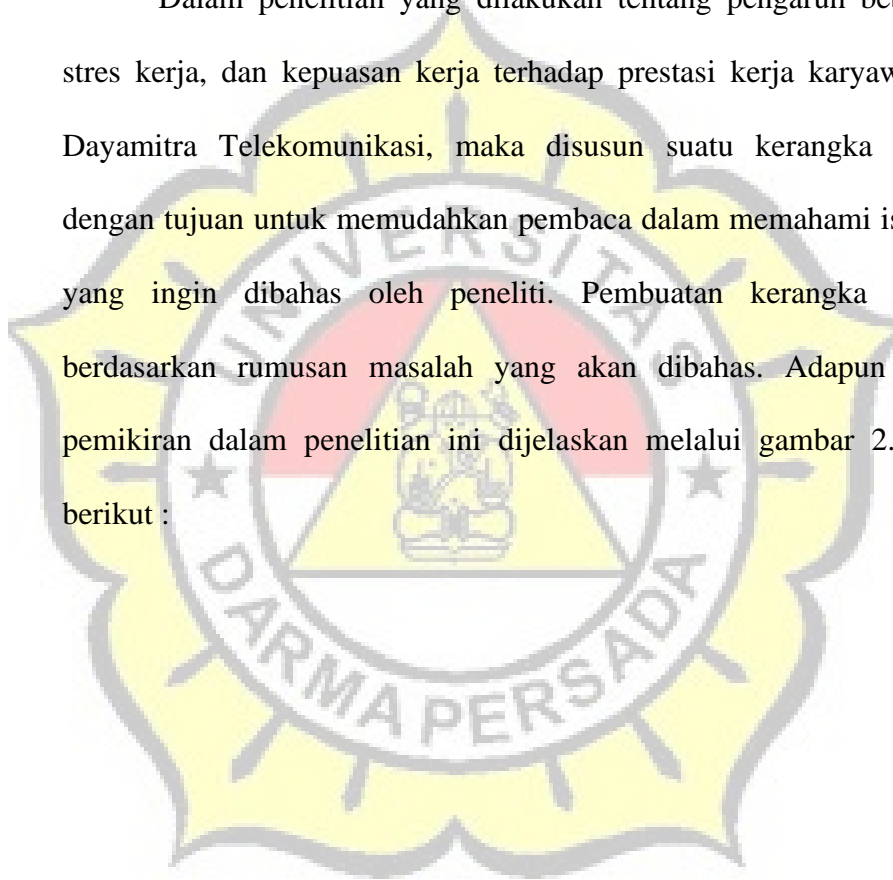
	Japfa Comfeed Indonesia	Prestasi kerja (Y)		secara parsial variabel stres kerja, konflik kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.
No	Nama Peneliti/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
3	Setia Ningsih/2017/Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Mega Finance Pekanbaru	Disiplin Kerja (X1) Kompensasi (X2) Beban Kerja (X3) Prestasi Kerja (Y)	Metode Kuantitatif Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin, kompensasi dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan PT. Mega Finance Pekanbaru.
No	Nama Peneliti/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
4	Desty Patras/2017/Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Pemberian Insentif Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT.	Kepuasan Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Pemberian Insentif (X3)	Metode Kuantitatif Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, lingkungan

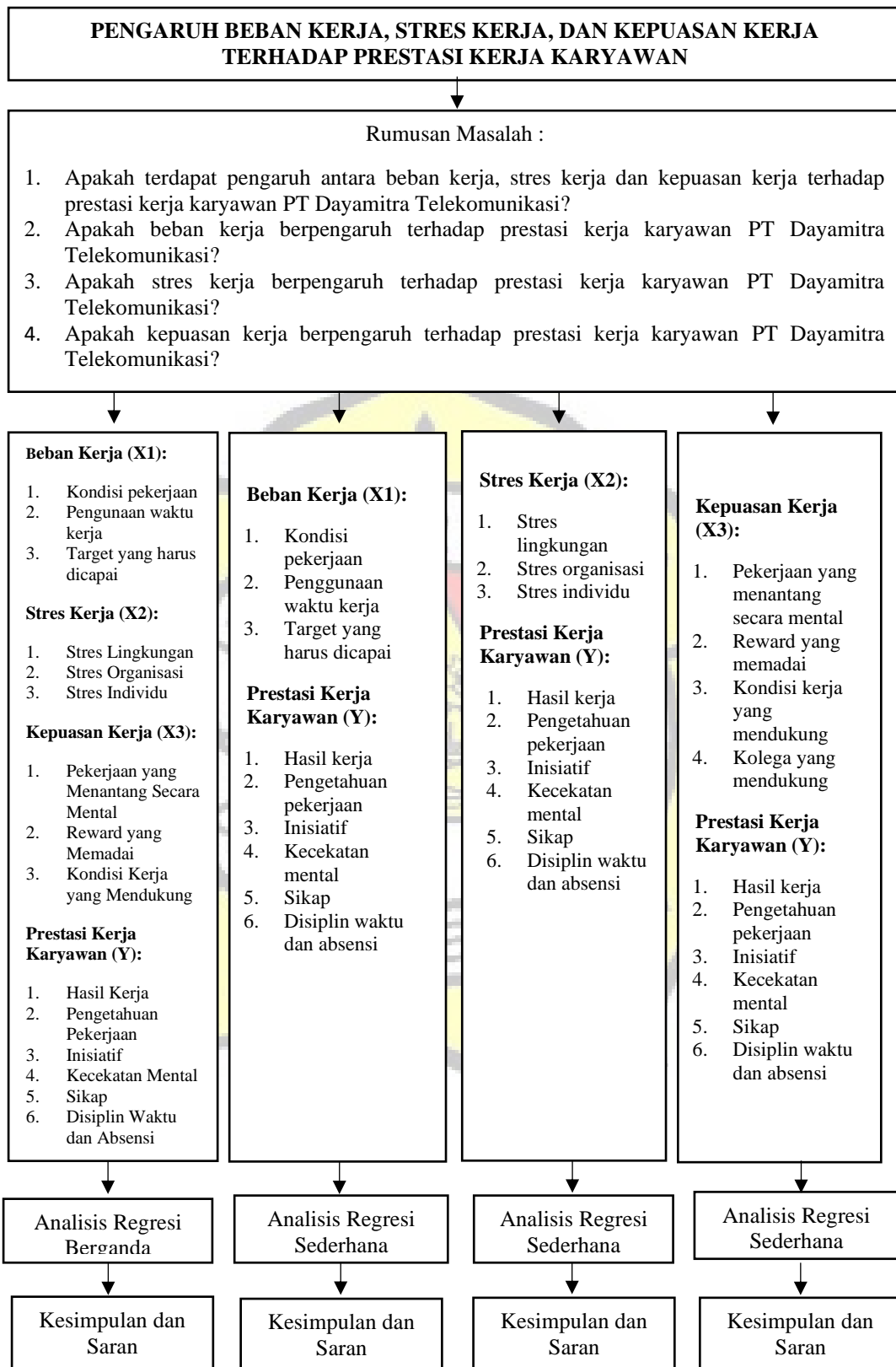
	Pegadaian (Persero) Manado	Prestasi Kerja (Y)		kerja dan pemberian insentif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.
No	Nama Peneliti/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
5	Kinanti Hasanah/2018/Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Latansa Ponorogo	Kepuasan Kerja (X1) Komunikasi (X2) Disiplin Kerja (X3) Prestasi Kerja (Y)	Metode Kuantitatif Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komunikasi, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017:60) kerangka berpikir mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Dalam penelitian yang dilakukan tentang pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT Dayamitra Telekomunikasi, maka disusun suatu kerangka pemikiran dengan tujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari apa yang ingin dibahas oleh peneliti. Pembuatan kerangka pemikiran berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dijelaskan melalui gambar 2.1 sebagai berikut :



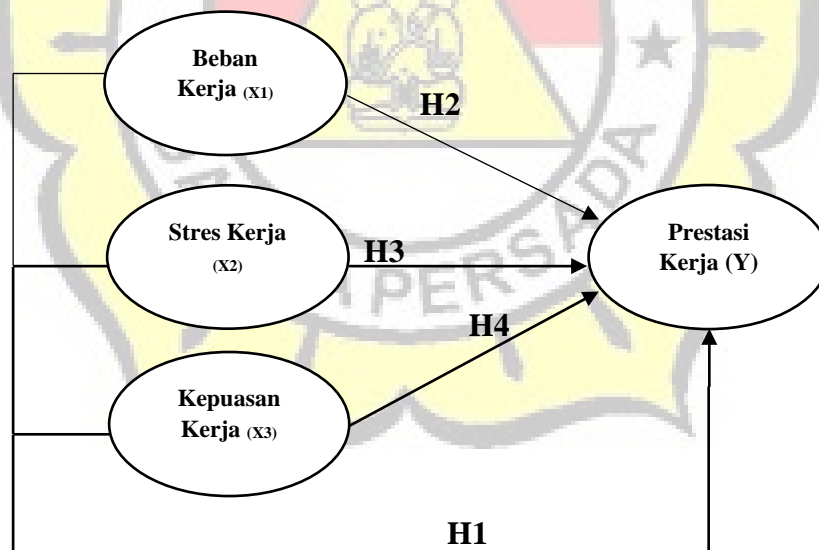


Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:63), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan.

Paradigma penelitian menurut Sugiyono (2016:42) dapat diartikan sebagai “pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan”. Untuk menjelaskan paradigma tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

Pada gambar di atas menjelaskan mengenai hubungan antara variabel, terdiri dari tiga variabel independent yaitu beban kerja (X₁), stres kerja (X₂) dan kepuasan kerja (X₃), dan satu variabel dependen yaitu

prestasi kerja sebagai (Y). Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian adalah :

1. Apakah beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan di PT Dayamitra Telekomunikasi?

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara beban kerja (X1), stres kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3), terhadap prestasi kerja (Y).

Ha : Terdapat pengaruh antara beban kerja (X1), stres kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3), terhadap prestasi kerja (Y).

2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan di PT Dayamitra Telekomunikasi?

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara beban kerja (X1), terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

Ha : Terdapat pengaruh antara beban kerja (X1), terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan di PT Dayamitra Telekomunikasi?

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara stres kerja (X2) terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

Ha : Terdapat pengaruh antara stres kerja (X2) terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan di PT Dayamitra Telekomunikasi?

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan kerja (X3) terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

Ha : Terdapat pengaruh antara kepuasan kerja (X3) terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

